



**LA LEGGE PER TUTTI**  
INFORMAZIONE E CONSULENZA LEGALE

# Groupon: ritardi e truffe. Come difendersi

Autore: Redazione | 24/07/2014



***Social shopping e diritto di recesso: nonostante il coupon la consegna della merce presenta a volte disguidi dai quali è difficile tutelarsi.***

È il business del momento: 250 milioni di euro il giro d'affari, 9 milioni gli iscritti su 12 milioni

di acquirenti online. **Groupon, Groupalia, Letsbonus & co.** sono dei siti web di **social shopping**. In pratica, essi vendono, attraverso e-commerce, dei **coupon** i quali danno diritto a offerte super scontate per prodotti, ristoranti, trattamenti estetici, viaggi, corsi e persino esami clinici.

## **Come funziona**

Ci si iscrive al sito di social shopping (per esempio, Groupon), si lascia la mail e ogni giorno arrivano una serie di offerte scontate per prodotti presenti nella nostra città o in tutto il Paese: ristoranti, centri estetici, esercizi commerciali di tutti i tipi offrono per un tempo limitato i loro prodotti e i loro servizi a **prezzi scontati**.

Se la proposta ci interessa possiamo comprarla sul sito con **carta di credito**: in cambio ci arriva un **coupon**, da stampare e **consegnare al negoziante** al momento in cui si ritira il prodotto e si salda il conto.

Un nuovo modello di business, che consente al cittadino di usufruire di sconti e alle piccole attività commerciali di avere maggiori clienti.

Purtroppo, negli ultimi anni i siti di social shopping hanno puntato poco sulla qualità e tanto sulla quantità. Da qui le numerose **lamentele**. Le contestazioni riguardano soprattutto i **tempi di consegna** dei prodotti e una serie di **disservizi** come il fatto che la prestazione ottenuta non corrisponde a quella pubblicizzata (per esempio, un volo in parapendio diventa una lezione di parapendio) o che non si è potuto usufruire del coupon per overbooking (sono stati venduti più coupon rispetto a quelli effettivamente disponibili).

## **Come ci si tutela e a chi rivolgersi**

**Attenzione:** è il gestore del sito a doversi assicurare che il servizio che pubblicizza

e vende corrisponda al vero, perché il ruolo di intermediario è proprio quello di valutare la qualità e l'affidabilità di un'azienda partner (per un centro medico o estetico, per esempio, controllerà l'iscrizione all'ordine professionale, il curriculum e le specializzazioni, come vengono fatti i vari trattamenti e il modello di macchinari). Se qualcosa non va dobbiamo **pretendere dal sito la restituzione** delle somme versate e farcele riaccreditare sulla carta con la quale abbiamo fatto il pagamento.

Spesso i siti rimborsano con un credito da usare per l'acquisto di **altri coupon**: potete rifiutare questo tipo di rimborso e chiedere indietro i soldi.

Quando ci sono problemi con il coupon, il cliente assiste, infatti, sempre allo stesso spettacolo: chiede conto del disservizio al sito dove ha comprato il coupon e questi lo rimanda all'azienda partner (per esempio, il ristorante) che, a sua volta, lo rimpalla scaricando la responsabilità sul sito. Va in scena lo **scaricabarile** e il cliente resta senza rimborso.

Questo comportamento scorretto fa sì che spesso, magari per l'esiguità della cifra spesa, lo stesso cliente sfinite non porti avanti la questione per non perdere tempo ed energie.

Invece, bisogna insistere. L'unico modo per farsi valere è **conoscere i propri diritti**. Potete portare la pratica anche presso un **organismo di mediazione**, senza quindi coinvolgere il giudice; in questo modo, il mediatore convocherà l'azienda venditrice e il sito e tenterà una **conciliazione** per salvaguardare i vostri diritti.

### **È bene sapere che...**

In caso di **mancato utilizzo del coupon** per colpa dell'azienda partner o in caso

di prestazione non corrispondente a quella offerta sul sito, è tenuto al **rimborso** chi lo ha venduto, cioè il sito stesso.

Groupalia ha introdotto questa indicazione nelle sue condizioni contrattuali grazie all'intervento dell'Antitrust che, nel dicembre scorso, l'aveva ammonita a mettere fine alle pratiche scorrette denunciate dai consumatori. Ora prevede il diritto al **rimborso**. **Attenzione:** per ottenere il rimborso è necessario **comunicare il disservizio subito entro 5 giorni** lavorativi dal verificarsi dello stesso.

Non ha fatto lo stesso **Groupon**, che ha mantenuto nelle sue condizioni contrattuali la discrezionalità necessaria per stabilire caso per caso il diritto al rimborso in caso di prestazione difforme rispetto a quella indicata sul sito partner inadempiente.

### **Diritto di recesso sempre possibile**

Se **cambiate idea** dopo aver acquistato un coupon potete recedere, come per tutti i contratti a distanza (come previsto dal **Codice del consumo**) senza spese e senza bisogno di specificarne il motivo, entro **14 giorni lavorativi** con l'invio di una raccomandata con avviso di ricevimento.

Potete cancellare il coupon entro 14 giorni lavorativi a partire dal giorno successivo a quello in cui l'avete ricevuto nelle modalità previste dal sito di social shopping. Senza tutti i fastidi e

le procedure per restituire il bene.

Ma si può cambiare idea e recedere anche quando **si riceve il bene acquistato**, sempre entro 14 giorni dalla data di ricevimento dello stesso (se si tratta di un servizio dal giorno della conclusione del contratto).

Il **rimborso** del coupon avviene con **riaccredito sulla carta** con la quale abbiamo effettuato il pagamento. Spesso il sito di social shopping non rimborsa tramite coupon, ma si riserva la facoltà di accreditare la somma in **buoni regalo** da spendere sul sito stesso.

Potete **rifiutare** e chiedere il riaccredito della somma sulla carta di credito.

**Hotel, voli, ristoranti, dvd, software:** con il coupon non puoi cambiare idea.

Nel caso dei ristoranti, dei servizi turistici (hotel, voli...) e di quelli relativi al tempo libero (corsi di scacchi, vela, ecc.) quando al momento della conclusione del contratto il professionista si impegna a fornire le prestazioni a una certa data o in un periodo prestabilito, la legge non prevede il diritto di recesso.

Per questi servizi, i siti non sono tenuti a farvi **cancellare il coupon** né a concedervi di cambiare idea. Lo stesso vale se comprate dvd, software informatici sigillati o abbonamenti giornali o riviste. Negli altri casi potete recedere.

## **Note**

*Autore immagine: 123rf com*