

IP341 - SIXTHCONTINENT-MANCATO RICONOSCIMENTO CREDITI

Provvedimento n. 28594

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 23 febbraio 2021;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO, in particolare, l'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e, nei casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'articolo 19 del "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la propria delibera n. 28314 del 4 agosto 2020, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dalla società Sixthcontinent Europe S.r.l. concernente, da un lato, l'ingannevole prospettazione della pretesa convenienza economica dell'adesione alla *community* e alle varie offerte proposte sulla piattaforma *www.sixthcontinent.com*, dall'altro, il blocco ingiustificato degli *account* dei consumatori, nonché il ritardo/impedimento/limitazione della fruizione da parte degli utenti delle *Shopping Card* e *SXC Card* e delle altre utilità (i.e. *Saldo*, *Wallet*, *Crediti*) maturate attraverso la partecipazione alla *community*, omettendo il rimborso delle somme versate per l'acquisto delle *Shopping Card* e/o maturate sulla Piattaforma;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Con provvedimento n. 28314 del 4 agosto 2020 (di seguito anche "Provvedimento" o "Delibera"), di chiusura del procedimento PS11332, l'Autorità ha accertato una pratica commerciale scorretta, ai sensi degli articoli 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, posta in essere dalla società Sixthcontinent Europe S.r.l. (di seguito anche "SixthCo." o "Professionista" o "Società") e articolata nelle seguenti condotte: a) prospettare con modalità ingannevoli la pretesa convenienza economica dell'adesione alla *community* e alle varie offerte proposte sulla Piattaforma; b) procedere in modo unilaterale al blocco ingiustificato degli *account* dei consumatori, ritardare/limitare/impedire il rilascio o la fruizione delle *Shopping Card*¹ (sia quelle brandizzate sia quelle emesse direttamente da SixthCo., c.d. *SXC Card*) e delle altre utilità (i.e. *Saldo/wallet* e *Crediti*) maturate attraverso l'acquisto di tali *Shopping Card* e la partecipazione alla *community* SixthCo, nonché omettere il rimborso delle somme versate per l'acquisto delle predette *Shopping card* e degli altri servizi.

2. Nello specifico, i comportamenti attuati da SixthCo. a partire dalla fine del 2019, nell'ambito della promozione della propria Piattaforma di "profit-sharing", nella commercializzazione di *Shopping Card* (SC) attraverso il proprio sito *sixthcontinent.com* (di seguito, anche solo Sito) e nella gestione dei diritti contrattuali degli utenti, sono stati ritenuti integrare una strategia unitaria volta ad attrarre il maggior numero possibile di consumatori, farli entrare nella *community* e persuaderli ad investire ingenti somme di denaro nell'acquisto delle *Shopping Card* brandizzate e delle numerose *SXC Card* offerte in vendita *online*, ingenerando negli stessi – attraverso la decettiva prospettazione di pretesi vantaggi economici – l'erroneo convincimento che tali *Card* fossero in grado di incrementare il proprio valore e aumentare significativamente il potere di acquisto degli utenti. Dopo aver ingannevolmente indotto i consumatori ad aderire alla Piattaforma e ad investire anche ingenti somme nelle offerte ivi rese disponibili, SixthCo. ha iniziato a perpetrare una serie di iniziative che hanno determinato prima la sostanziale impossibilità per gli utenti di fruire dei significativi importi impiegati nella *community* e, poi, il mancato rimborso dei medesimi, ponendo in essere le seguenti misure: il blocco/sospensione degli *account*, la ritardata o mancata attivazione delle *Shopping Card* rispetto a quanto previsto al momento dell'acquisto, gli ostacoli all'utilizzo delle *SXC Card* attraverso la conversione unilaterale delle *SXC card* in *Crediti* (invece di *Saldo*), la significativa riduzione del valore dei *Crediti* utilizzabili per l'acquisto di SC e altre utilità, la diminuzione del novero delle *Shopping Card* acquistabili, l'ostacolo all'utilizzo dei *Crediti* per la fruizione dei Servizi sulla Piattaforma (*Pagomeno* e *RicaricaCell*) e, infine, la riconversione delle *SXC Card*.

¹ [Le *Shopping Card* vendute da SixthCo. sono titoli di legittimazione digitali o fisici, dal valore facciale variabile, che possono essere usati per acquistare beni di vario genere (carburante, alimentari, arredamento per la casa, ecc.), commercializzati presso negozi convenzionati (merchant). Tali SC sono acquistate dagli utenti iscritti alla Piattaforma tramite risorse proprie (carta di credito, bonifico bancario o carta prepagata) e, per una percentuale stabilita dal Professionista, non superiore al 50%, attraverso i propri Crediti o Punti.]

3. In sintesi, l'insieme delle condotte sopra descritte è stato ritenuto configurare una pratica commerciale ingannevole e aggressiva in quanto in grado di attrarre decettivamente i consumatori ad aderire alla *community* e poi, sulla base di continue e arbitrarie modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali di vendita, di limitare indebitamente la libertà di scelta degli utenti in relazione alle loro attività nell'ambito della Piattaforma nonché – per effetto dell'immobilizzazione delle *Shopping Card* e delle altre utilità acquistate sul Sito – suscettibile di impedire l'uso delle risorse immesse nella Piattaforma in modo da trattenere gli ingenti importi versati dai numerosissimi utenti, che si sono visti negare l'esercizio dei legittimi diritti contrattuali di recesso e rimborso, nonché sono stati indotti a continuare ad effettuare acquisti per rimanere attivi e non perdere quanto maturato e bloccato sulla Piattaforma².

4. Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha sanzionato il Professionista e vietato l'ulteriore diffusione e continuazione della pratica commerciale scorretta. Inoltre, è stato anche disposto che la Società comunicasse, entro sessanta giorni dalla notifica del Provvedimento – avvenuta in data 7 agosto 2020 – le iniziative assunte in ottemperanza alla predetta diffida.

5. Considerata la mancata trasmissione della prescritta relazione di ottemperanza entro il termine indicato, in data 11 novembre 2020 è stato richiesto al Professionista di comunicare, entro ulteriori dieci giorni, le iniziative adottate al fine di ottemperare a quanto stabilito nel Provvedimento.

Le comunicazioni del Professionista

6. Con comunicazione del 23 novembre 2020, SixthCo. ha chiesto una proroga di quattordici giorni dal termine concesso per il deposito della comunicazione relativa all'ottemperanza al Provvedimento.

7. In data 7 dicembre 2020, SixthCo. ha trasmesso un documento intitolato "*Ottemperanza al provvedimento dell'AGCM n. 28314 del 4 agosto 2020 (ps/11332) – Cronistoria dei fatti causanti il calo delle vendite e l'aumento dei chargeback – riscontro nota dell'11 novembre 2020*", in cui si è limitato a descrivere gli avvenimenti che, dopo la pubblicazione del Provvedimento, avrebbero "portato ad un blocco totale delle vendite in Italia da parte della Sixthcontinent Europe S.r.l.", senza fornire alcuna informazione in merito alle eventuali iniziative assunte al fine di ottemperare alla diffida formulata nel Provvedimento. [Omissis]*.

Gli elementi acquisiti dopo la notifica del Provvedimento e le criticità persistenti

8. A seguito della chiusura del procedimento PS11332 (4 agosto 2020) – e dopo il termine per la trasmissione della relazione di ottemperanza (6 ottobre 2020) – sono pervenute numerose segnalazioni da parte di consumatori, dalle quali emerge che il Professionista continuerebbe a porre in essere la pratica commerciale oggetto di accertamento e diffida nel Provvedimento, con particolare riferimento a: il persistente impedimento al *download* delle *Card* acquistate e pagate dagli utenti; l'ostacolo alla fruizione delle *Shopping Card*, delle *SXC Card*, dei *Crediti/Saldo/Wallet* e di ogni altra utilità maturata sulla Piattaforma; il mancato ripristino delle condizioni contrattuali di attivazione e fruizione secondo i termini vigenti al momento dell'acquisto da parte dei consumatori; l'omesso rimborso degli importi corrisposti dagli utenti per l'acquisto delle *Shopping Card* e delle diverse e numerose offerte proposte sulla Piattaforma; il persistente obbligo per gli utenti di effettuare ogni mese almeno un acquisto per non perdere i "soldi" presenti nel portafoglio virtuale, senza tuttavia dare seguito alla effettiva consegna/attivazione delle carte acquistate e pagate³.

9. Quanto all'asserito blocco delle attività di SixthCo. sul territorio italiano, diversamente da quanto affermato dal Professionista, gli elementi acquisiti agli atti hanno consentito di appurare che il sito *sixthcontinent.com* risulta pienamente attivo e operativo e che la Società ha continuato a svolgere l'attività di promozione e vendita *on line*, sulla propria Piattaforma, di numerose e diverse *Shopping Card*⁴, come inequivocabilmente attestato anche dalla documentazione prodotta unitamente alle segnalazioni, dalla quale emerge che la commercializzazione delle *Shopping*

² [I crediti maturati dagli utenti possono scadere e si azzerano il primo giorno del mese successivo a quello in cui l'utente non è attivo (i.e. non effettua almeno un acquisto sul Sito).]

* [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni]

³ [Cfr. ex multis, segnalazione prot. 76775 del 16 ottobre 2020, in cui un aderente lamenta la circostanza che, dal mese di febbraio 2020, SixthCo. continuerebbe indebitamente a trattenere circa € 8.000 sulla piattaforma oltre ad alcune card che si troverebbero nell'area rimborsi senza essere processate. Al riguardo, si veda anche la segnalazione prot. 84991 del 16 novembre 2020, attraverso la quale una consumatrice riferisce che, nel richiedere il rimborso di quanto versato per l'acquisto di *Shopping Card* non consegnate, anche tramite ripetuti solleciti, non avrebbe ricevuto alcuna risposta circa i crediti (€ 3.019,15) e il saldo (€ 3.785) maturati e si vedrebbe comunque costretta ad effettuare acquisti "per non perdere wallet e crediti acquistati in precedenza ed ancora bloccati nella piattaforma". Infine, l'impossibilità di utilizzare due *Gift Card* regolarmente acquistate e pagate viene riferita da un altro consumatore che, avendo effettuato le transazioni il 30 settembre 2020 ed il 31 ottobre 2020 con data di attivazione contrattualmente fissata, rispettivamente, al 5 ottobre 2020 e al 20 novembre 2020, non avrebbe ricevuto le card (segnalazione prot. 20140 dell'11 febbraio 2021). In merito all'obbligo di acquisto mensile per rimanere "attivi" e non vedersi "azzerare" i crediti conseguiti, si veda anche la segnalazione prot. 79400 del 27 ottobre 2020.]

⁴ [Cfr. Verbale acquisizione agli atti del 19 febbraio 2021.]

Card/SXC Card è proseguita nei confronti dei consumatori nei mesi successivi alla notifica del Provvedimento, senza peraltro che alla stessa facesse seguito la consegna e/o l'attivazione delle carte vendute⁵.

10. Alla luce di quanto sopra esposto e sulla base delle numerose segnalazioni che continuano a pervenire in Autorità, emerge dunque che il Professionista, da un lato, non ha adempiuto all'ordine di comunicare le iniziative assunte in ottemperanza al Provvedimento, dall'altro, ha reiterato una serie di condotte che sembrano presentare, in sostanza, i medesimi profili di scorrettezza già accertati con il Provvedimento in relazione alle modalità di attivazione e fruizione delle *Shopping Card/SXC Card* e di ogni altra utilità maturata dagli utenti (*Crediti/Saldo/Wallet*) e all'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e di rimborso spettanti ai consumatori acquirenti.

11. Dalle evidenze documentali agli atti risulta che la pratica commerciale ritenuta scorretta è continuata successivamente allo scadere del termine di sessanta giorni, decorrente dalla data di notifica del Provvedimento (7 agosto 2020), concesso al Professionista per ottemperare alla diffida ivi contenuta, nonché successivamente al 7 dicembre 2020, data di presentazione, da parte di SixthCo., del documento denominato "*Ottemperanza al provvedimento dell'AGCM n. 28314 del 4 agosto 2020 (ps/11332) – Cronistoria dei fatti causanti il calo delle vendite e l'aumento dei chargeback – riscontro nota dell'11 novembre 2020*".

12. Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 di euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 28314 del 4 agosto 2020, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) di contestare alla società Sixthcontinent Europe S.r.l. la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità n. 28314 del 4 agosto 2020;

b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

c) che il responsabile del procedimento è il Dott. Antonino D'Ambrosio;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione A, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti di Sixthcontinent Europe S.r.l., ovvero da persone da essa delegate;

e) che, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;

f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede alla società Sixthcontinent Europe S.r.l. di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche nell'ultimo anno.

Il presente provvedimento sarà comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

per IL PRESIDENTE
il Componente
Michele Ainis

⁵ [Si vedano in proposito, a mero titolo esemplificativo e in aggiunta alla già citata segnalazione prot. 20140 dell'11 febbraio 2021, la segnalazione prot. 79801 del 28 ottobre 2020, con la quale una consumatrice lamenta la mancata consegna di una gift-card H&M acquistata in data 1° ottobre 2020 sulla piattaforma SixthContinent; la segnalazione prot. 14035 del 19 gennaio 2021, in cui un consumatore denuncia l'omessa attivazione di una card "Netflix" e una card "Q8", che erano state acquistate, rispettivamente, il giorno 25 settembre 2020 e 30 ottobre 2020.]