

COMUNICATO STAMPA

E-COUPONING: ANTITRUST ACCETTA IMPEGNI GROUPALIA. A TUTELA DEI CONSUMATORI INFORMAZIONI PIU' CHIARE E MODALITA' CERTE DI RIMBORSO

La società effettuerà anche verifiche periodiche sui propri partner commerciali. Accettati gli impegni anche della società Liu Travel, attiva nel settore dei viaggi e del turismo, che opera insieme a Groupalia.

Consumatori più tutelati nel settore dell'e-couponing, l'attività di vendita *on line* di *coupon* che danno diritto a sconti particolari se utilizzati entro un certo periodo di tempo. L'Antitrust ha infatti accettato e reso vincolanti gli impegni presentati da Groupalia e dalla società partner Liu Travel, che opera nel settore dei viaggi e del turismo, al termine di un procedimento avviato per verificare l'esistenza di possibili pratiche commerciali scorrette.

L'istruttoria era stata avviata dall'Antitrust alla luce di oltre 300 segnalazioni di consumatori e di alcune denunce ricevute dalle associazioni Cittadinanza Attiva e Nero su bianco, che evidenziavano, da parte di Groupalia: 1) messaggi pubblicitari non veritieri sull'effettiva disponibilità delle offerte nei termini pubblicizzati, sul prezzo e sulla percentuale di sconto realmente applicata, sulla prestazione resa dai *partner* e sulle responsabilità contrattuali di Groupalia nei confronti dei consumatori; 2) tardiva restituzione o sblocco delle somme indebitamente incassate o sottratte dalla disponibilità del cliente in caso di operazioni non andate a buon fine, e compiute attraverso carte di pagamento; 3) servizio di assistenza clienti carente e inadeguato. Gli uffici dell'Antitrust avevano poi esteso l'istruttoria nei confronti dell'agenzia di viaggi *on line* Liu Travel che cura la sezione 'viaggi' di Groupalia tramite apposito contratto di collaborazione. In questo comparto emergeva, tra l'altro, che venivano promossi prezzi particolarmente vantaggiosi non corrispondenti però all'esborso finale sostenuto dal consumatore.

In base agli impegni di Groupalia i consumatori troveranno ora sul sito informazioni chiare ed esaustive sulle offerte commerciali pubblicizzate e gli sconti verranno indicati solo quando è possibile avere un prezzo certo di riferimento. Sarà inoltre pubblicata una Carta dei Servizi grazie alla quale i consumatori titolari di coupon saranno informati dei propri diritti, con particolare riguardo alla presentazione dei reclami, alle richieste di rimborso (con le relative tempistiche di gestione) e al servizio di assistenza clienti. Sia Groupalia che Liu Travel si impegnano inoltre a incrementare l'attività di monitoraggio sui *partner*, con maggiori controlli *ex ante* ed *ex post*. Questo consentirà alle due società di potere intervenire rapidamente in caso di sistematici o immotivati inadempimenti, anche parziali, dei partner nella fornitura dei servizi e dei prodotti acquistati. Sarà inoltre realizzata una *black-list* dei partner meno affidabili ai quali non sarà consentito pubblicare ulteriori campagne promozionali sul sito.

Nel settore viaggi, grazie agli impegni di Liu Travel, i consumatori potranno verificare la

disponibilità delle offerte nel periodo di vacanza al quale sono interessati anche prima di acquistare il coupon.

Relativamente ai pagamenti ai consumatori verranno assicurati tempi certi e determinati nel riaccredito delle somme versate per acquisti di coupon non andati a buon fine.

Gli impegni di entrambe le parti garantiranno infine ai consumatori la possibilità di conoscere, anche prima dell'acquisto del coupon, la mail e il numero di telefono (di cui sono indicati i costi) del soggetto cui rivolgersi per i reclami, i rimborsi, l'esercizio delle garanzie post-vendita

Roma, 19 dicembre 2012

[Provvedimento](#)