

Autorità garante della concorrenza e del mercato

Piazza G. Verdi, 6/A - 00198 ROMA

Oggetto: denuncia di condotta commerciale ingannevole e scorretta del sito

internet <http://www.italia-programmi.net/> riconducibile ad una società denominata Estesa Limited corrente in Providence, Mahe (Republic of Seychelles), Global Gateway 2478 Rue De La Perle, Registro di commercio: No. 079143, Seychelles Company Book; support@italia-programmi.net

L'Aduc, con sede in 50129 Firenze, via Cavour 68 (tel. 055/290606; fax 055/2302452; email aduc@aduc.it; sito Internet www.aduc.it. P.Iva 02149860484) in qualità di associazione per i diritti degli utenti e consumatori, a firma del suo legale rappresentante, presidente Vincenzo Donvito, denuncia ed espone quanto appresso.

La presente denuncia con richiesta di intervento e' pressoché analoga ad altra già avanzata dalla scrivente associazione nei confronti del sito internet Easy Download, già oggetto del provvedimento dell'Autorità **PS6013 - EASY DOWNLOAD-ATTIVAZIONE NON**

RICHIESTA (la denuncia e' scaricabile ai link:

http://www.aduc.it/comunicato/easy+download+pratica+commerciale+scorretta_17674.php;
http://www.aduc.it/comunicato/easy+download+aprire+procedimento+non+basta_17863.php). In questo caso cambiano il sito internet e la società cui lo stesso si riferisce, ma la dinamica e' identica.

Alcuni consumatori ci hanno segnalato delle anomalie riscontrate in un modulo di "Creazione account" presente sul sito internet <http://www.italia-programmi.net/>. Il sito offre la possibilità di **scaricare dalle proprie pagine diversi software freeware** per computer. Gli utenti segnalano di essere stati condotti al sito italia-programmi non per averlo esplicitamente cercato, inserendo direttamente l'indirizzo url del sito stesso o cercando il sito sui motori di ricerca, ma nel corso di ricerche online compiute tramite il motore di ricerca Google finalizzate al download di software freeware, cioè liberi da licenza.

Questi alcuni esempi di segnalazioni, in costante aumento (le segnalazioni possono essere reperite al link: <http://www.aduc.it/info/google.php?cx=014274313731221348228%3Azwzhrnerwti&cof=FORID%3A11&ie=UTF-8&q=italia+programmi+net&sa=Cerca>):

"Egredi signori. Vi diffido dal ritenere la mia "inconsapevole" registrazione come un ordine di qualsiasi natura inoltrato al vostro sito. Ho dedotto questo dal tenore della mail che mi avete inviato. Cio' significa volere carpire la buona fede altrui con una pubblicità ingannevole che denuncio immediatamente. Mentre infatti ero alla ricerca sul web di un programma per convertire i files :rar sono capitato sul vostro sito dove si chiedeva di riempire un questionario senza minimamente fare menzione che così facendo si sarebbe effettuato un ordine alla Italia-Programmi.net, tanto più che esistono altri programmi in rete che offrono gratuitamente lo stesso servizio!.. Quando ho visto poi sul web denunce di altre persone che hanno avuto con voi lo stesso mio problema ho pensato bene di inviare questa mail per conoscenza anche all'ADUC, all'attenzione del Garante per la concorrenza e mercato, per renderlo edotto del vostro modo di operare .

Distinti saluti
XXX"

"Nel tentare di scaricare un antivirusfree (Avira) si è aperto un riquadro dove si chiedeva l'iscrizione e c'era poi un SCARICA ORA. pensando riguardasse il sito di avira, stupidamente mi sono iscritta senza leggere l'informativa. l'ho fatto subito dopo per uno scrupolo e vedendo che si chiedeva pagamento ho abbandonato il sito: www.italia-programmi.net con sede alle Sechelles. Dopo alcuni giorni ho aperto la casella di posta e ho trovato una richiesta di pagamento di €8/mese anticipati per un anno cioè €96 e il contratto è per 2 anni. Ora è arrivato un sollecito di pagamento tramite bonifico bancario. Non vorrei pagare perchè mi sembra una truffa ma forse sbaglio. Minacciano vie legali. Che ne pensate? Che ritenete debba fare? Vi ringrazio anticipatamente"

"il giorno 22/5/11 scarico un programma antivirus free alla fine ,ingenuamente compilo i campi con residenza anagrafica ecc.;il 3/6/11 dalla italia-programmi.net per e.maili mi arriva l'ingiunzione di pagamento tramite bonifico bancario della somma di euro 96 per abbonamento , ho protestato negando ogni mia intenzione ad abbonarmi ai loro servizi , ma mi danno come 13 giugno data ultima per pagare senza ulteriori spese . Cosa faccio ?.grazie"

"Buongiorno mi chiamo Sara e vi contatto in merito a un sito : www.italia-programmi.net a mio parere dalla condotta commerciale scorretta. Sabato sera 4 giugno mi è arrivata un e mail contenente un allegato pdf di una fattura di 96 euro in seguito alla mia registrazione al sito www.italia-programmi.it eseguita il 25 maggio. La registrazione è avvenuta tramite una ricerca su google di un'antivirus che loro dicevano essere gratis e di registrarsi per scaricarlo, così ho fatto, ma poi è arrivata l'email in cui mi informavano che erano scaduti i 10 giorni di tempo per poter recedere dal contratto e mi hanno mandato questo sollecito di pagamento, di 96 euro, per un abbonamento di 24 mesi 12 + 12 che potrò pagare 8 euro al mese o 96 euro per tutto l'anno, le coordinate bancarie su cui dovrei versare i soldi portano ad un conto a mahe nelle seychelles, adesso mi trovo un po combattuta, non so che fare, leggendo su internet ho trovato molte persone che si trovano nella mia stessa situazione, tutti non si sono accorti che la registrazione portava alla sottoscrizione di un abbonamento, possibile? sicuramente c'è qualcosa di sbagliato nell'impostazione Facendo delle ricerche su internet ho poi trovato anche un precedente sito che è stato condannato per condotta commerciale scorretta e ingannevole (easy download) , la pagina di registrazione a quel sito è identica a questo a cui mi sono registrata io, differenziandosi solo x i colori,. Non so, aspetto una vostra e mail per sapere come comportarmi, io domenica ho scritto un e mail al sito dicendogli che non avevo nessuna intenzione di usufruire del loro abbonamento e oggi la risposta è stata una mail vuota, quindi che fare? aspetto vostri consigli il mio ultimatum per pagare la fattura senza mora è il 15 giugno, altre persone che non hanno pagato entro il termine stabilito hanno ricevuto ulteriori mail con una fattura di 101 euro e avvertimenti che se non avessero pagato si sarebbero rivolti ad agenzie di credito per recuperare i soldi,ma la cosa non mi sembra per niente regolare. cordiali saluti xxx"

*"salve,
ho letto in giro che a suo tempo vi siete occupati della vicenda del sito www.easydownload.info e volevo avvisarvi (se già non ne siete a conoscenza) che c'è un sito "clone" di easy download:*

www.italia-programmi.net. La cosa inquietante è che la pagina di registrazione e quella di recesso sono identiche parola per parola tra i due siti, anche gli importi "dell'abbonamento"... cambiano solo gli

indirizzi internet, email e naturalmente le società...il modus operandi è pure identico... ne sa qualcosa mio cognato che si è visto arrivare la richiesta di pagamento da parte di italia-programmi...Prima di fare qualsiasi pagamento gli ho consigliato di mettersi in contatto con voi e consultarvi...La differenza sostanziale tra i due siti credo sia la collocazione geografica dell'azienda... l'intestatario del sito italia-programmi risiede nella Repubblica delle Seycelles con la quale non mi risulta che l'Italia abbia alcun genere di trattato...

grazie e complimenti per tutto quello che fate,
saluti,
xxx"

"buongiorno,

ho ricevuto una e-mail dal sito Italia-programmi.net che mi intima di pagare 96 euro (tramite bonifico) per l'abbonamento annuale al servizio di informazione che loro offrono. Ho risposto che volevo recedere dal contratto che, PER SBAGLIO, avevo accettato ma mi hanno risposto che non era più possibile perchè erano ormai passati 10 giorni dalla mia registrazione. Ora pretendono che io paghi la somma entro il 13 giugno 2011. Vi chiedo se c'è in realtà un modo per chiudere la faccenda senza che io debba corrispondere loro la cifra richiesta (considerando il fatto che io non ho dato codici di carta di credito nè ho firmato nessun foglio). Spero di avere presto una vostra risposta che mi spieghi cosa posso fare visto che mi hanno dato l'ultimatum del 13/6, onde evitare di incorrere in spese di ingiunzione supplementari.

GRAZIE"

Operativamente, il sito funziona così: l'utente, ad esempio, ricercava tramite Google il software gratuito Avira Antivirus. Come si può verificare chiaramente dallo screenshot della pagina contenente i risultati di ricerca su Google, fotografata in data odierna (17 giugno 2011):

Facebook Gmail - Posta in arr Lettera n. 198468 d getfile.php (695x1 avira antivirus - Cer avira antivirus - Cer Riassicurare l'auto f

www.google.it/search?sourceid=chrome&ie=UTF-8&q=avira+antivirus

Web Immagini Video Maps News Shopping Gmail altro - emmanuelbertucci@gmail.com

Google avira antivirus Cerca

Circa 8.020.000 risultati (0,07 secondi) Google.com in English Ricerca avanzata

Tutto
 Immagini
 Video
 Notizie
 Shopping
 Più contenuti

Perugia
 Cambia località

Nel Web
 Pagine in italiano
 Pagine da: Italia
 Pagine straniere tradotte

Qualsiasi data
 Più recenti
 Ultime 24 ore
 Ultima settimana
 Ultimo mese
 Ultimo anno
 Intervallo di date
 Più strumenti

Qualcosa di diverso
 avast
 avg
 zone alarm
 comodo firewall
 jetico

Annuncio
AntiVirus 2011 Scaricalo! Italia-Programmi.net
 AntiVirus Scarica semplici, veloci e sicuri. Elimina i Virus!
 www.italia-programmi.net/AntiVirus

Avira AntiVir Personal - Free Antivirus
 Download the best free anti-virus Avira AntiVir Personal: Protects your computer against dangerous viruses, worms, Trojans and costly dialers.
 www.avira.com/free - Copia cache

Avira AntiVir Personal
 Avira AntiVir Server
 Overview
 Altri risultati in avira.com

Avira soluzioni antivirus per utenti privati e aziende
 Avira AntiVir Premium - Avira Premium Security Suite - Per aziende - Client ...
 Download - Per utenti privati - Free - Supporto
 www.avira.com/it/index - Copia cache

Avira AntiVir Personal - Free Antivirus
 Download the best free anti-virus Avira AntiVir Personal: Protects your ...
 www.avira.com/it/avira-free-antivirus - Copia cache

Avira AntiVir Premium - Download
 14 mar 2011 ... Avira AntiVir Premium - Avira Premium Security Suite - Per ...
 www.avira.com/...support-download-avira-antivir-premium - Copia cache
 Mostra altri risultati da avira.com

Download Avira AntiVir italiano gratis. Scarica Avira AntiVir...
 19 mag 2011 ... NUOVO Download! Scarica gratis Avira AntiVir in italiano, Avira AntiVir download.
 www.xnavigation.net/.../avira/antivir/download.html - Copia cache - Simili

Download Avira Antivirus gratis
 26 mar 2010 ... Scarica gratis l'ultima versione di Avira AntiVir Personal - FREE Antivirus 10. Leggi la recensione in italiano ed i voti degli utenti su ...
 download.html.it/.../avira-antivir-personal-free-antivirus/ - Copia cache - Simili

McAfee Anti-Virus 2011
 Risparmia 50%! Nuova versione 2011. Offerta limitata di McAfee Italia.
 www.mcafeeestore.com/IT

Anti-Virus 2011 Gratis
 Proteggi il tuo PC con AVG 2011. Prova l'Antivirus Più Premiato!
 www.avg.com/IT

L'Antivirus leader
 antivirus, antispam, anti hacker, e anti spyware, distribuito da Bludis
 www.bludis.it/kaspersky

Visualizza il tuo annuncio qui >

www.google.it/aclk?sa=L&ai=CqXBfw3L7Ta_rK4vAvAbOy03MB4zEn68CtLaLuyikqfmAQgAEAFQk9-5tFz...AWD92puEn8LIAQGPvM3p35Th3rc-qgQeT9A89NIWIMsve7InIHzoKkPELHoSAs_BwIdy74-p&sig=AGIWqt...

17:29 17/06/2011

il primo risultato per la ricerca "avira antivirus" e' ad un link a "Antivirus 2011 Scaricalo! Italia-programmi.net". Cliccando sul link si accede alla seguente pagina:

Facebook Gmail - Posta in arr Lettera n. 198468 d getfile.php (695x1 avira antivirus - Cer Italia-Programmi.net Riassicurare l'auto f

www.italia-programmi.net/prog.php?id=690

Italia-Programmi.net
 Scarica Archivio, Software e News

inserire il termine di ricerca Ricerca

Home Nuovi Downloads Migliori Downloads Categorie Accedi

Categorie
 Sicurezza
 Fotografia
 Multimedia
 Utility
 Personalizzazione
 Internet
 Telecomunicazioni
 Produttività
 Giochi
 Scienza

I vostri vantaggi di socio.
 diventa socio ora!
 Come utente registrato disponete di accesso illimitato agli articoli su Italia-Programmi.net.

Potete esprimere un voto o lasciare commenti

- Contenuti approntati in redazione
- Funzione di ricerca semplice
- Software-Reviews
- Segnare i preferiti
- Dare un voto e commentare i

Dettagli del programmi: AntiVir Personal 10

SCARICALO SUBITO! (50.30 MB)
 Spyware & Virus Free

Dettaglio:

Version:	10
Licenza:	Freeware Software
Voto (Redazione):	★★★★★
Voto (User):	★★★★★
Downloads:	5.986
Lingua:	Italiano, Tedesco, Inglese
Sistema Operativo:	Win 98 / XP / 2000 / 2003 / Vista / 7
Dimensioni del file:	50.30 MB

Programmi simili:
 Multi Virus Cleaner 2008
 Securepoint Personal Firewall
 Anti-Spam Blacklist Thing
 Zone Alarm
 PeerGuardian
 AVG Antivirus
 Spam Terrier
 Disk Check

Descrizione:
 AntiVir Personal - dotare il vostro computer con una protezione efficace contro virus e rimuove gli ospiti indesiderati ...

Accedi per leggere l'articolo completo.
[Login](#)

Software popolari nella categoria:

17:29 17/06/2011

In questa pagina e' **posto in grande evidenza il link "Scaricalo subito!"** e immediatamente sotto viene descritto il software con la dicitura: **"Licenza freeware softare"** e **con l'indicazione di quanti download sono stati effettuati (in questo caso 5.986). L'utente ha quindi due informazioni:**

1) Il software e' gratuito;

2) In tanti lo hanno gia' scaricato

Queste due informazioni inevitabilmente contribuiscono ad abbattere sensibilmente le "difese" e la soglia di attenzione del consumatore poiche' si tratta di un software freeware scaricato da un numero "rassicurante" di persone.

Cliccando su "Login" si passa ad un'altra pagina, contenente i campi per l'identificazione di chi e' registrato e un breve "spot" del sito, dal seguente tenore:

"Non siete ancora soci? Cos'è Italia-Programmi?"

Approfittate dei nostri contenuti approntati in redazione. Registratevi ancora oggi come soci e otterrete accesso completo agli articoli e informazioni della nostra area soci.

- Italia-Programmi.net offre molti programmi per le informazioni e le descrizioni.*
- Trova rapidamente la funzione desiderata o richiesto software*
- programmi Rate, scrivere le vostre esperienze con questo programma*
- diversi link download (mirroring) offre il ricevimento garantito del software necessario"*

Nemmeno in questa pagina si fa alcun riferimento ad eventuali costi di registrazione al sito:

www.italia-programmi.net/login.php

Italia-Programmi.net
Scarica Archivio, Software e News

inserire il termine di ricerca

Home Nuovi Downloads Migliori Downloads Categorie

Accedi

Qui si può effettuare il login con l'accesso e utilizzare tutte le funzionalità di Web Downloads.net, recensioni, la tua lista dei preferiti o Programmi commentare.

E-Mail:

Password:

[Ho dimenticato la password?](#)

Non siete ancora soci? Cos'è Italia-Programmi?

Approfittate dei nostri contenuti approntati in redazione. Registratevi ancora oggi come soci e otterrete accesso completo agli articoli e informazioni della nostra area soci.

- Italia-Programmi.net offre molti programmi per le informazioni e le descrizioni.
- Trova rapidamente la funzione desiderata o richiesto software
- programmi Rate, scrivere le vostre esperienze con questo programma
- diversi link download (mirroring) offre il ricevimento garantito del software necessario

[Registrali ora e diventa socio.](#)

[Editoriale](#) | [Registrali](#) | [Condizioni generali di vendita](#) | [Diritto di recesso](#) | [Dichiarazione sulla privacy](#)

21:29
17/06/2011

L'utente torna alla pagina precedente, di descrizione del software, gli da' un'altra occhiata, e clicca sul link "Scaricalo subito!". Ecco la pagina che gli compare:

www.italia-programmi.net/sign.php?pid=690

Italia-Programmi.net
Scarica Archivio, Software e News


inserire il termine di ricerca

Home Nuovi Downloads Migliori Downloads Categorie

Categorie

- Sicurezza
- Fotografia
- Multimedia
- Utilità
- Personalizzazione
- Internet
- Telecomunicazioni
- Produttività
- Giochi
- Scienza

AntiVir Personal 10



Descrizione:
AntiVir Personal - dotare il vostro computer con una protezione efficace contro virus e rimuove gli ospiti indesiderati in modo rapido e affidabile. L'...

Dimensioni: 50.30 Mb
Downloads: 5.986
Licenza: Freeware Software
Lingua: Italiano, Tedesco, inglese

Si prega di compilare tutti i campi modulo completamente:
Registrali ora e scarica

Crea il tuo account

E-Mail:

Nome, Cognome:

Via, Nr.:

C.A.P., Città:

Paese:

Data di nascita:

Telefono:

Accetto le [CGV](#), la [dichiarazione per la tutela dei dati](#)

Dopo la registrazione potete accedere come soci ai contenuti approntati in redazione nell'area soci di italia-programmi.net e ricevere in questo modo molte informazioni su programmi utili.

Italia-programmi.net offre contenuti approntati in redazione. Maggiori dettagli sono reperibili alla voce menu Descrizione del servizio.

Con la registrazione sottoscrivete un abbonamento a pagamento al prezzo per cliente finale di soli 8,- euro, IVA compresa, per una durata di 24 mesi e con addebito annuale anticipato. Il contributo annuo pari a 96,- euro viene addebitato una volta l'anno anticipatamente e deve essere saldato.

17:30
17/06/2011

Facebook Gmail - Posta in arrivo Lettera n. 198468 d... getfile.php (695x1... avira antivir - Cer... Italia-Programmi.net Riassicurare l'auto f...

www.italia-programmi.net/sign.php?pid=690

Multimedia
Utility
Personalizzazione
Internet
Telecomunicazioni
Produttività
Giochi
Scienza

Avira AntiVir

Descrizione:
AntiVir Personal - dotare il vostro computer con una protezione efficace contro virus e rimuove gli ospiti indesiderati in modo rapido e affidabile. L...

Dimensioni: 50.30 Mb
Downloads: 5.986
Licenza: Freeware Software
Lingua: Italiano, Tedesco, inglese

Si prega di compilare tutti i campi modulo completamente.
Registrati ora e scarica

Crea il tuo account

E-Mail:

Nome, Cognome:

Via, Nr.:

C.A.P., Città:

Paese:

Data di nascita:

Telefono:

Accetto le [CGV](#), la [dichiarazione per la tutela dei dati](#), e sono stato informato sul [diritto di recesso](#).

Registrati ora e scarica

Dopo la registrazione potete accedere come soci ai contenuti approntati in redazione nell'area soci di italia-programmi.net e ricevere in questo modo molte informazioni su programmi utili.

Italia-programmi.net offre contenuti approntati in redazione. Maggiori dettagli sono reperibili alla voce menù Descrizione del servizio.

Con la registrazione sottoscrivete un abbonamento a pagamento al prezzo per cliente finale di soli 8.- euro, IVA compresa, per una durata di 24 mesi e con addebito annuale anticipato. Il contributo annuo pari a 96.- euro viene addebitato una volta l'anno anticipatamente e deve essere saldato entro 8 giorni dal ricevimento della fattura.

italia-programmi.net

È possibile modificare i propri dati, inviando il modulo in qualsiasi momento.
Dopo aver completato la registrazione riceverete una mail con i dati di accesso.

[Editoriale](#) | [Registrati](#) | [Condizioni generali di vendita](#) | [Diritto di recesso](#) | [Dichiarazione sulla privacy](#)

17:30
17/06/2011

La pagina inizia con in evidenza il logo del software e il nome (**scritto con carattere Inherit 21**), segue la dicitura “Crea il tuo account” (**scritto con carattere Inherit 16,5**) e un riquadro grigio nel quale inserire i dati di registrazione. Meno in evidenza, sulla fascia laterale destra e scritto in carattere decisamente meno visibile (**Arial 8,5**) quindi meno in evidenza, una serie di informazioni organizzate in tre blocchi:

- 1) Dopo la registrazione potete accedere come soci ai contenuti approntati in redazione nell'area soci di italia-programmi.net e ricevere in questo modo molte informazioni su programmi utili;
- 2) italia-programmi.net offre contenuti approntati in redazione. Maggiori dettagli sono reperibili alla voce menù Descrizione del servizio;
- 3) Con la registrazione sottoscrivete un abbonamento a pagamento al prezzo per cliente finale di soli 8.- euro, IVA compresa, per una durata di 24 mesi e con addebito annuale anticipato. Il contributo annuo pari a 96.- euro viene addebitato una volta l'anno anticipatamente e deve essere saldato entro 8 giorni dal ricevimento della fattura.

Solo nell'ultimo blocco sono contenute alcune condizioni di contratto.

Dopo aver compilato i campi per la creazione dell'account occorre spuntare la voce “Accetto le CGV, la dichiarazione per la tutela dei dati, e sono stato informato sul diritto di recesso.” Scritto con il carattere piu' piccolo fra quelli incontrati sinora sulla pagina (Arial 8,5).

Gli utenti che sono arrivati alla registrazione sul sito tramite il percorso descritto ricevono una prima mail di “benvenuto” nella quale non si fa alcuna menzione alla onerosita' della registrazione:

"Messaggio originale----

>Da: support@italia-programmi.net

>Data: 15/06/2011 22.31

>A: XXX

>Ogg: Conferma della registrazione

>Ciao XXX,=20

>Grazie per esserti registrato a Italia-Programmi.net.=20

>Il vostro accesso:

><http://www.italia-programmi.net/login.php>

E-Mailxxx@libero.it>

>Passwort:=09nfugqb6r

>Buon divertimento con Italia-Programmi.net

>E-mail di conferma dell'ordine.

>La redazione di Italia-Programmi.net

>Estesa Ltd.

>Condizioni di utilizzo:

><http://www.italia-programmi.net/1terms.php>"

Il fatto che successivamente alla registrazione l'utente non sia avvisato nella email di "benvenuto" circa l'onerosita' del contratto e' a nostro avviso particolarmente significativo poiche' legittima l'utente a permanere nell'errore della gratuita' del servizio e dunque impedisce all'utente "edotto" di esercitare il diritto di recesso entro dieci giorni.

Gli utenti che sono arrivati alla registrazione sul sito tramite il percorso descritto ricevono una prima mail di "benvenuto" nella quale non si fa alcuna menzione alla onerosita' della registrazione:

"Messaggio originale----

>Da: support@italia-programmi.net

>Data: 15/06/2011 22.31

>A: XXX

>Ogg: Conferma della registrazione

>Ciao XXX,=20

>Grazie per esserti registrato a Italia-Programmi.net.=20

>Il vostro accesso:

><http://www.italia-programmi.net/login.php>

E-Mailxxx@libero.it>

>Passwort:=09nfugqb6r

>Buon divertimento con Italia-Programmi.net

>E-mail di conferma dell'ordine.

>La redazione di Italia-Programmi.net

>Estesa Ltd.

>Condizioni di utilizzo:

><http://www.italia-programmi.net/1terms.php>

L'utente comprende l'onerosita' della registrazione solo a seguito di un'altra mail, nella quale la societa' chiede il pagamento della quota annuale, mail che viene inviata quando e' ormai decorso il termine per l'esercizio del diritto di recesso: si rendono conto del fatto che il servizio e' a pagamento solo quando, diversi settimane dopo, ricevono la seguente mail:

Italia-Programmi.net - Sollecito di pagamento

xxx

Via xxx
00xxx Roma
03/06/2011
Numero fattura: xxx
Gentile Signora xxx,

la ringraziamo per l'iscrizione a pagamento del 22/05/2011 14:19 (indirizzo IP: xxx) effettuata da <http://www.italia-programmi.net/sign.php?690>. Non avendo fatto ricorso al diritto di recesso di 10 giorni, siamo lieti di poterla annoverare tra i nostri clienti per il portale di download premium www.italia-programmi.net. Nel suo account personale troverà contenuti preparati dalla redazione e informazioni in tema Software per computer, nonché numerose funzioni esclusive. Ai fini della preparazione e dello svolgimento dei nostri servizi ci permettiamo di inserire in fattura le tariffe di utilizzo concordate sulla base del seguente prospetto:

Accesso per 12 mesi a www.italia-programmi.net - 96,00 EUR
8,00 EUR per mese, pagamento secondo le condizioni commerciali dell'anno precedente.

Importo dovuto 96,00 EUR

La preghiamo di eseguire il pagamento di 96,00 entro il 13/06/2011 tramite SEPA / bonifico UE sul seguente conto bancario:
Beneficiario: Estesa Ltd.
IBAN: CY30005001400001400154795201
BIC-Code: HEBACY2N

La preghiamo di voler indicare in fase di versamento la seguente causale in modo da poter tracciare il Suo pagamento: xxx

Se non disponete di un servizio banking online, potete utilizzare il nostro ordine di bonifico da noi approntato (ORDINE-DI-BONIFICO-xxx.PDF). Lo troverete in allegato a quest'e-mail.

Dovete semplicemente inserire i vostri dati e inoltrarlo alla vostra banca dopo averlo firmato.

Vi preghiamo di provvedere al pagamento dell'importo in scadenza entro il termine stabilito, onde evitare di incorrere in spese di ingiunzione supplementari.

Se ha dimenticato i dati di accesso o la password, può richiedere questi dati in qualsiasi momento al link <http://www.italia-programmi.net/lostpwd.php>.

Per qualsiasi domanda su questa fattura e sui nostri servizi, si rivolga tramite e-mail al nostro servizio clienti: support@italia-programmi.net

In allegato trovate il sollecito di pagamento in formato originale su nostra carta intestata.

L'allegato non contiene virus. Per aprire il documento è necessario Adobe Reader, che potete scaricare a questo indirizzo: <http://get.adobe.com/it/reader/>

Distinti saluti,

Il Team di Italia-Programmi.net
<http://www.italia-programmi.net>

Estesa Ltd. - Global Gateway 2478, Rue De La Perle, Providence, Mahe, Republic of Seychelles
E-Mail: support@italia-programmi.net
Registro di commercio: No. 079143, Seychelles Company Book"

Non solo la procedura usata (registrazione, mail di conferma che non menziona l'onerosità del servizio, mail successiva quando è ormai decorso il termine per esercitare il diritto di recesso di sollecito del pagamento) è identica a quella già sanzionata da Codesta Autorità nel procedimento

PS6013 Easydownload, ma addirittura la mail e' identica, cambiano solo i dati della societa'. Questa infatti la mail che veniva spedita dal sito Easydownload:

"Sollecito di pagamento - Codice cliente: xxxxxxxx - easy-download.info

Da:

easy(download) (fattura@easy-download.info)

Inviato:

martedì 18 maggio 2010 18.22.59

A:

xxxxxxxxxxx

2 allegati

| Scarica tutti gli allegati (752,5 KB) 910328534...pdf (639,8 KB), ORDINE -DI...pdf (112,6 KB)

Signor

xxxxxxx

18.05.2010

Numero fattura: xxxxxxxx

Codice cliente: xxxxxx

Gentile Signor xxxxxx,

la ringraziamo per l'iscrizione a pagamento del 02.05.2010 18:26:53. (indirizzo IP: xxxxxxxx) effettuata da <http://www.easy-download.info/register/4>. Non avendo fatto ricorso al diritto di recesso di 10 giorni, siamo lieti di poterla annoverare tra i nostri clienti per il portale di download premium www.easy-download.info.

Nel suo account personale troverà contenuti preparati dalla redazione e informazioni in tema Software per computer, nonché numerose funzioni esclusive. Ai fini della preparazione e dello svolgimento dei nostri servizi ci permettiamo di inserire in fattura le tariffe di utilizzo concordate sulla base del seguente prospetto:

Accesso per 12 mesi a easy-download.info - 96,00 EUR

Periodo di validità: 02/05/2010 - 02/05/2011, pagamento secondo le condizioni commerciali dell'anno precedente.

Importo dovuto 96,00 EUR

La preghiamo di eseguire il pagamento di 96,00 entro il 26/05/2010 tramite S€PA / bonifico UE sul seguente conto bancario:

Beneficiario: Euro Content Ltd.

IBAN: SK437500000004010885058

BIC-Code: CEKOSKBX

La preghiamo di voler indicare in fase di versamento la seguente causale in modo da poter tracciare il Suo pagamento: xxxxxxxx

Se non disponete di un servizio banking online, potete utilizzare il nostro ordine di bonifico da noi approntato (ORDINE-DI-BONIFICO-xxxxxxx.PDF). Lo troverete in allegato a quest'e-mail. Dovete semplicemente inserire i vostri dati e inoltrarlo alla vostra banca dopo averlo firmato.

Vi preghiamo di provvedere al pagamento dell'importo in scadenza entro il termine stabilito, onde evitare di incorrere in spese di ingiunzione supplementari. Se ha dimenticato i dati di accesso o la password, può richiedere questi dati in qualsiasi momento al link

<http://www.easy-download.info/forgotpassword>.

Per qualsiasi domanda su questa fattura e sui nostri servizi, si rivolga tramite e-mail al nostro servizio clienti: fattura@easy-download.info In allegato trovate il sollecito di pagamento in formato originale su

nostra carta intestata. Se, come da § 14 UStG, preferisce una fattura con calcolo dell'imposta sul valore aggiunto, ci contatti indicando il numero di fattura. L'allegato non contiene virus. Per aprire il documento è necessario Adobe Reader, che potete scaricare a questo indirizzo:

<http://get.adobe.com/it/reader/>

Distinti saluti,

Il Team di easy(download)<http://www.easy-download.info>

Euro Content Ltd. - Quirinsstr. 8 - D-60599 Frankfurt am Main

E-mail: fattura@easy-download.info

Fax: +39 06 60513297

Director: Viliam Adamca

Registro di commercio: HRB 86092, Amtsgericht Frankfurt am Main

VAT ID: DE270136178"

La pratica commerciale scorretta e ingannevole descritta si ripete identica per numerosi altri software gratuiti, in un'operazione massiva. Oltre a quanto già evidenziato, merita sottolineare

come sia **ingannevole e fuorviante** la stessa **dicitura della pagina di registrazione: “crea il tuo account”**. Sarebbe stato sicuramente direttamente percepibile **l’onerosità del servizio se la dicitura fosse stata “Abbonati”**. Un abbonamento si presume a pagamento, la creazione di un account no.

Si precisa inoltre che **si tratta sempre di software freeware**, e cio’ viene chiaramente riportato anche sul sito (immagini 2 e 4). **Legittimamente l’utente immagina dunque che il download sia gratuito, posto che lo e’ in qualsiasi altro sito** (eccetto easydownload... da cui hanno copiato l’idea – a meno che non si tratti degli stessi soggetti sotto altra veste societaria).

Da ultimo si pone all’attenzione dell’Autorita’ quest’ultima considerazione; prendendo ad esempio la pagina che pubblicizza il download del software gratuito Emule:

The screenshot shows a web browser window displaying the website www.italia-programmi.net/prog.php?id=1. The page is titled "Dettagli del programmi: eMule 0.50a". The main content area features a large green button that says "SCARICALO SUBITO! (3.68 MB)" with a small icon of a floppy disk. Below this, there is a table of details for the software:

Version:	0.50a
Licenza:	Freeware Software
Voto (Redazione):	☆☆☆☆☆
Voto (User):	☆☆☆☆☆
Downloads:	65.774
Lingua:	Italiano, Tedesco, Inglese
Sistema Operativo:	Win 98 / XP / 2000 / 2003 / Vista / 7
Dimensioni del file:	3.68 MB

To the right of the table, there is a list of "Programmi simili:" including HTML Kit, Free Download Manager, Internet Explorer, Phase5, Lauge, Speedsoft Mail Checker, Slim Browser, and Google Chrome. The page also includes a sidebar with various categories like Sicurezza, Fotografia, Multimedia, etc., and a section for "I vostri vantaggi di socio." at the bottom left. The browser's taskbar at the bottom shows the date and time as 22:50 on 17/06/2011.

Viene evidenziato che ad oggi il software e’ stato scaricato 65774 volte. O questo dato e’ falso, e serve a tranquillizzare l’utente (l’hanno fatto piu’ di 60.000 persone prima di me...) o ci sono piu’ di 60.000 persone che potenzialmente sono cadute in questo stesso meccanismo!

Per riassumere, questa – a nostro avviso - la dinamica della pratica commerciale scorretta e ingannevole:

- 1) Estesa Limited apre il sito internet <http://www.italia-programmi.net/>;
- 2) Estesa Limited compra da Google il servizio Adwords, comparando quindi con le chiavi di ricerca individuate e indicate a Google (nomi di software scaricabili gratuitamente) come primo link nella pagina dei risultati per quella determinata ricerca;

- 3) il link pubblicizzato a pagamento su Google conduce ad una pagina ponte che induce l'utente a proseguire la navigazione per scaricare gratuitamente il software;
- 4) nella pagina ulteriore si accede alla pagina di registrazione del sito italiaprogrammi;
- 5) l'utente, certo che il software e' gratuito si registra senza prestare attenzione al sito sul quale si trova, e senza leggere le clausole scritte in caratteri piccoli, poco evidenti;
- 6) una volta registratosi riceve una mail con le credenziali per l'accesso, mail che non contiene alcun riferimento all'onerosita' della registrazione;
- 7) solo dopo che sono decorsi i termini per l'esercizio del diritto di recesso Estesa Limited richiede il pagamento del servizio. Solo ora dunque, gli utenti scoprono di essersi registrati su un sito a pagamento.

Tanto premesso, l'Aduc chiede all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nel legittimo esercizio delle proprie attribuzioni, di inibire a Estesa limited - in persona del legale rappresentante pro-tempore la continuazione delle pratiche commerciali scorrette evidenziate. Ritenuto e considerato la particolare insidiosità del messaggio promozionale, ricorrendone i presupposti di gravità e scorrettezza, voglia l'Autorità valutare la possibilità di emettere provvedimento motivato di sospensione della pratica commerciale prima o in corso d'istruttoria, oltre a sanzionare la società responsabile, visto il mancato rispetto della normativa richiamata, i danni che presumibilmente ha cagionato ai consumatori e il conseguente ingiusto guadagno.

Firenze, 18 giugno 2011

Vincenzo Donvito

Presidente Aduc

