

Ill. mo Signor Procuratore della  
Repubblica  
Presso il Tribunale di Cagliari  
E p.c. Alla Polizia Postale e delle  
Comunicazioni  
E p.c. Alla Guardia di Finanza  
E p.c. RAI – Mi manda RAI tre  
E p.c. Camera di Commercio di  
Milano urp@mi.camcom.it  
E p.c. Associazione Consumatori  
Utenti Onlus, ADICONSUM, ADOC,  
ADUSBEP, Centro Tutela  
Consumatori e Utenti,  
Cittadinanzattiva, CODACONS,  
Altroconsumo,  
CONFCONSUMATORI,  
FEDERCONSUMATORI, Lega  
Consumatori Acli,  
Movimento Consumatori,  
Movimento difesa del cittadino,  
Unione nazionale consumatori  
Organi di stampa, giornalisti,  
operatori dell'informazione ed altri  
soggetti come da elenco allegato

### **ATTO DI QUERELA**

Il sottoscritto DENEGRÌ Davide, nato a Cagliari il 09.12.1966, ivi residente alla  
Via Palermo 18/a, recapito mobile 393-7188206, espone quanto segue.

#### **IL FATTO**

In data 17 settembre 2007 il Team Regolamento e Sicurezza della società  
EBAY ITALIA SRL ha sospeso il mio account denominato "eolico" attivo da

circa sette anni, rendendomi impossibile, di fatto, ogni attività sul portale.

Il provvedimento é stato notificato con questa laconica motivazione, testuale:

“Considerati i ripetuti ammonimenti per oggetto non pagato che hai ricevuto, il tuo account è stato automaticamente sospeso da eBay. Grazie, eBay”.

Ho provveduto all'istante a segnalare con molteplici comunicazioni email che tutti gli acquisti erano stati debitamente saldati e, affinché si effettuasse una verifica fornivo le coordinate complete dei trasferimenti bancari, effettuati peraltro, con PAYPAL la “banca online” dello stesso gruppo Ebay.

A tutt’oggi, purtroppo, nonostante i pagamenti, non ho ricevuto gli oggetti acquistati, né risposte concrete da Ebay Italia, ho perduto i miei danari, sono ancora sospeso dal sito [www.ebay.it](http://www.ebay.it), vessato, oppresso e angosciato dalla vicenda.

Per causa della società Ebay Italia S.r.l. con sede a Milano alla Via San Prospero 4, fax 02.95441675 - 76, che abusa del potere, della sua posizione dominante e di procedure, non solo telematiche, che mette in atto per rendere invisibile una società (la loro), un uomo (i loro operatori), un essere umano (gli utenti).

### **EBAY ITALIA S.r.l.**

La procedura di gestione di Ebay Italia, “gigante” dell’e-commerce in Italia, è un’attività virtuale che sfruttando la sua struttura così immateriale gestisce gli utenti con procedure automatizzate mettendo in atto un vero processo di disumanizzazione.

Ho provato ad acquistare del materiale elettronico e sono stato accusato di non averlo pagato, prima ammonito, poi giustiziato senza possibilità di appello.

Senza accorgermene: testuale “Hai violato le regole della community...”, e sono stato espulso, senza alcuna possibilità di contattare un responsabile a cui evidenziare il mio caso, il mio problema che non può essere standardizzato o liquidato su due piedi con delle procedure automatiche, infinite.

Una specie di giudice mi ha confermato l’esclusione dalle inserzioni, l’utilizzo dei servizi del portale, e la condanna a pagare, comunque, il costo per la gestione del servizio e del servizio, tariffe, commissioni.

Le e-mail arrivano puntualmente, quelle sì, ma quando ho chiesto dei chiarimenti sono stato additato, dovendo quasi giustificarmi per spiegare il mio caso.

Ho dovuto subire le intemperie e le intemperanze di Ebay Italia Srl, senza poter reagire perché, se lo fanno, le risposte (se arrivano) sono insoddisfacenti, insensate, incomprensibili.

Per uscire dall’empasse e “riabilitarmi” dovrei ammettere di aver violato le regole della community, senza possibilità di dialogo perché Ebay Italia non ti ascolta, perché parlo sempre con un computer, per ogni tipo di comunicazione, perché in realtà a rispondere alle mie email, ad acquistare e vendere i prodotti, è sempre lui, un pc, un programma costruito sulla pelle della gente.

Online appare la notizia che Ebay Italia Srl è gestita da un gruppo di settanta persone, ma nessuno si è occupato, e non solo in questa occasione, si occupa, dei miei problemi o delle mie richieste.

I nomi appartengono forse a dei fantasmi, a persone che non esistono, perché rispondono alle domande in maniera preconfezionata, come se non

avessero letto la mia supplica: Agnese Montini, Sonia Belli, Mariano Strada, Diana Durso, Grazia Maggio, Jerónimo Saavedra, Bianca Cerulli, Lorenzo Inzaghi, Pedro Lombardi, Massimo Benedetti.

Mi sono recato personalmente presso la sede di Ebay Italia Srl e, rivolgendomi alla sola persona incontrata, ho chiesto di poter parlare con il direttore della comunicazione (!?), Andrea Polo concittadino cagliaritano (ma che sembra abbia dimenticato gli usi ed i costumi della nostra terra), o il direttore generale Alessandro Coppo, o il direttore marketing Paola Bonomo, o Marilù Capparelli la responsabile affari legali, o Paolo Levoni il responsabile finance and strategy, o Patrizia Turri responsabile del personale, o Alberto Genovese responsabile eBay Motori, o Fabrizio Angelelli responsabile fiscale, o un altro impiegato, funzionario, dirigente, un numero di telefono per spiegare l'equivoco.

La risposta è stata quella di contattare Ebay Italia Srl esclusivamente tramite il sito [www.ebay.it](http://www.ebay.it).

In pratica di parlare con il muro del silenzio (o del pianto) .

Chiedono infatti di inviare al numero di fax 02-95441676 la documentazione e una dichiarazione con la quale devo ammettere di aver violato le regole, onde eliminare ogni responsabilità in capo ad Ebay Italia Srl, accollandomi una colpa senza però capirne il perché.

Ho inviato centinaia di email, decine di fax, ma Ebay Italia non ha mai risposto alle mie domande per ottenere dei chiarimenti che mi avrebbero permesso di capire come e quando avrei sbagliato, quale regola avrei violato ed in quale modo sarebbe stato possibile correggere l'eventuale errore commesso.

Questo perché a rispondere alle email sono dei software applicativi.

Firmano con nomi fittizi a cui non corrisponde alcuna persona realmente esistente, oppure individui che sono "programmati" a seguire il protocollo della procedura.

Tale ipotesi è la sola concepibile, altrimenti dovrei credere che la società assume operatori che non sono in grado di leggere o comprendere cosa sia scritto in una e-mail per dare un'adeguata risposta, ma anche in questo caso sarebbe meglio che siano allontanati dagli uffici e dalle competenze a cui sono assegnati e che l'amministrazione di Ebay Italia Srl facesse dei controlli sul proprio personale.

In compenso ti invitano (con scadenza) ad esprimere con le risposte ad un questionario inviato tramite email, testuale "La tua opinione sull'Assistenza clienti di eBay. Ultimi due giorni disponibili."

Tuttavia Ebay Italia non è un'illusione, dovrebbe essere una regolare Società a responsabilità limitata (così certifica la CCAA di Milano) S.r.l. di diritto italiano, che si estende come un colosso e si pone rispetto alla mia, alla nostra vita ed alla nostra attività economica con una politica espansionistica, che va oltre le piccole vendite, perché la loro procedura informatica non è etica, non rispetta le leggi dell'uomo, tantomeno quelle della Repubblica italiana, ma quelle dei sistemi informatici e cybernetici.

La sua struttura si basa unicamente su di un sistema centralizzato, progetto/programma che è stato evidentemente ideato per gestire una massa di informazioni da un unico terminale (non certo in Italia) e poter ottenere sulla community un controllo assoluto e dittatoriale.

Con un click Ebay Italia aumenta le mie pretese di guadagno, con un click può cambiare le regole o inserire nuove procedure per estorcere ancora denaro, in un labirinto che è peggio di una scatola cinese.

Ma ci lamentiamo degli spam.

Può creare una regola dall'oggi al domani senza un apparente motivo, che dovrei accettare senza contestare perché iscrivendomi alla piattaforma ho accolto (secondo loro) espressamente un sistema di regole che funzionano come delle clausole vessatorie: o le accetti o sei fuori dal sistema, e se contesti non sei ascoltato, anzi immobilizzato, eliminato.

Il percorso da attraversare per arrivare a farsi sentire è talmente lungo e difficile, fatto di fax, di e-mail e di moduli prestampati da inviare, che i più abbandonano prima di arrivare alla fine della soluzione del problema.

E proprio su questo si basa il sistema di Ebay Italia Srl, sulla certezza (ma non è sempre così) che nessuno riuscirà a capire come farsi ascoltare, nessuno intenterà una causa per degli accounts serrati senza giusta causa.

Delitti e crimini commentati sul web come "usura informatica".

Chi intende vendere o comprare mediante la struttura di Ebay Italia è destinato a subire l'usurocrazia, perché non ha il tempo di combattere contro queste armi non convenzionali, contro i programmi e le procedure automatiche.

Ebay Italia Srl obbliga in un certo senso gli utenti a scegliere Paypal come strumento di pagamento, in virtù di un accordo che lega l'e-commerce e questo circuito finanziario elettronico.

Paypal (in realtà è sempre Ebay, poiché appartiene al suo gruppo societario) è un circuito che trasferisce i soldi dalle carte di credito ad altri conti

elettronici, ma senza che avvenga una reale movimentazione: il denaro da cartaceo viene trasformato elettronico, e poi una volta che entra in Paypal resta elettronico, non torna più in forma cartacea, se non al di sopra di certe soglie.

Ma se i miei soldi si perdono nei circuiti automatici, e nessuno risponde alle mie email, a chi devo “invocare” per riottenerli?

Online si dice che puoi rivolgerti ad un mago.

Ma il Signor Giovanni Panunzio ed il suo “Telefono antiplagio” incombono.

E ancora, su ogni transazione Ebay percepisce anche il 10%, quando molte piccole imprese hanno oggi dei margini di guadagno che arriva a malapena al 5%: questa si chiama usura, estorsione e truffa.

Con un semplice website Ebay Italia ha edificato un impero diretto da 70 persone che evidentemente sono isolate dal mondo, hanno preso dall’economia degli Stati e non hanno dato in contropartita nulla, solo una finestra sul web, ma nient’altro.

Hanno costruito intorno a sé un potere enorme, lo strozzinaggio per fondamenta, ma, sembra, nessuno li voglia punire.

E voglia tutelare gli utenti in quanto individui e titolari di diritti inviolabili.

Mi hanno chiesto di aver fiducia in loro, ma loro non hanno avuto alcuna fiducia in me, sottoposto a delle regole da rispettare rigidamente, pena l’esclusione.

Tuttavia queste regole sono unilaterali, perché verso di Ebay Italia Srl non producono alcun effetto.

Ebay Italia ha creato un sistema in cui tutti noi siamo le vittime della virtualizzazione, dell'interesse eccessivo sul nostro denaro elettronico, e della disumanizzazione.

Mentre la Guardia di Finanza dà la caccia a Wanna Marchi, il Sismi a Abu Omar, Striscia la notizia e la Codacons alla Rai per i soldi "dei pacchi", Ebay Italia Srl opera la più grande frode di tutti i tempi, un'economia regolata da procedure standardizzate: se non le accetti sei espulso dal sistema.

Una struttura virtuale, un computer che genera profitti affliggendo gli utenti "persone perbene", ed affossando l'economia italiana, quella REALE.

Si eccipisce che non vi sia legislazione, un codice che disciplini.

Ma nella Germania civile la Corte Suprema Federale tedesca si è occupata delle vendite all'asta di Ebay emanando una sentenza conforme agli obiettivi di protezione del consumatore perseguiti sia dalla Direttiva 97/7/CE, sia dal legislatore tedesco

Nelle aste online, esattamente come nei contratti conclusi a distanza, l'offerente non può verificare direttamente l'oggetto della compravendita, né chiedere personalmente delucidazioni al venditore in proposito, prima della conclusione del contratto, e ciò limiterebbe la tutela del consumatore, che è tuttavia bisognoso di protezione anche nel caso di contratti di vendita conclusi attraverso le aste via Internet, essendo esposti a maggiori rischi rispetto ad altri tipi di contratti di compravendita,

A Nuova Delhi, JK Rowlings la famosa scrittrice britannica di Harry Potter, facendo causa e vincendone il primo grado, crea un precedente nei sistemi di Common Law in cui passa l'idea che una delle leggi fatte di atomi funzionino

anche nel mondo dei bit: sei responsabile di quel che succede sulla tua piattaforma.

E se alla tua piattaforma si applicano le leggi della fisica degli atomi del mondo reale, dove l'anti-trust americano a suo tempo per favorire la crescita economica spaccò la compagnia telefonica Bell che azzerava le possibilità di concorrenza del mercato, perché non dovrebbe valere anche per Ebay Italia Srl e per i servizi essenziali della rete anche in Italia.

### **LA TUTELA DEI DATI PERSONALI**

L'assenza di un controllo, anche quello più elementare, da parte di Ebay Italia Srl rende di fatto inutile ogni protezione: non è ammissibile cioè che chiunque con un semplice click entri in possesso dei miei dati personali (nome, cognome, indirizzo, email, numero di telefono fax e cellulare, coordinate bancarie, eventuali numeri di carta di credito).

Questi dati sono o sono stati o potrebbero essere utilizzati da sconosciuti per attività illecite.

Anzi, su [www.ebay.it](http://www.ebay.it) chiunque può registrarsi con dati fasulli e, senza neppure aggiudicarsi l'asta in corso, ma faccia solo un'offerta (che poi può anche ritirare), perché Ebay Italia gli invii con un semplice click tutti i miei dati attraverso il link "Richiesta delle informazioni di contatto".

Analogamente chiunque ha potuto e può, volendo ricostruire le mie preferenze, i miei fornitori, calcolare i miei guadagni, individuare i miei clienti (Ricerca per offerente/venditore).

Inoltre, a causa di questo illecito trattamento dei miei dati personali, ho ricevuto e ricevo, presso la mia casella di posta elettronica utilizzata sia per

scopi personali che professionali. centinaia, migliaia di email commerciali e spam.

I Tribunali, la normativa comunitaria e nazionale in tema di privacy nonché le diverse pronunce dell'Autorità Garante in materia di spamming ritengono configurabile nel caso di specie un vero e proprio danno alla vita di relazione nei confronti dell'interessato che trova tutela nell'art. 2 e seguenti della Carta Costituzionale, risarcendo i danni, ex art. 2043 c.c., costituiti dal dispendio di tempo e di energie ed il cd. "danno esistenziale" inteso come quel danno che, ancorché non provato nella sua quantificazione materiale può essere dal giudice liquidato con libera determinazione riferibile alle massime di esperienza di cui all'art. 115 c.p.c., comma 2.

### **L'ASSENZA ASSOLUTA DI TUTELA DEGLI UTENTI**

Su Ebay gli utenti, sia acquirenti che venditori, non sono tutelati in alcun modo.

Ebay Italia ha tutto l'interesse che figlino ONP (Offerenti Non Paganti).

In questo modo fa cassa, addebitando al sottoscritto, agli utenti, istantaneamente le commissioni.

Inoltre le commissioni non dovute sono poi perse dagli stessi utenti, semplicemente perché è impossibile completare la procedura di riaccredito che è estremamente complessa.

Ebay Italia ha messo a punto questo meccanismo infernale per intascarsi comunque le commissioni, sia che la vendita vada a buon fine sia che no.

Esisteva un'unica via d'uscita, che permetteva di proteggere le offerte, si chiamava "Approva gli offerenti" ed era disponibile alla pagina (ovviamente ben occultata) <http://offer.ebay.it/ws/eBayISAPI.dll?PreApproveBidders>.

Con questa opzione se attivata, nessuno poteva cliccare senza la preventiva approvazione del venditore.

L'utente doveva contattare l'offerente via email per essere approvato.

Questa importantissima facoltà di scelta è scomparsa dal sito Ebay.

Adesso il venditore potrebbe scegliere "i requisiti" del potenziale acquirente.

Peccato che anche tale alternativa non sia attiva, e Ebay si scusi e si discolpi giustificandosi con la dicitura "causa problemi tecnici".

### **RITENENDO**

che il sito [www.ebay.it](http://www.ebay.it) sia idoneo per le modalità di presentazione, per le omissioni, ambiguità o esagerazioni contenute a:

- trarre in inganno sul contenuto dei servizi poiché con incessanti funzioni di marketing, promozione ed attivazione del traffico, si attirano sia gli acquirenti che i venditori; la società non guadagna dalla pubblicità come tutti i siti internet al mondo, perché i ricavi sono rappresentati dalle commissioni legate all'inserzione ed alle contrattazioni, ovvero sul valore oggetto della contrattazione;
- creare timori o aspettative palesemente ingiustificate;
- effettuare azioni dirette ed indirette che provocano timori o paure all'utente, al fine di soggiogarlo psicologicamente;
- pregiudicare la libera autodeterminazione, anche economica, degli utenti, in particolare di quelli facilmente vulnerabili;
- accogliere richieste di denaro, finalizzate al pagamento, anche anticipato, di tariffe, commissioni e percentuali non dovute;

- trattare argomentazioni, ovvero propagandare anche con l'invio di comunicazioni email, trattamenti preventivi anche del tutto simulatori, influenzando il pubblico;
- arrecare pregiudizio morale ed economico, anche indirettamente, ovvero sospendere l'utente per qualsiasi ragione o maniera.

E comunque segnalo che:

1. Ebay Italia Srl, così come il sito internet [www.ebay.it](http://www.ebay.it) sono registrati ed attivi in Italia. La società (che dovrebbe svolgere attività di studi e ricerche) e il sito operano, certamente, un ruolo di intermediazione nel mondo della compravendita "on line". L'organizzazione nega tale funzione, erigendosi a "community" pubblicizzando la loro missione di "aiutare la gente a commerciare...".
2. I servizi di Ebay Italia Srl, utilizzati dal cittadino italiano, sono fatturati oltre frontiera da società estere, attualmente Lussemburgo.
3. Ebay adotta il modello di business di tipo "Brokerage" operando come "market maker" mettendo in contatto compratori e venditori e lucrando sulle vendite effettuate.
4. Il modello di configurazione del valore è di tipo "value network" in cui Ebay ricopre il ruolo di reale intermediario, semplicemente sfruttando appieno alcune proprietà fondamentali di internet.
5. Nonostante la società Ebay Italia sia una Srl italiana, non è possibile il contatto telefonico e, come riportato sul sito "qualsiasi comunicazione dovrà essere inviata a eBay International AG, Helvetiastrasse 15/17, P.O. Box 133, 3000 Berna 6, Svizzera".

Le mie affermazioni sono avallate dalle esperienze di migliaia di utenti che, per simili o altre cause, hanno subito guai ed imbrogli sul sito www.ebay.it.

Denunce, truffe ed abusi documentati ed agevolmente reperibili sul web.

In questo contesto, indirizzo la presente querela alla S.V. confidando che i responsabili degli eventuali reati ipotizzabili, per i fatti esposti in narrativa, siano perseguiti penalmente e avanzo cortese istanza affinché gli organi di indirizzo si attivino per impedire che eventuali reati siano portati ad ulteriori conseguenze.

Con riserva di costituirmi parte Civile per l'ottenimento del risarcimento dei danni e delle offese subite, dei miei diritti di cittadino violati, della mia onorabilità infamata, per euro un milione e mille.

Ai sensi degli artt. 406 e 408 c.p.p. chiedo di essere informato presso il domicilio sopra indicato su eventuali richieste di proroghe delle indagini preliminari ed eventuali richieste di archiviazione.

Si allega fascicolo con documentazione di 728 pagine.

Fiducioso porgo deferenti ossequi.

Cagliari, 13 ottobre 2007

Davide DeNegri