

26 novembre 2011 0:00

Italia-programmi.net

Mittente

Raffaella

Rovigo (RO) – Italy

Spett.le

Estesa Limited

Global Gateway 2478

Rue De La Perle, Providence, Mahe

Republic of Seychelles

support@italia-programmi.net

Per conoscenza

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Piazza G. Verdi, 6/a

00198 Roma – Italia

protocollo.agcm@pec.agcm.it

Per conoscenza

Sezione Polizia Postale e delle Comunicazioni di Rovigo

Piazza Caffaratti,1

45100 Rovigo

politel.ro@poliziadistato.it

Per conoscenza

ADUC - Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Via Cavour 68

50129 Firenze

aduc@aduc.it

OGGETTO:

- Vostro sollecito di pagamento del 04/09/2011.
- Contestazione Vs. fattura n. F188915 del 04/09/2011 per condotta commerciale scorretta.
- Diffida dall'invio di ulteriori comunicazioni.
- Diniego al trattamento dei dati personali.

Spett.le Estesa Limited,

il giorno 04/09/2011 ho ricevuto inaspettatamente, tramite e-mail, un vostro sollecito di pagamento di Euro 96,00 (in riferimento alla fattura n. F188915) per una presunta adesione al vostro servizio avvenuta, a vostro avviso, in data 18/08/2011 alle ore 11:56.

Nel tentativo di scaricare il programma gratuito, venivo canalizzata dal motore di ricerca Google, attraverso l'apertura di diversi link, verso una registrazione propedeutica al download gratuito del programma.

Le modalità di accesso al Vostro sito e la composizione della mail di conferma registrazione erano palesemente organizzate per indurre l'utente in errore ed evidenziavano una condotta commerciale scorretta contraria a qualsiasi principio dell'Ordinamento Italiano.

Tengo a precisare che non è mai stata mia intenzione sottoscrivere alcun tipo di contratto di abbonamento a pagamento con la Vostra società poiché lo scaricamento del programma sarebbe dovuto avvenire gratuitamente e senza alcun onere. Inoltre non scelsi deliberatamente di andare sul sito www.italia-programmi.net ma ci fui condotta tramite passaggi su siti ponte.

Pertanto chiedo l'immediata cancellazione della mia posizione presso di Voi per le seguenti ragioni:

1) CONTRATTO NULLO

Secondo il Codice Civile, infatti, un contratto è nullo quando:

Art. 1418 - Cause di nullità del contratto.

Il contratto è nullo quando è contrario a norme imperative, salvo che la legge disponga diversamente. Producono nullità del contratto la mancanza di uno dei requisiti indicati dall'Art. 1325, l'illiceità della causa (1343), l'illiceità dei motivi nel caso indicato dall'Art. 1345 e la mancanza nell'oggetto dei requisiti stabiliti dall'Art. 1346. Il contratto è altresì nullo negli altri casi stabiliti dalla legge (190, 226, 458, 778 e seguente, 780 e seguente, 788, 794, 1261, 1344 e seguente, 1350, 1471, 1472, 1895, 1904, 1972).

Tra i requisiti indicati c'è anche l'accordo tra le parti, che in questo caso però non c'è stato, o meglio è stato estorto

in mala fede, contrariamente a quanto previsto dal seguente articolo del codice:

Art. 1337 - Trattative e responsabilità precontrattuale

Le parti, nello svolgimento delle trattative e nella formazione del contratto, devono comportarsi secondo buona fede (1366,1375, 2208).

2) CONTRATTO ANNULLABILE

Il contratto è comunque annullabile per effetto dell'articolo 1427 e seguenti:

Art. 1427 - Errore, violenza e dolo.

Il contraente, il cui consenso fu dato per errore (1428 e seguenti), estorto con violenza (1434 e seguenti) o carpito con dolo, può chiedere l'annullamento del contratto (1439 e seguenti) secondo le disposizioni seguenti (122, 624). Nel caso specifico c'è stato il vizio del consenso per dolo della controparte, in quanto sia la struttura della pagina Web che il testo della mail di registrazione sono volutamente architettate per indurre il consumatore a credere di effettuare una semplice registrazione ad un sito e non di sottoscrivere un abbonamento annuale.

Vi faccio presente che il citato contratto potrebbe essere stato attivato anche da persona diversa dal sottoscritto, visto che, il Vostro sistema di iscrizione e identificazione dell'iscritto non verifica l'autenticità dei dati inseriti e che questi corrispondano alla stessa persona che in quel momento sta sottoscrivendo il contratto. Se invece utilizzaste, come fanno di norma tutti i service provider che gestiscono un affidabile e sicuro e-commerce, la carta di credito (o altro strumento di moneta elettronica con circuito certificato), avreste con certezza i dati anagrafici di chi richiede il servizio e non iscrizioni erronee o fasulle.

Da ciò si potrebbe dedurre che quello Vostro sia un servizio appositamente architettato per trarre in inganno le persone e ciò fa ravvisare una vostra condotta illecita.

3) INFORMAZIONI INGANNEVOLI

Come indicato nel Codice del Consumo (Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206):

Art 52, comma 1 e 2 - Informazioni per il consumatore

1. In tempo utile, prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza, il consumatore deve ricevere le seguenti informazioni:

- a) identità del professionista e, in caso di contratti che prevedono il pagamento anticipato, l'indirizzo del professionista;
- b) caratteristiche essenziali del bene o del servizio;
- c) prezzo del bene o del servizio, comprese tutte le tasse e le imposte;
- d) spese di consegna;
- e) modalità del pagamento, della consegna del bene o della prestazione del servizio e di ogni altra forma di esecuzione del contratto;
- f) esistenza del diritto di recesso o di esclusione dello stesso, ai sensi dell'articolo 55, comma 2;
- g) modalità e tempi di restituzione o di ritiro del bene in caso di esercizio del diritto di recesso;
- h) costo dell'utilizzo della tecnica di comunicazione a distanza, quando e' calcolato su una base diversa dalla tariffa di base;
- i) durata della validità dell'offerta e del prezzo;
- j) durata minima del contratto in caso di contratti per la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi ad esecuzione continuata o periodica.

2. Le informazioni di cui al comma 1, il cui scopo commerciale deve essere inequivocabile, devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà in materia di transazioni commerciali, valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili.

Articolo 53 - Conferma scritta delle informazioni

1. Il consumatore deve ricevere conferma per iscritto o, a sua scelta, su altro supporto duraturo a sua disposizione ed a lui accessibile, di tutte le informazioni previste dall'articolo 52, comma 1, prima od al momento della esecuzione del contratto.

Entro tale momento e nelle stesse forme devono comunque essere fornite al consumatore anche le seguenti informazioni:

- a) un'informazione sulle condizioni e le modalità di esercizio del diritto di recesso, ai sensi della sezione IV del presente capo, inclusi i casi di cui all' articolo 65, comma 3;
- b) l'indirizzo geografico della sede del professionista a cui il consumatore può presentare reclami;
- c) le informazioni sui servizi di assistenza e sulle garanzie commerciali esistenti;
- d) le condizioni di recesso dal contratto in caso di durata indeterminata o superiore ad un anno.

Nella fattispecie, le informazioni non sono state fornite osservando il principio di lealtà in materia di transazioni

commerciali, non ho ricevuto in forma scritta le informazioni di cui all'Art 52, non ho intenzionalmente scelto altro supporto duraturo e pertanto non mi è stato consentito un corretto diritto di recesso.

Pertanto, per la legislazione italiana l'adozione di un qualsiasi contratto per mezzo telematico, avviene per adesione, specificando chiaramente il mezzo, lo scopo per cui si esige la cifra e, ancora, il sistema di pagamento pro prestazione adottato.

Contesto pertanto la validità del presunto contratto, visto che questo non è stato stipulato alle condizioni che mi sono state fatte credere. Rilevo a questo proposito che i costi del servizio sulla Vostra pagina web non sono espressi in modo chiaro e comprensibile, contrariamente a quanto espresso dall' art. 52 del Codice del Consumo (D. Lgs. n. 206/2005) che prevede che le informazioni, anche quelle relative ai costi, debbano essere fornite in modo chiaro e comprensibile, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà.

4) TERMINE DI RECESSO ENTRO 90 GIORNI LAVORATIVI

Sempre secondo il citato Codice del Consumo:

Art 65, comma 3 e 4 - Decorrenze

3. Nel caso in cui il professionista non abbia soddisfatto, per i contratti o le proposte contrattuali negoziati fuori dei locali commerciali gli obblighi di informazione di cui all'articolo 47, ovvero, per i contratti a distanza, gli obblighi di informazione di cui agli articoli 52, comma 1, lettere f) e g), e 53, il termine per l'esercizio del diritto di recesso è, rispettivamente, di sessanta o di novanta giorni e decorre, per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto.

4. Le disposizioni di cui al comma 3 si applicano anche nel caso in cui il professionista fornisca una informazione incompleta o errata che non consenta il corretto esercizio del diritto di recesso.

Essendomi registrata, a Vostro avviso, al Vostro sito in data 18/08/2011, non sono ancora decorsi i 90 giorni lavorativi previsti dal citato art 65 per avvalermi del diritto di recesso. Esercito pertanto, con effetto immediato, il diritto di recesso dal contratto.

5) FATTURA ADDEBITATA IRREGOLARE

Ai sensi della Direttiva 2001/115/CE del 20 dicembre 2001, una fattura deve obbligatoriamente contenere:

- a) il nome e l'indirizzo completi dell'impresa fornitrice della prestazione e del destinatario della prestazione;
- b) il numero di identificazione IVA assegnato all'impresa fornitrice della prestazione;
- c) la data di emissione;
- d) un numero progressivo con una o più serie di numeri che vengono assegnati una sola volta per l'identificazione (numero di fattura);
- e) la quantità e il tipo (denominazione d'uso commerciale) degli oggetti forniti o entità e tipo di prestazione;
- f) il momento della fornitura, della prestazione o della riscossione del corrispettivo o di una sua parte (qualora la prestazione non sia ancora eseguita), nella misura in cui tale momento sia stabilito e non sia identico alla data di emissione della fattura;
- g) il corrispettivo della fornitura o della prestazione con distinta delle aliquote e delle singole esenzioni fiscali, il prezzo unitario ed ogni riduzione del corrispettivo concordata in precedenza se essa non è già considerata nel corrispettivo;
- h) l'aliquota di imposta da applicare;
- i) l'ammontare dell'imposta gravante sul corrispettivo;
- j) nel caso di un'esenzione: rimando al fatto che per la fornitura o la prestazione è prevista un'esenzione;
- k) se il beneficiario della prestazione è soggetto passivo d'imposta: rimando al fatto che destinatario della prestazione è soggetto passivo d'imposta.

La fattura addebitatami, numero F188915, non reca l'aliquota d'imposta da applicare e l'ammontare dell'imposta gravante sul corrispettivo, requisiti essenziali anche per importi di scarsa entità, pertanto è irregolare.

6) DISPOSIZIONI DI SOSPENSIONE DELL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO
L'Autorità, nella sua adunanza del 25 agosto 2011, ha già disposto, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 1, del Regolamento, che la Vostra società "sospenda ogni attività diretta a pubblicizzare su Google Adwords o su altri strumenti di pubblicità online, in via diretta o indirettamente tramite siti ponte, la fruizione gratuita di software scaricabili dal sito www.italia-programmi.net e renda chiaro sul sito stesso che si tratta di un servizio a pagamento; cessi ogni attività di sollecito del pagamento del presunto abbonamento annuale nei confronti di quei consumatori che hanno reso noto alla società di non aver mai voluto sottoscrivere un abbonamento non essendosi neppure resi conto della natura onerosa del servizio offerto".

(Cfr.sito Autorità Garante http://www.agcm.it/trasp-statistiche/doc_download/2942-ps7444sosp.html)

Per quanto esposto:

CHIEDO

- 1) La cancellazione immediata dell'utenza a me intestata e la disattivazione dei parametri di login e password, qualora fossero ancora attivi;
- 2) La nullità o l'annullamento del contratto a distanza che ritenete avrei sottoscritto;
- 3) Il recesso immediato da qualsiasi Vostro servizio in abbonamento.
- 4) Lo storno della fattura N. F188915 a me intestata.
- 5) La cancellazione immediata di tutti i miei dati personali dai Vostri archivi, compreso l'indirizzo di posta elettronica.

Inoltre

DIFFIDO

dall'emettere nei miei confronti ulteriori solleciti di pagamento in qualsiasi forma poiché non dovuti per le ragioni indicate.

Infine

NEGO

- 1) il consenso al trattamento dei miei dati personali per fini di qualsiasi natura, scopo e genere, ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003;
- 2) l'autorizzazione alla divulgazione di detta email a mezzo sistemi telematici riviste e quant'altro.

Nel caso in cui tali mie disposizioni non venissero rispettate, anche solo in modo parziale, sarà mia premura adire le vie legali per la tutela dei miei diritti e per il risarcimento dei danni subiti da una vostra condotta illecita.

Inoltre denuncerò formalmente alla Polizia Postale il tentativo di estorsione e di truffa informatica, ai sensi degli Articoli 629 e 640 del Codice Penale.

Autorizzo codesta società ad inviarmi nel limite di 3 (tre) giorni, solo l'email di avvenuto accoglimento delle mie richieste, dopodiché, come indicato, non autorizzo più, né Voi né altra società o persone da Voi incaricate, al trattamento del mio indirizzo email e di qualsiasi altro dato personale in Vostro possesso.

Infine sottolineo, come né da evidenza la presente comunicazione, che ho provveduto a mettere a conoscenza del caso sia la Polizia postale italiana che l'Antitrust (Autorità garante per la concorrenza ed il mercato) per condotta commerciale scorretta.

Distinti saluti

Raffaella

Risposta:

La ringraziamo della lettera che ci ha inviato per conoscenza e che pubblichiamo su Cara Aduc.