

Acquisti oggi e dopo 8 mesi ancora nessun servizio... Pratica commerciale scorretta? MDC Lazio invia una segnalazione all'Antitrust

19-12-2017

Acquistare servizi on line e non riceverne l'erogazione. E' questo, in poche parole, ciò che è accaduto ad una nostra assistita che, a marzo, ha comprato sulla nota piattaforma web Groupon un pacchetto di 5 sedute di epilazione permanente senza però riuscire a fissare gli appuntamenti per usufruirne. Dopo 8 mesi di rinvii, la signora si è rivolta agli sportelli del Movimento Difesa del Cittadino Lazio, i cui legali hanno immediatamente segnalato la pratica all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, inviando altresì una diffida al venditore tesa alla risoluzione del rapporto e al rimborso del denaro versato.

Vediamo cosa è successo: appena perfezionato l'acquisto on line, la nostra assistita contattava telefonicamente il centro di medicina estetica, rivenditore del servizio di epilazione, per fissare i primi 3 dei 5 appuntamenti previsti dal pacchetto. Tuttavia, qualche giorno prima del primo appuntamento, in aprile, il customer care del centro avvertiva la signora dell'impossibilità di erogare il servizio nelle date concordate a causa di un adeguamento dei macchinari e delle strutture. Stessa cosa è avvenuta per l'appuntamento di maggio, anch'esso annullato con le stesse modalità e giustificazioni. In virtù di una evidente incapacità di erogare il servizio, la signora avanzava la richiesta di risoluzione del rapporto e l'immediato rimborso di quanto versato, ma dall'altra parte rispondevano che il servizio sarebbe stato erogato in procrastinazione dei termini contrattuali, senza tuttavia specificarle quando.

A distanza di otto mesi, a seguito dell'ennesimo sollecito da parte della nostra assistita, il centro di medicina estetica avanzava una proposta transattiva, offrendo una permuta dei trattamenti con dei prodotti di valore pari all'importo speso. Opzione che, evidentemente, non rispetterebbe i criteri di convenienza e risparmio che avevano motivato l'acquisto del pacchetto sulla piattaforma Groupon, celebre per offrire a prezzi vantaggiosi servizi di valore commerciale normalmente superiore.

"Potremmo trovarci di fronte e ad una pratica commerciale scorretta, - dichiara l'Avv Alessia Zittignani di MDC Lazio-, e come tale l'abbiamo segnalata all'Antitrust, poichè la società in questione potrebbe aver proposto sul mercato a prezzi maggiormente competitivi sulla piattaforma Groupon servizi che non era poi effettivamente pronta ad erogare e ciò a discapito di altri operatori commerciali nel medesimo settore. Sul piano prettamente civilistico c'è invece il discorso del mancato adempimento del contratto nei tempi e nei modi indicati. Ciò ha motivato l'invio di una diffida alla società tesa alla risoluzione del rapporto e al rimborso del versato".

"La vicenda in questione riguarda verosimilmente altri utenti che, al pari della signora, hanno acquistato lo stesso servizio senza averne potuto usufruire -continua Livia Zollo, Presidente MDC Lazio-. Un simile comportamento, oltre a ledere la possibilità di recesso garantita dal Codice del Consumo, svilisce la volontà di scelta del consumatore di disporre dei propri acquisti, nei tempi e nei modi pattuiti. Invitiamo chiunque si trovi nel medesimo *impasse* a rivolgersi ai nostri sportelli e a tutelare i loro diritti".

Acquisti oggi e dopo 8 mesi ancora nessun servizio... Pratica commerciale scorretta? MDC Lazio invia una segnalazione all'Antitrust

19-12-2017

