

L'Aduc, con sede in Firenze, via Cavour 68 (tel. 055/290606; fax 055/290118; email aduc@aduc.it; sito Internet www.aduc.it. P.Iva 02149860484) in persona del legale rappresentante p.t. Vincenzo Donvito,

premessi che:

- in data 2 febbraio 2012 inviava all'Autorità una prima segnalazione di condotta commerciale ingannevole, aggressiva e scorretta tenuta dalla società Emg Srl, con sede legale e operativa in Santa Maria Maddalena (RO), Via Carducci, 36;
- in data 28 marzo presentava una integrazione alla segnalazione di cui sopra;
- in data 3 maggio 2012 l'Autorità garante della concorrenza e del mercato – Direzione generale per la tutela del consumatore – Direzione energia e industria comunicava ad Aduc, in qualità di segnalante, l'avvio del procedimento PS 8019 ai sensi dell'art. 27, comma, 3 d.lgs. 206 del 2005 nei confronti di Emg Srl;
- che la comunicazione veniva ricevuta da Aduc in data 30 maggio 2012;
- che nella stessa si assegnava alle parti il termine di giorni dieci per la presentazione di memorie scritte e documenti utili alla valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria della pratica

rappresenta che

successivamente alla integrazione presentata in data 28 marzo 2012 le segnalazioni degli utenti dell'associazione in merito alle condotte contestate sono proseguite sia nei forum aperti dagli utenti sulla vicenda, presenti nella sezione “Di' la tua” del sito dell'Aduc, visionabili ai seguenti link:

http://dilatua.aduc.it/forum/emg+rimborso+che+non+arriva_13231.php

http://dilatua.aduc.it/forum/marygame+che+delusione_13226.php

http://dilatua.aduc.it/forum/marygame+mancato+rimborso+reiterate+promesse_13228.php

sia nei commenti ai comunicati pubblicati sul sito dell'Aduc:

http://www.aduc.it/comunicato/pratiche+commerciali+scorrette+emg+marygame_20174.php

http://www.aduc.it/articolo/vendite+online+scorrette+aggressive+emg+srl_19942.php

http://www.aduc.it/comunicato/pratiche+commerciali+aggressive+dopo+denuncia+aduc_20385.php

come nelle lettere con richiesta di consigli inviate dagli utenti inviate al servizio “sosonline”, tutte pubblicate sul sito www.aduc.it, delle quali si riportano quelle successive alla integrazione del 28 marzo 2012:

1) Data 04-06-2012, Titolo Mancato rimborso dal sito Marygame-Emmegi

Salve,

Voglio associarmi al coro di proteste al sito Marygame-Emmegi. In breve la mia storia è purtroppo simile a quella di tanti altri. Il mio **cellulare** Nokia C5-03, **non era provvisto di lingua italiana**. Il sito in questione con una telefonata **mi ha proposto prima di sostituirlo, poi**, dato che la cosa non si è verificata, dopo numerose mie richieste, me lo sono venuti a **ritirare con la promessa del rimborso**. Ho la loro E-mail che conferma **l'avvenuto rientro del prodotto il 10/10/2011**. Da allora come ben hanno descritto altri, tantissime e-mail di risposta e pure telefonate rassicuranti. Non ultimo il rassicurante intervento del Sig xxx che scusandosi di ciò che era accaduto sino allora, mi prometteva il rimborso massimo 48 ore. Da allora è trascorsa un'altra settimana e **ad oggi, 4 giugno 2012, non mi risponde neppure al cellulare, o sms**. Il rimborso che mi spetta ammonta a 170 euro. Ho appena saputo che L'Aduc, alla quale associazione consiglio tutti quanti si trovano in questa situazione a iscriversi, ha ottenuto un primo importante successo nei riguardi di Marygame-Emmegi. Resto in attesa di una risposta dell'Aduc che mi possa confortare sul da farsi e come

eventualmente devo procedere.

2) Data 01-06-2012 SALVE,

ho letto con soddisfazione la vostra pagina web riguardante l'avvio di procedura di controllo nei confronti di EMG SRL E MARYGAME. vorrei contribuire alla causa aggiungendo la mia pessima esperienza personale con il loro sito marygame. vi allego in file doc la mia cronostoria e quello della ricevuta di pagamento.

i miei dati personali per qualsiasi contatto:

xxx

3) Data 25-05-2012

Buongiorno ,il 19.04.12 ho acquistato da un sito(MARY-GAME) un prodotto, **prima di effettuare il pagamento li ho contattati telefonicamente per chiedere conferma della disponibilità dell' articolo** .Ho effettuato il pagamento a mezzo c.credito sulla banca da loro indicatami (UNICREDIT).Bene da quel momento ogni volta che li ho contattati hanno trovato una scusa poco plausibile.**Ad oggi sono trascorsi 30 gg lavorativi** ed io riterrei nullo il contratto per inadempienza chiedendogli ovviamente la restituzione di quanto già da Me anticipato,ma detta società a dei tempi prestabiliti per il rimborso? e se non si attenesse, visto il suo atteggiamento poco serio dal punto di vista commerciale, come potro tutelare i miei interessi? In attesa di una V/s risposta Vi porgo distinti saluti

4) Data 25-05-2012

Spett.le Aduc ho appreso anche dai vostri articoli i problemi riscontrati da diversi consumatori nel ricevere materiale da questa ditta. Purtroppo anch'io **ho fatto un acquisto il 5 maggio di un cellulare, sul sito bltelefoniam.net tramite carta di credito. La data di spedizione prevista era segnalata il 9 maggio, visto il ritardo ho scritto una mail di riscontro a: "marygame@tiscali.it"**. Gentilmente mi è stato risposto che a causa di una problematica interna il prodotto arriverà questa settimana. Alla luce degli articoli e i commenti sconcertanti degli acquirenti, vi chiedo se devo rifiutare il pacco (qualora arrivasse) e richiedere subito il rimborso? Se le prime segnalazioni sono di più di 10 mesi fa, com'è possibile che i più siti di questa ditta siano ancora in rete, potendo causare ancora nuove "vittime"? Mi potete fare chiarezza sul miglior comportamento che dovrò seguire verso questa acquisto? Grazie! Cordiali saluti

5) Data 21-05-2012 Gentili Signori dell'ADUC,

purtroppo anche io come molti sto soffrendo seri disagi per via di un'acquisto che ho effettuato su marygame il 2 maggio. Ho acquistato da loro un telefono cellulare HTC Desire Z per un valore di €287,50. I giorni passano ma del telefono non c'e'traccia per cui li contatto via e-mail e si scusano per il ritardo. Il telefono continua a non arrivare riscrivo e mi parlano di un cambio di corriere e continuano ad assicurarmi che il prodotto da me acquistato arrivera' presto. Spazientita comincio a consultare diversi forum su internet da cui tristemente apprendo le storie di altri utenti che, come me, non hanno ricevuto ne' i prodotti acquistati ne i rimborsi richiesti. Scrivo un'altra e-mail in cui chiedo di avere un numero identificativo della spedizione per poterla seguire sul sito di dhl (il corriere da loro utilizzato)e che se non avessero potuto fornirmelo avrei voluto il rimborso. Un paio di ore dopo ricevo una telefonata da una operatrice del sito che mi promette che il prodotto e' in partenza e che mi invieranno via e-mail il numero identificativo di spedizione. Nessuna e-mail perviene ed io continuo a leggere i forum su internet e vengo anche a sapere della denuncia da voi presentata il 2 Febbraio 2012. Scrivo l'ennesima e-mail avvertendoli che, dopo essermi rivolta ad ADUC gli avrei mandato una raccomandata di messa in mora per ottenere il rimborso e che il mio legale stava gia' redigendo la lettera. La risposta di EMG (a questo punto mi hanno risposto come EMG e non come Marygame) e' stata la seguente:

Salve,

con l'aduc noi in questo momento abbiamo un contenzioso, visto che Lei ci comunica di essersi

rivolta a loro, attendiamo una loro comunicazione ufficiale per procedere al rimborso.

Saluti.

Xxx

Come mi devo comportare?

Vi ringrazio anticipatamente per i consigli che spero vogliate darmi

6) Data 16-05-2012 Buongiorno,
sono vittima pure io di un disservizio da parte del negozio on line Mary Game (EMC) in quanto **sono mesi che aspetto un rimborso riguardante un diritto di recesso.**

7) Data 10-05-2012 Salve, sono xxx, vi contatto perché è **dal 20 di gennaio** che sto cercando di risolvere un problema con Marygame, **ho comprato l'oggetto, l'ho pagato e poi niente.** Ho inviato i dati del bancario per il rimborso ma non è cambiato niente. Tre settimane fa mi hanno inviato un codice di CRO ma ormai visto la situazione penso che siano dei numeri a casaccio facendomi credere che il rimborso è in arrivo, venerdì mi avevano garantito che mercoledì (ieri) avrei ottenuto il rimborso ed invece niente. Mi affido a voi per avere giustizia, come devo comportarmi ora? Grazie

8) Data 09-05-2012 Gentile ADUC,
mi rivolgo a voi poichè mi trovo di fronte ad una società EMG S.R.L, **ho acquistato da loro un cellulare il 18 gennaio e ad oggi non ho visto ne il cellulare ne il rimborso, che detta da loro è già stato effettuato.** Cortesemente potete darmi una mano?
Ve ne sarei grato. Cordiali saluti

9) Data 09-05-2012 Salve,
come da voi consigliato **2 mesi fa ho inviato una raccomandata per ricevere il rimborso.** Sono passati i 30 giorni che hanno a disposizione e **non ho ancora ricevuto niente. Mi sono messo in contatto con EMG dicendo che avrei denunciato e mi hanno risposto dicendo che faranno una controquerela.** Qui spiego la mia situazione:
http://www.ciao.it/Marygame_it_Opinione_1385871
Cosa posso fare? Una denuncia ai carabinieri serve a qualcosa?
Grazie

9) Data 08-05-2012 Salve, in data **06 marzo 2012, ho acquistato e pagato** subito con ricarica postepay sul sito marygame.it, un telefono cellulare Samsung Nexus S al costo di 307,50€. Dal giorno successivo ho avuto i vari problemi, volendo parlare con l'amministrazione **rispondeva sempre la segreteria,** dopo una settimana **non ha ricevuto nulla a casa, ho scritto una mail** dicendomi che dovevo aspettare un'altra settimana da qui niente, **ho sollecitato ed ho fatto fare dal mio avvocato una sollecitazione via a.r.** con scritto un rimborso sempre via a.r. ma **ad oggi non ho ricevuto ancora nulla. Continuo sempre a scrivere sulla stessa mail e mi risponde sempre con la stessa cantilena.** Controlliamo in amministrazione. non so più come fare, gentilmente potete indirizzarmi su come muovermi? In attesa di una vostra gentile risposta
Vi porgo i miei più sinceri e cordiali saluti.

10) Data 07-05-2012 Ho acquistato un telefono e un ipod su marygame.it il 16/3, non avendo ricevuto i prodotti regolarmente pagati con carta di credito ho chiesto il rimborso del prezzo da me pagato fornendo le mie coordinate iban ma ad oggi non lo hanno fatto nonostante ripetute rassicurazioni, vorrei sapere come procedere per recuperare i miei 306 euro.
Grazie

11) Data 02-05-2012 Salve, anch'io proprio come altri utenti, non ho mai ricevuto quanto da me acquistato. **Dopo quattro mesi di attesa, non solo ancora non mi è stata rimborsata la cifra da**

me corrisposta ma, come ho letto essere già capitato, **anch'io sono stata minacciata per aver esposto quanto accaduto su ciao.it**. Ho letto sul vostro sito della denuncia e volevo sapere se è possibile e in che modo partecipare. Ovviamente sono in grado di produrre tutta la documentazione relativa all'acquisto a al copioso scambio di mail intercorso con emg. Resto in attesa di cortese riscontro.

12) Data 24-04-2012 salve ho visto che siete sati querelati da emg srl.....io ho un problema con emg srl da sottoporvi... **ho comprato un cellulare a novembre 2011**, era difettoso, ho chiesto il rimborso e **OGGI DOPO PIÙ DI 40(QUARANTA!!!!!!!!!!)EMAIL NON HO ANCORA RICEVUTO I SOLDI!!!!!!!!!!**ho chiamato una cinquantina di volte e mi hanno risposto una decina di volte temporeggiando come al solito. sono a vostra disposizione per trasmettervi tutta la documentazione.

ovviamente adirò le vie legali per recuperare i soldi.

13) Data 20-04-2012 Buongiorno,
mi chiamo xxx e vi scrivo poiche' vorrei aggiungere il mio caso ala denuncia che avete fatto al sito www.emg-srl.mio **ho acquistato in data 30 gennaio 2012** un telefono mai arrivato circa un mese fa ho sporto denuncia presso la polizia postale e lasciato un commento sul sito ciao.it come loro prassi **mi hanno hiamato e minacciato garantendomi che il rimborso sarebbe stato evaso in giornata. ad oggi non ho ricevuto ne' il telfono ne' il rimborso** e la polizia non risponde alle mie 2 email di informazioni sulla pratica. posso aggiungermi alla vostra denuncia/causa. ritego che sia indispensabile agire in fretta poiche' tanta gente continua a essere truffata. aspetto una vostra risposta, distinti sauti

14) Data 19-04-2012 EMG S.r.L. (numero ordine xxx)

Buongiorno a tutti i lettori. **Dopo 8 mesi**, dopo aver scritto opinioni su CIAO, Scritto ad ADUC, finalmente ricevo il famigerato rimborso si 367,50 Euro come dovuti. Sembrava tutto ok..... **MA Oggi scopro che la banca si è ripresa i soldi in quanto l'assegno era A VUOTO!!!!** Ciò ha comportato (si è aggiunto il danno alla beffa) un addebito di 12 euro di spese dalla banca emittente l'assegno!!! Quindi ora EMG è debitrice nei miei confronti di 367,50 +12,00+ le altre eventuali altre spese che la mia banca mi ha già anticipato mi verranno addebitate. L'assegno era di POSTE ITALIANE che è noto non prevede BENEFONDI, pertanto non ho potuto effettuare verifiche preventive. Premetto che la firma dell'assegno (fra l'altro astutamente di POSTE ITALIANE) è di una donna, mai sentita nominare, quindi non era a firma dell'azienda EMG, nè riportava il timbro dell'azienda che ricordo è una SRL (responsabilità limitata in tutti i sensi!!!). Riporto immediatamente questo commento sul sito ADUC. Se volete divertirvi leggendo la cronistoria, leggete fino in fondo, dove si può verificare il tutto. Al solito, lascio le valutazioni di questa azienda al lettore. Prego pertanto tutti di considerare eventuali mie opinioni positive precedenti come non valide, scritte in un ennesimo momento di buona fede nei confronti di EMG e del sig. xxx.

OVVIAMENTE DI QUANTO SCRIVO HO COMPLETA DOCUMENTAZIONE SCRITTA

----- CRONISTORIA -----

AGGIORNAMENTO DEL 7/04/2012

Finalmente il rimborso è arrivato. Anche se con estremo ritardo EMG ha mantenuto fede alla parola data. Non è stata una grande esperienza, ma comunque si è conclusa bene!! Un saluto a tutti e...
Abbiate fede. Alla fine gli impegni EMG li rispetta.

AGGIORNAMENTO DEL 03/04/2012

Dopo ormai 8 (OTTO!!) mesi dal mio acquisto, ancora sono in attesa del rimborso. Sono passati altri 10 giorni dalla telefonata del responsabile di EMG che mi garantiva il rimborso immediato. L'ultimo contatto risale a giovedì scorso (oggi è martedì) durante il quale veniva fatta ampia garanzia che il rimborso era stato inviato e che sarebbe seguito immediatamente il numero di tracking. Ebbene: NULLA NULLA NULLA! Tra l'altro nella telefonata mi veniva comunicato che

EMG avrebbe proceduto ad effettuare querela nei confronti di ADUC e conseguentemente nei miei per diffamazione. Mi domando in base a quale elemento EMG possa procedere nei miei confronti, dal momento che:

1: QUANTO HO SCRITTO CORRISPONDE A VERITA' ED E' AMPIAMENTE DOCUMENTABILE

2: NON HO MAI SCRITTO INSULTI NE' INGIURIE DIFFAMATORIE NEI CONFRONTI DI EMG S.r.L.

3: MI SONO SEMPLICEMENTE LIMITATO AD INDICARE UNA CRONISTORIA DI EVENTI SNOCCIOLATI ORMAI NEL CORSO DI BEN 8 MESI.

Mi chiedo se EMG di fronte a ciò sente di essere dalla parte della ragione.....

Al prossimo aggiornamento.....

ULTERIORE AGGIORNAMENTO DEL 30/03/2012

Sono stato ricontattato da un responsabile di EMG che mi ha garantito di aver inviato i Note

15) stesso autore della mail precedente, Data 30-03-2012 12:06:01

La mia storia risale al 1° settembre 2011. Si avete letto bene: 1° settembre 2011!!!!

In quella data ho ordinato da EMG S.r.L. (numero ordine 827678358) e pagato via carta di credito uno smartphone Nokia E7. Tralascio il discorso sui ritardi di consegna avvenuta il 23/9. Il problema è stato che avevo ordinato un E7 DARK GREY con garanzia Italia, ed è arrivato un E7 White Silver con garanzia Europa... Concordo con EMG la restituzione esercitando il diritto di recesso e loro promettono il rimborso..... **QUALE RIMBORSO???????** MAI ricevuto 1 centesimo, a fronte di quasi 400 Euro spesi! Ho attivato associazioni di consumatori, legali e quant'altro, ma vi assicuro che ad oggi, 30 marzo 2012, non ho il Nokia E7, e nemmeno i 367,50 Euro spesi. Ormai rassegnato, il 26 marzo 2012 decido di pubblicare un commento negativo sull'acquisto sul sito Ciao.it. Dopo pochi minuti da questa pubblicazione, ricevo una telefonata da un signore dal fare molto gentile, e che si è definito "colui che risolve i problemi", il quale prima, mi proponeva un immediato rimborso, e poi, dandomi piena garanzia della disponibilità del prodotto, mi assicurava (anche per iscritto) l'invio di un nuovo telefono conforme al mio ordine entro venerdì 30 marzo.

Ho voluto dare fiducia (tanto una settimana in più o in meno, poco cambia, rispetto alla mia odissea), ma ora che è venerdì posso confermare che, sebbene abbia inviato tre e-mail per avere un tracking code dell'avvenuta spedizione, non ho mai ricevuto risposta, nè ovviamente il telefono. Preciso che durante la telefonata mi è stato richiesto gentilmente di portare il numero delle stelline di valutazione su CIAO.it da una a tre, cosa che ho immediatamente eseguito, ma alla condizione che se nulla si fosse mosso, le avrei riportate a una sola.

Così ho fatto.

Mi rivolgo, quindi a Voi, per aggregarmi alla schiera di clienti insoddisfatti e paganti, senza aver ricevuto l'oggetto, nè un eventuale rimborso.

Preciso di disporre di tutta l'ampia documentazione circa quanto su descritto.

Lascio infine ai lettori ogni commento circa la serietà di questa azienda. Sono davvero deluso e offeso da questo trattamento, mai ricevuto da nessun esercente on line, da circa 10 anni a questa parte.

Quindi, riflettete bene. se è il caso di rivolgermi ad EMG.....

Grazie.

16) Data 18-04-2012 BUONGIORNO A TUTTI,
ANCH'IO FACCIO PARTE DI NOI DISPERATI CHE HANNO AVUTO SFORTUNATAMENTE A CHE FARE CON LA EMG SRL E MI CHIEDEVO CHE POSSO FARE PER TENTARE DI VEDERMI RIMBORSATA LA CIFRA DI 385,50€ ANTICIPATA TRAMITE BONIFICO.
UN PO' DI STORIA:

IL 9/1/2012 HO ORDINATO, QUINDI PAGATO ANTICIPATAMENTE (385'50€) CON BONIFICO BANCARIO UN CELLULARE SAMSUNG SII ALLA E.M.G. SRL TRAMITE IL

LORO SITO WWW.EMG-SRL.COM

PREMESSO CHE PRIMA DI FARE L'ORDINE, MI VENIVA CONFERMATO TRAMITE MAIL UN TEMPO DI CONSEGNA DI 5 GIORNI QUINDI CON MERCE DISPONIBILE.

A DISTANZA DI CIRCA 40 GIORNI NON AVENDO RICEVUTO LA MERCE NONOSTANTE

UNA QUANTITA' SPROPOSITATA DI MAIL/TELEFONATE DI SOLLECITO HO PROVVEDUTO IN DATA 24/2/2012 TRAMITE RACCOMANDATA, ALLA CANCELLAZIONE DELL'ORDINE STESSO RICHIEDENDONE IL RIMBORSO IN OTTEMPERANZA E SEGUENDO ALLA LETTERA LE LINEE GUIDA COME DA CONTRATTO DI VENDITA EVIDENZIATO NEL LORO SITO.

A DISTANZA ORMAI DI PIU' DI TRE MESI (CIRCA DUE MESI DALLA RACCOMANDATA) NONOSTANTE I MIEI CONTINUI SOLLECITI, SEMPRE CADUTI NEL VUOTO, **NON SONO ANCORA RIUSCITO AD OTTENERE IL RIMBORSO SPETTANTE NE TANTOMENO RIESCO AD AVERE UNA QUALSIASI RISPOSTA DALLA E.M.G. SRL** SULLO STATO DEL RIMBORSO STESSO E SE E QUANDO VERRA' SALDATO.

HO GIA' PROVVEDUTO A DENUNCIARE IL FATTO ALL' AUTORITY GARANTE (AGCM), MI CHIEDEVO SE DEVO INTRAPRENDERE ULTERIORI AZIONI E QUALI CORDIALMENTE

17) Data 17-04-2012 Ebbene sì: purtroppo non mi sono dato la pena di informarmi e sono caduto anch'io nella rete di MaryGame. **In data 4 Febbraio 2012 ho ordinato**, on-line, un cellulare Nokia 3720 Classic Yellow (ordine nr. 3132191) Tale cellulare veniva proposto sul sito con un prezzo interessante (95,5 euro), con una disponibilità dichiarata 'Ottima'. Per inciso, la dizione 'Disponibilità Ottima' del Nokia 3720 è rimasta invariata sul sito di MaryGame fino ad oggi.

Il giorno stesso disponevo il bonifico di 103,00 euro (comprese le spese di spedizione), dandone comunicazione a MaryGame. Il giorno 6 MaryGame mi comunica che la spedizione della merce avverrà cinque giorni dopo l'accredito del bonifico (avvenuto il 7 Marzo), salvo ritardi dovuti all'alta richiesta del prodotto... Tale frase mi crea i primi sospetti, per cui rispondo che, qualora, trascorsi 6 giorni dall'accredito, non fossero in grado di effettuare la spedizione, considerino annullato l'ordine e procedano al rimborso sul mio conto, di cui riferisco le coordinate.

Arrivato al 16 Febbraio senza alcuna nuova, scrivo una e-mail chiedendo se la merce è stata spedita o, se, in alternativa, come richiesto, stanno procedendo al rimborso. Mi rispondono che proveranno a chiedere in amministrazione... **Il 21 Febbraio, mancando ancora notizie, torno a sollecitare.** Il giorno dopo mi rispondono asserendo che il materiale Nokia è arrivato ma che, per un errore di spedizione, era destinato ad un distributore straniero (la stessa scusa verrà riutilizzata un mese dopo: mancano di fantasia). Il materiale giusto sarebbe sicuramente arrivato entro 'una decina di giorni al massimo', dichiarandosi intenzionati a rimborsarmi un 10% dell'importo per scusarsi dell'attesa... **Attendo altri dodici giorni, ed il 5 di Marzo torno a sollecitare.** Mi rispondono il giorno dopo asserendo che stanno attendendo il materiale per giovedì (8 Marzo), dopodiché avrebbero immediatamente spedito. Il 15 Marzo torno a sollecitare. Lamentano un rallentamento e garantiscono che il giovedì successivo (15 Marzo), avrò il materiale. Ovviamente il materiale non arriva, tento di farmelo sostituire con un modello equipollente e loro, sul discorso, glissano.

Il giorno 25 Marzo, esasperato, intimo il rimborso.

Mi rispondono richiedendo 'una formale raccomandata' (così spendo anche quei soldi !). Mi imbestialisco e rispondo per le rime. Mi contatta telefonicamente il sig. xxx che (a parole) si scusa, riversando la responsabilità sull'inadeguatezza dei collaboratori e mi prega di comunicare le coordinate bancarie (le prime le hanno perse!), che ci penserà lui...

Al 9 di Maggio, non vedendo niente, torno a sollecitare. Mi ritelefono xxx che, dando la colpa alla lentezza degli amministrativi, mi dice di avere pazienza che, in una settimana, mi vedrò soddisfatto. La settimana è passata, soddisfatto non sono e temo che non lo sarò mai.

18) Data 16-04-2012

Ho appreso che avete promosso una azione contro EMG s.r.l. Io ho avuto una esperienza analoga a quelle descritte nella vostra denuncia, che vi riassumo. **Prodotto ordinato come disponibile arrivato con un mese di ritardo con caratteristiche sbagliate, proposta di rimborso del 10% da parte loro non ancora effettuata dopo 2 mesi di mail giornalieri di sollecito.** Io sempre avuto scambi via email con loro, quindi **ho evidenze scritte (e-mail) dei seguenti fatti:**

-giustificazioni del ritardo nella spedizione false (sciopero di mezzi, neve, quando la spedizione e' stata fatta dopo tali eventi)

-minacce di querele qualora avessi fatto recensioni scritte negative

-rimborso (mai effettuato) continuamente posticipato (entro la prossima settimana... domani... settimana prossima)

Qualora aveste bisogno di ulteriori evidenze per sostenere il vostro caso vi posso fornire la documentazione nelle forme che mi direte.

Grazie e a presto

19) Data 11-04-2012 Buongiorno, vi avevo già scritto in precedenza

(http://tlc.aduc.it/lettera/ancora+emg+sr?l_243256.php) per chiedere la vostra consulenza su un rimborso che ancora stenta ad arrivare dal lontano 9 Febbraio (data di inizio dei 30 gg per il rimborso). Sembrava che la scorsa settimana tutto stesse per volgere al termine (ho ricevuto da un corriere l'assegno mi sembra delle poste e lo stesso corriere si è ripreso il pacco con il reso del terminale). **Oggi vedo sull'estratto conto la dicitura "ASSEGNO IMPAGATO IN PRIMA PRESENTAZIONE"**. Cosa mi consigliate di fare se in seconda presentazione non verrà pagato? devo fare qualcosa prima che ne venga presentato di nuovo il pagamento (presumo verrà fatto due volte)? al momento ho solo avvisato la EMG Srl via e-mail. Grazie in anticipo del supporto.

20) Data 05-04-2012 Salve, purtroppo sono anche io vittima della EMG srl, il mio numero ordine è il n. xxx. Pagamento avvenuto il 20/03, il prodotto doveva essere spedito entro 3/4 giorni, poi solita scusa dei problemi in logistica, altri 3/4 giorni di attesa. Sento al telefono una certa Sara e Alex via mail che mi dice che entro mercoledì 04/04 avrebbero spedito l'oggetto. Ovviamente non è stato spedito, nessun codice di spedizione. Ho chiesto il rimborso ma nessuna risposta ancora.

Volevo sapere come faccio a inserire il mio caso nel vostro elenco e se mi consigliate di aspettare ancora anche se credo siate concordi con me sul fatto che sia inutile aspettare e che la storia è sempre la stessa.

Cordiali saluti,

21) Data 04-04-2012 Buon giorno

All'inizio di dicembre 2011 ho ordinato sul sito:marygame.it un cellulare Samsung i9023 nexus, dato per disonibile e consegnabile entro Natale. Nonostante diverse email di sollecito l'articolo non è mai arrivato. Preciso che loro hanno subito prelevato l'importo dalla mia carta di credito.

Il 5/1/2012 ho disdettato con raccomandata r/r l'ordine chiedendo il riaccredito della somma. Anche qui nonostante diverse email di sollecito non ho ricevuto nulla nonostante varie promesse di invio di assegno da parte loro. Vi chiedo cortesemente, come posso fare per riavere i miei soldi?

Cordialmente ringrazio

22) Data 02-04-2012 Spett. ADUC,

nel ringraziarvi per la vostra meritoria azione, vorrei segnalarvi anche la mia esperienza con il sito Marigame.it e la società EMG srl, che risulta essere molto simile a quelle da voi segnalate. In data **08 Dicembre 2011 ho acquistato** su Marygame.it uno smartphone Samsung i9023 nexus s europa black. Il pagamento e' avvenuto con carta di credito e mi e' stato immediatamente addebitato un totale di Euro 257,50. Nonostante la disponibilita' dello smartphone, sia al momento dell'ordine, sia in seguito, venisse indicata sul sito come "ottima", al 9 gennaio 2012 non risultava ancora spedito.

In accordo con il customer service di EMG srl, ho provveduto in data **9 Gennaio 2012 ad inviare lettera raccomandata A/R per disdire l'ordine** e chiedere il rimborso di quanto versato. **In data 22 Marzo 2012 il rimborso, nonostante le contraddittorie rassicurazioni del customer service, non risultava ancora versato.** Ho pertanto provveduto ad anticipare via mail e ad inviare la lettera raccomandata A/R di messa in mora che vi allego per conoscenza. **Ad oggi, 2 aprile 2012, non mi risulta ancora effettuato alcun rimborso.**

Cordiali saluti,

23) Data 02-04-2012 Salve,

ho visto e letto delle segnalazioni sul sito maryland.it, vi scrivo perchè (ahimè) ci sono cascato anche io, tramite però il sito itg-srl.it. **Ordino il 05-03-2012** un Samsung Galaxy SII, pagato tramite bonifico bancario, il giorno dopo appare sul sito la segnalazione di pagamento ricevuto.

Inizia ora un viavai di email e chiamate senza alcuna risposta, fino al xx-03-2012, giorno in cui rispondono e si scusano per problemi alla rete, che hanno condizionato il ritardo al centralino.

Assicurano che il pacco partirà il giorno stesso o il successivo. Ora iniziano varie telefonate, tutte uguali, in cui dicono sempre la stessa storia, ossia che dopo le 17 verrà inviato il codice del tracking e il pacco è pronto e verrà spedito il giorno stesso o il seguente. Questo dura fino al 30-03-2012, giorno in cui ricevo il codice per il tracking sul sito SDA (non funzionante). Penso sia ancora in fase di aggiornamento, dato il sabato e la domenica non lavorano aspetto ad oggi (02-02-2012), e mi arriva una mail da un indirizzo diverso (marygame@tiscali.it) in cui mi dicono che entro la sera vedrò il codice funzionante sul sito SDA e che mi verrà recapitato nella giornata di domani.

Insospettito dalla nuova mail, la cerco su google e scopro quello che non avrei mai voluto scoprire su tale "azienda".

Come mi consigliate di procedere? Raccomandata con messa in mora o segnalazione all'Antitrust? (A tal proposito, come procede la vostra denuncia?)

24) Data 02-04-2012 Buongiorno,

vorrei fare una segnalazione dettagliata in merito alla denuncia che avete esposto a Marygame.

Nel mio caso è **da novembre 2011 che ancora aspetto un rimborso**, le modalità sono le stesse che ho letto nel vostro testo, temporeggiano fanno promesse e null'altro. A disposizione per tutti i dettagli del caso.

25) Data 30-03-2012 La presente solo per comunicare che ho letto la risposta che vi ha dato EMG a riguardo delle segnalazioni da voi esposte all'AGCM che riporto qui sotto:

Caso 3) Ordine xxx Marygame – Il cliente ha ricevuto il rimborso a mezzo assegno che gli è arrivato deteriorato a causa del trasporto e non utilizzabile. Contattati, abbiamo proceduto con l'emissione di un nuovo assegno (qui l'aduc avrebbe dovuto prendersela con SDA e non con noi.....ma SDA è un colosso.....) Il cliente lamenta inoltre la mancata visibilità nel sito dell'agenzia delle entrate della nostra partita iva. Basta cercare; ecco il link :

<http://www1.agenziaentrate.gov.it/servizi/vies/transazione.htm?s=IT&p=01417160296>

Ebbene è **dal 24 febbraio che ho chiesto un bonifico** o comunque un altro assegno in sostituzione di quello deteriorato e in data 7 marzo sono stato contattato telefonicamente dalla E.M.G che assicurava l'invio in giornata massimo l'indomani. Ebbene **oggi 30 marzo l'assegno non è ancora pervenuto.** Mi piacerebbe veramente molto sapere con quale mezzo hanno provveduto all'invio. Si sarà smarrito? Chissà!! Resta il fatto che a tutt'oggi non l'ho ricevuto. Se arriverà, sarà mia premura comunicarlo. Preciso inoltre di avere rintracciato l'iscrizione della EMG che in precedenza non avevo trovato

Cordiali saluti

Alla luce di quanto già evidenziato nelle segnalazioni già depositate presso l'Autorità e delle nuove segnalazioni suelencate, anche successive alla comunicazione di apertura del procedimento, appare evidente che la società Emg Srl continua a porre in essere le pratiche commerciali scorrette

contestate e che pertanto debba essere emesso un provvedimento di sospensione provvisoria delle stesse.

Si evidenzia infine, in relazione alla condotta di cui al punto II, lettera E), che Aduc ha dato notizia sul proprio sito sia della segnalazione iniziale che della successiva integrazione (nonche' di recente, dell'apertura del procedimento da parte dell'Antitrust) e che per la pubblicazione di tali notizie, visionabili ai link

http://www.aduc.it/comunicato/pratiche+commerciali+scorrette+emg+marygame_20174.php

http://www.aduc.it/articolo/vendite+online+scorrette+aggressive+emg+srl_19942.php

Emg Srl ha sporto querela per diffamazione a mezzo stampa, il cui testo e' visionabile al link:
http://www.emg-srl.com/pimages/FCKeditorFiles/Image/DENUNCIA_ADUC.pdf

Firenze, 6 giugno 2012

Per Aduc
Vincenzo Donvito

