

MEDICI ONLINE SE DIETRO LA CURA C'È LA FREGATURA

PUBBLICITÀ INGANNEVOLI E SERVIZI SCADENTI, AUMENTANO I RECLAMI PER LE PRESTAZIONI SANITARIE ACQUISTATE IN RETE. MA **GROUPON** SI DIFENDE: «SONO POCHI CASI E ISOLATI»

di **LIVIA ERMINI**

Se è vero che il mercato degli acquisti online ha conquistato gli italiani, è anche vero che, insieme alle offerte, piovono i reclami, soprattutto in tema di cure e benessere. La denuncia arriva da Cittadinanzattiva, che rivela di aver ricevuto, nel 2012, una denuncia al giorno per deludenti prestazioni sanitarie: il 50 per cento delle quali riguardanti gruppi di acquisto via web come Groupalia, Letsbonus e simili. Le cause? Pubblicità ingannevole, medici privi di autorizzazione, overbooking, prestazioni di scarsa qualità, tariffe superiori a quelle indicate.

Anche Altroconsumo aveva puntato il dito contro visite sbrigative, check-up generici, servizi inutili, minacciando una class ac-

tion. Un esempio? «Mia sorella aveva prenotato l'oculista e si è trovata in un appartamento privato con un vecchietto, sedicente medico, e apparecchiature obsolete. Visita da rifare e nessuna risposta alla lettera di reclamo né rimborso».

Ecco il punto. Il muro di gomma che il cliente si trova di fronte quando ha un problema. Un giro di email e numeri (apparentemente) verdi che finiscono per frustrare ogni tentativo di risarcimento. Per questo le associazioni dei consumatori sono sul piede di guerra. E anche l'Ordine dei medici ha presentato un esposto all'Antitrust.

Groupon, però, si difende: «Abbiamo un dipartimento controllo qualità che accetta i

contratti dei vari professionisti in base a parametri ben definiti: devono avere un sito internet con immagini dello studio, devono fornire il listino prezzi e soprattutto l'iscrizione all'Albo dei medici. Inoltre le nostre proposte rispondono a leggi di mercato e sono limitate nel tempo a 24 ore. Noi vendiamo migliaia di servizi in oltre 50 città italiane e 360 segnalazioni su novemila ricevute sono un numero esiguo». Comunque visto che la cattiva pubblicità rischia di minacciare un business miliardario, il consorzio Netcomm, insieme a Seat Pagine Gialle, ha varato un codice di autoregolamentazione che entrerà in vigore a gennaio 2013.

Nell'attesa, è bene sapere che il consumatore ha un diritto: quell del recesso che va esercitato entro dieci giorni.



GROUPON, GROUPALIA, LETSBONUS: OFFRONO SERVIZI MEDICI DA ACQUISTARE ONLINE

ici-

