

Raccomandata A.R.
Anticipata via fax

Alla c.a.
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Piazza G. Verdi, 6/a
00198 Roma

Milano, 4 febbraio 2013

Oggetto: Esposto relativo a pratiche commerciali scorrette e clausole vessatorie nei confronti di Groupon

Altroconsumo, associazione indipendente di consumatori, con sede in Via Valassina 22, 20159 Milano

PREMESSO CHE

- 1) La società Groupon s.r.l., P.IVA 06964760968, con sede legale in Milano, Corso Buenos Aires n. 54, vende coupon "*che possono essere riscattati per prodotti di un partner*" (art. 2.1 Termini e Condizioni di vendita Groupon Italia).
La società Groupon International GmbH, con sede in Schaffhausen, Freier Platz n. 10 (Svizzera), fornisce una piattaforma dove gli affiliati e altri venditori inseriscono offerte per coupon, affari, prodotti e viaggi.
In buona sostanza Groupon è promotore di un gruppo di acquisto e si pone quale intermediario tra il partner e il consumatore. Sul proprio sito internet propone offerte relative all'acquisto di beni, la fornitura di servizi nonché l'acquisto di pacchetti- vacanza;
- 2) Durante l'anno 2012 Altroconsumo ha ricevuto ben 563 segnalazioni e richieste di intervento da parte dei propri soci, 378 delle quali avevano per oggetto problematiche inerenti la consegna di beni e la prestazione di servizi, le restanti riguardavano invece pratiche commerciali scorrette e problemi relativi al contratto.

Accade infatti spesso che, nella propria attività di *e-couponing*, la Groupon srl diffonda informazioni ingannevoli in ordine ad elementi essenziali dei beni e servizi offerti con la conseguenza che, quanto esposto nella campagna promozionale attraverso il sito internet www.groupon.it risulti difforme rispetto alla prestazione finale resa dal *partner* o al bene ricevuto.

I consumatori che ci hanno contattato lamentano inoltre difficoltà a fruire del coupon acquistato, a contattare il call center di riferimento e a ricevere il rimborso. Frequente risulta essere altresì il “rimbalzo” di responsabilità tra la Groupon srl e il partner, fornitore di prodotti e/o servizi oggetto delle campagne promozionali;

- 3) Dall’analisi delle segnalazioni pervenute ad Altroconsumo, dai test che abbiamo eseguito (*ex multis* l’inchiesta “A cena con il coupon”, Altroconsumo n. 256, febbraio 2012 – allegato n.1), nonché dagli studi effettuati più recentemente dalla nostra associazione circa le condizioni di vendita (da ultimo “Coupon: sconti senza diritti” Soldi & Diritti n. 129, marzo 2013 – allegato n. 2), siamo venuti a conoscenza di clausole contrattuali dal contenuto vessatorio che, una volta applicate, danno luogo a pratiche commerciali scorrette viepiù lesive degli interessi dei consumatori in palese violazione della normativa vigente.

Tutto ciò premesso e considerato, Altroconsumo intende sottoporre alla valutazione dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ai sensi degli artt. 27 comma II e 37 bis comma I del D.lgs n. 206/2005 (Codice del Consumo) la sussistenza di clausole vessatorie nelle condizioni generali della società Groupon s.r.l. e di pratiche commerciali scorrette operate contestualmente dalla stessa società e/o dalla sua affiliata Groupon International GmbH a danno dei consumatori e, a tale scopo

ESPONE

in particolare l’evidenza delle seguenti violazioni del D.lgs. 6 settembre 2005 n. 206 e successive modifiche:

A) Violazione art. 2, II comma, lettera c), c bis), e)

sono numerosissimi i consumatori che hanno lamentato la discordanza tra quanto indicato nei coupon oggetto di acquisto e la prestazione che

viene realmente offerta, da questo non può che evincersi una generale violazione per quanto concerne i diritti fondamentali riconosciuti ai consumatori dal Codice del Consumo ad un'adeguata informazione e corretta pubblicità, all'esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà, e alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali. Si segnala altresì, per quanto concerne la vessatorietà delle condizioni contrattuali che, come indicato al punto 2.5 "Termini e condizioni di vendita Groupon Italia" (allegato n. 3), sarebbe il Partner e non Groupon il solo responsabile per la fornitura di prodotti, per il riscatto di qualsiasi Coupon acquistato e per la prestazione delle garanzie sui Prodotti riscattabili con un Coupon, ivi inclusa la garanzia legale per non conformità.

B) Violazione art. 20 comma II e 21 comma I lettere b) e d)

Sono numerosi e ripetuti, sul sito internet www.groupon.it, i messaggi pubblicitari non veritieri e/o omissivi, ovvero le informazioni fuorvianti tali da alterare la capacità del consumatore medio e da condizionarne l'acquisto, per le seguenti ragioni:

- carenza informativa circa le caratteristiche principali dei prodotti;
- scorrettezza nella indicazione della percentuale di sconto pubblicizzata (normalmente superiore al 50%), in mancanza di precise indicazioni sul prezzo originario. Non vengono fornite informazioni adeguate al fine di consentire al consumatore di conoscere su quali basi vengano applicati gli sconti dichiarati sulla piattaforma Groupon, stante la mancata pubblicazione sia dei listini prezzi sia di altre indicazioni utili a collegarsi al sito del partner, in particolar modo con riguardo ai viaggi e la prestazione di servizi;
- totale assenza di indicazione del numero di Coupon disponibili. L'offerta presenta il numero di voucher acquistati e, nella maggior parte delle campagne, viene indicato espressamente che la stessa può chiudersi prima della durata indicata se si raggiunge il limite di coupon disponibili. Informazione che non risulta tuttavia espressa in alcuna parte del sito. Ne consegue che il consumatore senza la predetta indicazione non è in grado

di valutare e comprendere le reali possibilità di accedere ai beni o servizi offerti;

- si aggiunga, infine, che talvolta il periodo per la fruizione del voucher non è sufficiente a garantire la possibilità di essere utilizzato a causa del c.d. overbooking ossia la vendita di beni e servizi in numero maggiore rispetto alla quantità erogabile dal partner in tempi ragionevoli o comunque rispetto alle aspettative del consumatore.

C) Violazione art. 21 comma I lettera c)

Dalle condizioni contrattuali non risulta chiara l'attività professionale svolta dalla Groupon srl. Essa ai sensi dell'art. 1.2. dei "Termini e Condizioni di vendita" vende coupon tramite il sito gestito dalla affiliata svizzera Groupon International GmbH. Quest'ultima fornisce una piattaforma nella quale acquirenti e venditori possono concludere affari. Imprecise e non trasparenti sono dunque le responsabilità e gli obblighi del professionista nei confronti del consumatore, in particolare:

- a) all'art. 2.5.2 delle condizioni contrattuali si legge *"tieni presente che è il partner, e non Groupon, la parte che conclude un contratto con il soggetto che riscatterà il coupon per i prodotti (...);"*
- b) all'art. 2.5.3 *"Tieni presente che è il partner, e non Groupon, il solo responsabile per la fornitura di prodotti";*
- c) in caso di prestazione difforme o partner inadempiente le condizioni risultano a dir poco confusionarie: art. 3.1. *"qualora tu abbia già riscattato il coupon e tu sia rimasto insoddisfatto dal tuo acquisto, le restituzioni e i rimborsi verranno valutati caso per caso"* ed ancora all'art. 3.5.1 *"se il partner non onora il coupon correttamente, allora hai diritto ad intraprendere le necessarie azioni legali contro il partner (...) a seconda del motivo per cui sei insoddisfatto, ti possiamo offrire un rimborso tramite un credito Groupon e, in alcuni casi, anche un rimborso monetario"*.

Attraverso clausole di tale natura il consumatore non viene posto nelle condizioni di conoscere con certezza i casi a fronte dei quali la

Groupon srl è tenuta al rimborso relativo all'acquisto effettuato, né gli obblighi e responsabilità che Groupon assume in caso di inesatto inadempimento del partner o di suo rifiuto di procedere al rimborso .

D) Violazione art. 23 comma I lettera f) 2) e art. 54 comma I

Le condizioni contrattuali nulla dispongono rispetto ai termini di esecuzione del contratto. Ma vi è di più, il sito www.groupon.it indica la spedizione del prodotto acquistato a partire da venti giorni lavorativi successivi all'ordine in palese violazione dei dettami del Codice del Consumo che dispone l'esecuzione del contratto entro 30 giorni a decorrere dal giorno successivo a quello in cui il consumatore ha trasmesso l'ordinazione al professionista.

E) Vessatorietà delle seguenti clausole contrattuali ex art. 33:

- art. 3.7.2: *“se non rifiuti il rimborso entro il suddetto termine, il rimborso sarà sempre considerato a saldo e stralcio di qualsiasi pretesa tu possa avere nei confronti del Gruppo Groupon in relazione a o derivante da o comunque connessa al Coupon o a quant'altro sul sito”;*

- art. 3.7.3 *“salvo quanto diversamente previsto da questo accordo, Groupon e Groupon International non saranno MAI responsabili per la fornitura dei prodotti relativi ad un coupon o come descritti sul sito in altro modo”;*

- art. 4.5 *“nella massima misura consentita dalla legge, in caso di un nostro inadempimento avrai diritto ad intraprendere un'azione per inadempimento contrattuale nei nostri confronti (...) ma nessun'altra azione (...);*

- art. 4.7 *“(...) la responsabilità massima nei tuoi confronti o di qualsiasi terza parte non potrà in nessun caso eccedere in totale la somma di: per ciascun coupon il 110% del prezzo pagato per tale coupon e per qualsiasi altra perdita euro 60,00”;*

- art. 4.8 *“la limitazione di responsabilità (...) trova applicazione in relazione a qualsiasi responsabilità derivante dalla invalidità o inefficacia di qualsiasi termine di questo accordo”.*

F) Falsa applicazione art. 64

Ex art. 64, Il comma del Codice del Consumo il diritto di recesso si esercita mediante l'invio di una raccomandata alla sede del professionista. Le condizioni contrattuali (artt. 3.3.1 e 3.3.2) dispongono invece che tale raccomandata debba essere inviata presso la sede della affiliata Svizzera di Groupon, creando surrettiziamente in tal modo una maggiore difficoltà al consumatore e un aggravio di costi, mentre, avendo l'operatore sede legale nel territorio italiano, il diritto di recesso dovrebbe essere esercitabile a mezzo comunicazione indirizzata a tale sede anziché presso altro recapito all'esterno del territorio nazionale (e dell'Unione Europea).

Per tutto quanto sopra esposto, Altroconsumo

CHIEDE

All'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, verificata la vessatorietà delle clausole segnalate e la scorrettezza delle pratiche commerciali individuate, di voler:

- 1) inibire alla società Groupon le violazioni del Codice del Consumo descritte con il presente ricorso e la reiterazione delle stesse, assumendo – inoltre – i provvedimenti più idonei e opportuni per eliminarne gli effetti;
- 2) considerata la sussistenza dei motivi d'urgenza, di intervenire comunque cautelativamente per sospenderle provvisoriamente;
- 3) intervenire in ogni caso nei confronti della società Groupon affinché la stessa elimini i profili di scorrettezza delle pratiche commerciali attraverso misure volte a fornire ai consumatori un'informativa completa e veritiera ed in particolare:
 - a) garantire maggiore trasparenza e correttezza in relazione alle offerte promozionali con l'indicazione precisa del numero di coupon oggetto di offerta, della disponibilità e durata della proposta;
 - b) subordinare la pagina web relativa alla proposta commerciale all'approvazione del partner;
 - c) rendere disponibile sul sito www.groupon.it il contratto stipulato tra il partner e la Groupon srl;

- d) pubblicare il listino prezzi del partner o il rinvio al sito internet, nel caso di sconto significativo, per permettere al consumatore la verifica della percentuale applicata e la valutazione ragionata di un eventuale acquisto;
- e) regolare nelle condizioni contrattuali la disciplina relativa alla responsabilità e le ipotesi di rimborso riducendo ai minimi termini la discrezionalità in capo a Groupon srl;
- f) prevedere nelle condizioni contrattuali una sezione relativa ai contratti di viaggio e la responsabilità dell'intermediario.

A disposizione per qualsiasi ulteriore informazione, cogliamo l'occasione per inviarvi i nostri più cordiali saluti

Avv. Marco Pierani
Responsabile Relazioni Esterne Istituzionali
Altroconsumo

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. Pierani', with a horizontal line extending to the right.

Allegati:

1. Articolo "A cena con il coupon" Altroconsumo n° 256 – febbraio 2012
2. Articolo "Coupon: sconti senza diritti" Soldi&Diritti n° 129 – marzo 2013
3. Termini e condizioni di vendita Groupon Italia