

PS12373 - SAMSUNG - CAMBIA CON GALAXY

Provvedimento n. 30671

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 giugno 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

VISTO il "*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*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione del 19 luglio 2022, con cui è stato avviato il procedimento PS12373 nei confronti delle società Samsung Electronics Italia S.p.A., Opia Ltd e World Business S.r.l.;

VISTI i propri provvedimenti del 19 luglio 2022, con i quali sono stati disposti accertamenti ispettivi, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso le sedi delle società Samsung Electronics Italia S.p.A. e World Business S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 21 febbraio 2023, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Samsung Electronics Italia S.p.A. (di seguito anche Samsung o SEI), appartenente al gruppo multinazionale coreano Samsung Group, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo. La società, con sede legale a Milano, opera per conto del gruppo la vendita sul territorio italiano di prodotti di elettronica di consumo e di elettrodomestici e nel 2022 ha realizzato ricavi delle vendite pari a 2.509.077.859 euro¹.

2. Opia Ltd. (di seguito anche Opia), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo. La società, con sede legale nel Regno Unito, opera in Italia nello svolgimento di servizi di supporto alle vendite di imprese e nel 2021 ha realizzato, a livello globale, ricavi delle vendite pari a 20.759.528 sterline².

3. World Business S.r.l. (di seguito anche World Business, WB o Mondoaffari), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo. La società, con sede legale a Pompei (NA), svolge in Italia attività di manutenzione, verifica, noleggio e commercio di apparecchi elettrici ed elettronici e nel 2021 ha realizzato ricavi delle vendite pari a 6.595.757 euro³.

II. LE CONDOTTE

4. Il procedimento concerne le condotte poste in essere da Samsung, Opia e World Business in relazione a ciascuna delle seguenti promozioni commerciali che, come precisato da SEI⁴, da inizio dicembre 2021 a fine settembre 2022 sono state attuate in sequenza, a seconda dei casi, attraverso il sito del proprio gruppo (canale *Online*) e/o attraverso distributori terzi (canale *Retailers*):

1) "*Samsung - Cambia con Galaxy acquistando S21 Family e Foldable*" dal 6.12.2021 al 3.1.2022 attraverso il canale *Retailers*;

2) "*Samsung - Cambia con Galaxy acquistando Buds e Watch*" dal 6.12.2021 al 24.12.2021 attraverso il canale *Retailers*;

3) "*Samsung - Cambia con Galaxy acquistando uno Smartphone Premium*" dal 4.1.2022 al 31.3.2022 attraverso il canale "*Retailers*" e dal 1.2.2022 al 31.3.2022 attraverso il proprio canale "*Online*";

4) "*Samsung - Cambia con Galaxy acquistando Tab S8 family*" dal 9.2.2022 al 24.2.2022 attraverso il canale *Retailers* e il proprio canale *Online*; successivamente al suo avvio, la promozione è stata prorogata fino al 31.3.2022;

5) "*Samsung - Cambia con Galaxy acquistando S22 family*" dal 9.2.2022 al 10.3.2022 attraverso il canale *Retailers* e il proprio canale *Online*:

¹ [Dati estrapolati dall'ultimo bilancio disponibile, presente su Telemaco Infocamere e prodotto dalla Parte.]

² [Dati estrapolati dall'ultimo bilancio disponibile, prodotto dalla Parte.]

³ [Dati estrapolati dall'ultimo bilancio disponibile, presente su Telemaco Infocamere e prodotto dalla Parte.]

⁴ [Cfr. versione non confidenziale della risposta di SEI alla richiesta di informazioni protocollo 80096 del 20 ottobre 2022.]

- 6) "Samsung - Cambia con Galaxy acquistando su Samsung Shop Online A52 family" dal 16.2.2022 al 31.3.2022 attraverso il proprio canale Online;
- 7) "Cambia con Galaxy - S22 Series" dal 30.5.2022 al 12.6.2022 attraverso il proprio canale Online;
- 8) "Cambia con Galaxy - S22 Samsung Summer Festival" dal 13.6.2022 al 30.6.2022 attraverso il proprio canale Online;
- 9) "Cambia con Galaxy #youmake" dal 13.7.2022 al 31.7.2022 attraverso il proprio canale Online; successivamente al suo avvio, la promozione è stata prorogata, prima fino al 5.9.2022 e poi fino al 30.9.2022;
- 10) "Samsung – Cambia con Galaxy Z Fold4 e Z Flip4/Cambia con Galaxy – i nuovi Samsung Galaxy Z Fold4 e Z Flip4" dal 10.8.2022 al 25.8.2022, attraverso il canale Retailers e il proprio canale Online;
- 11) "Cambia con Galaxy – September Edition" nel periodo dal 6.9.2022 al 30.9.2022, attraverso il proprio canale Online.

5. In particolare, nelle prime 6 promozioni Samsung Italia operava insieme alla società World Business per la valutazione e l'acquisto dell'usato e – per le adesioni di clienti che acquistavano attraverso distributori terzi – insieme a una diversa società incaricata della verifica della documentazione richiesta per partecipare alla promozione. Entrambe le società operavano "in nome proprio e per conto di Samsung"⁵.

Nelle successive promozioni SEI operava insieme alla società Opia per la valutazione e l'acquisto dell'usato e – per le adesioni di clienti che acquistavano attraverso distributori terzi – insieme a una diversa società incaricata della verifica della documentazione richiesta per partecipare alla promozione. Entrambe le società operavano "in nome proprio e per conto di Samsung"⁶.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1 L'iter del procedimento

- 6.** In relazione alle condotte sopra descritte, in data 19 luglio 2022⁷, è stato comunicato a Samsung, Opia e World Business l'avvio del procedimento istruttorio PS12373 per possibile violazione degli articoli. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo.
- 7.** In data 26 luglio 2022, sono stati svolti accertamenti ispettivi presso le sedi di Samsung e World Business.
- 8.** Il 27 e il 28 luglio 2022, ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento, sono pervenute le istanze di partecipazione al procedimento, presentate rispettivamente dall'Associazione di consumatori Altroconsumo e dell'Associazione di consumatori CODICI, entrambe accolte con comunicazione del 23 agosto 2022.
- 9.** Il 29 luglio, è stata acquisita la documentazione richiesta a Samsung in sede di accertamento ispettivo.
- 10.** Il 9 settembre 2022, ai sensi ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e successive modificazioni, e dell'articolo 9 del Regolamento, sono pervenute le proposte di impegni di Samsung e WB, il successivo 15 settembre è pervenuta anche la proposta di impegni di Opia.
- 11.** Il 5 ottobre 2022, è stato comunicato il rigetto degli impegni presentati dalle Parti.
- 12.** Il 7 ottobre 2022, SEI ha trasmesso le informazioni in risposta alla richiesta formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento.
- 13.** Il 10 ottobre 2022, World Business ha depositato una memoria, integrata in data 23 novembre 2022, rispondendo contestualmente alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio del procedimento.
- 14.** Il 26 ottobre 2022, Opia ha trasmesso le informazioni in risposta alla richiesta formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento.
- 15.** Il 10 novembre 2022, in accoglimento della propria richiesta formulata il 14 ottobre 2022, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento, è stata audita WB.
- 16.** Il 23 novembre 2022, in accoglimento della propria richiesta formulata il 14 ottobre 2022, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento, è stata audita Samsung.
- 17.** Il 13 dicembre 2022, sono pervenute le informazioni richieste a Samsung in sede di audizione tenutasi il 23 novembre 2022.
- 18.** In data 3 febbraio 2023, è stato comunicato alle società Samsung Electronics Italia S.p.A., Opia Ltd e World Business S.r.l., il termine di conclusione della fase istruttoria del procedimento PS12373.
- 19.** Samsung, Opia e World Business hanno esercitato più volte il diritto di accesso agli atti del procedimento.
- 20.** In data 10 gennaio 2023, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie.
- 21.** Il 21 febbraio 2023 è stato prorogato il termine di chiusura della fase istruttoria.
- 22.** Il 3 maggio 2023 è stato richiesto il parere all'autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni che è pervenuto il successivo 6 giugno.

⁵ [Cfr. T&C (termini e condizioni contrattuali), allegati 1, 2, 3, 4, 5 e 6 alla versione non confidenziale della risposta di SEI alla richiesta di informazioni protocollo 80096 del 20 ottobre 2022.]

⁶ [Cfr. C&T allegati 7, 8, 9 e 15 alla versione non confidenziale della risposta di SEI alla richiesta di informazioni protocollo 80096 del 20 ottobre 2022.]

⁷ [Protocollo 56157 del 19 luglio 2022.]

23. Le Parti hanno presentato nel corso del procedimento le proprie memorie difensive: il 23 febbraio 2023 è pervenuta la memoria di Altroconsumo; il 24 marzo e il 15 maggio 2023 sono pervenute le memorie di Opia; il 27 marzo e il 15 maggio 2023 sono pervenute le memorie di World Business; il 27 marzo e il 17 maggio 2023 sono pervenute le memorie di Samsung.

III.2 LE EVIDENZE ACQUISITE

a) Le informazioni rivolte ai consumatori

24. I consumatori sono stati destinatari di pubblicità diffuse sia attraverso le pagine del sito *internet* del gruppo Samsung⁸ sia attraverso i dettaglianti che si sono resi disponibili a veicolare le offerte commerciali in argomento.

a.1. I messaggi pubblicitari

25. Nei messaggi diffusi su *internet* veniva posta la massima enfasi grafica sui *claim* (scritti a caratteri molto grandi e in grassetto) "*Cambia con Galaxy*" e "*Cambiare il vecchio per il nuovo non è mai stato così semplice*", accompagnati dall'affermazione "*Scopri in pochi passi come acquistarlo con la valutazione del tuo vecchio dispositivo*" o da quella "*Passare a un nuovo Samsung Galaxy è semplice e conveniente*". Tali affermazioni rappresentavano la possibilità di cambiare con facilità il vecchio apparecchio con uno nuovo, attraverso una procedura composta da semplici passaggi – "*acquista*", "*registra*", "*prenota*" e "*ricevi*" – da seguire per ottenere sul proprio conto bancario la corresponsione del valore del proprio dispositivo usato.

Gli stessi messaggi pubblicitari, inoltre, recavano in primo piano, subito dopo il *claim* "*Cambia con Galaxy*", la frase "*acquista [...] e ricevi fino a 970⁹€ di valutazione per il tuo vecchio dispositivo*" (in cui le parole "*fino a 970€ di valutazione*" erano a caratteri più grandi e in grassetto), che poneva in particolare risalto il valore massimo della cifra promessa al consumatore.

26. I messaggi diffusi attraverso volantini presso i dettaglianti erano del tutto analoghi, con la sola eccezione dell'assenza dell'affermazione "*Scopri in pochi passi come acquistarlo con la valutazione del tuo vecchio dispositivo*". I volantini diffusi nei punti vendita recavano sul retro una tabella intitolata "*Scopri i modelli valutabili e il valore massimo della loro valutazione*", nelle cui colonne a ogni "*Prodotto*" corrispondeva un "*Valore della valutazione**" e in fondo alla pagina, a caratteri molto più piccoli, era precisato "** Valore della valutazione di dispositivi che rispettano i requisiti di cui all'articolo 3.1 dei T&C*".

27. In tutte le offerte commerciali *online* - di cui è stato acquisito il messaggio pubblicitario - era prevista l'applicazione immediata di uno sconto direttamente al momento dell'acquisto dell'apparecchio nuovo, con il *claim* "*Ricevi 100€ di sconto immediato direttamente a carrello e la restante parte della valutazione tramite bonifico sul tuo conto*"¹⁰, ovvero con il *claim* "*puoi ricevere una valutazione del tuo usato fino a 700€, e in più 100€ di sconto immediato a carrello*"¹¹.

28. A titolo di esempio, sono riportati di seguito il messaggio relativo alla prima delle promozioni commerciali e la parte principale di quello relativo alla terza di esse.

⁸ [Cfr. indirizzo internet www.samsung.com/it/offer/cambia-con-galaxy/.]

⁹ [La cifra di 970 euro era quella indicata nella prima delle offerte commerciali, mentre in quelle successive la cifra indicata variava da poco più di 700 a quasi 1.000 euro.]

¹⁰ [Cfr. Materiale Promozionale allegati 3, 4, 5 e 6 alla versione non confidenziale della risposta di SEI alla richiesta di informazioni protocollo 80096 del 20 ottobre 2022.]

¹¹ [Cfr. allegato alla Segnalazione protocollo 50147 del 23 giugno 2022 e Materiale Promozionale Allegato 9 alla versione non confidenziale della risposta di SEI alla richiesta di informazioni protocollo 80096 del 20 ottobre 2022.]



Cambia con Galaxy

Acquista Galaxy Z Flip3 | Fold3 5G
o Galaxy S21 Series 5G
fino a 970€ di valutazione
per il tuo usato.
Entro il 3 gennaio 2022*.

Cambiare il vecchio per il nuovo non è mai stato così semplice.

Cambiando il tuo vecchio dispositivo Samsung o di altri brand per un nuovo Galaxy, puoi ricevere una valutazione del tuo usato. Scopri quanto vale per noi il tuo vecchio dispositivo. Un motivo in più per passare ancora una volta, o per la prima volta, a un nuovo Galaxy. Fai subito il primo passo verso un cambiamento che conviene.

ACQUISTA ORA

Scopri in pochi passi come acquistarlo con la valutazione del tuo vecchio dispositivo.

Scegli il tuo prossimo Galaxy



Scopri quanto vale il tuo dispositivo.

Scarica il pdf per ottenere la valutazione



Come funziona il nostro servizio



1. ACQUISTA

Dal 6 dicembre 2021 al 3 gennaio 2022 inclusi, acquista Galaxy Z Flip3 | Fold3 5G o Galaxy S21 Series 5G in un punto vendita aderente o su uno degli store online



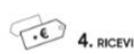
2. REGISTRA

Registra l'acquisto entro il 24 gennaio 2022 su <https://members.samsung.it/galaxytradein> e chiedi la valutazione come indicato nei Termini e Condizioni.



3. PRENOTA

Prenota il ritiro del dispositivo usato e prepara il collo, seguendo le indicazioni che riceverai via e-mail, come indicato nei Termini e Condizioni.



4. RICEVI

Ricevi sul tuo conto bancario, entro 45 giorni dalla ricezione dell'email finale, il bonifico del valore corrispondente alla valutazione del tuo dispositivo usato.

Pubblicità *online* del *trade-in smartphone* 6 dicembre 2021 - 3 gennaio 2022¹²

¹² [Cfr. doc. Isp. SEI n. 124.]

Cambia con Galaxy

Cambiare il vecchio per il nuovo
non è mai stato così semplice



"Cambia con Galaxy" è l'iniziativa promozionale che ti permette di ricevere una valutazione del tuo dispositivo usato Samsung o di altri brand (smartphone, tablet, notebook o wearable elencati nei Termini e Condizioni di ciascuna iniziativa) a fronte dell'acquisto di un nuovissimo Samsung Galaxy tra i prodotti promozionati. Scopri senza impegno quanto può valere per noi il tuo dispositivo usato, simulando qui sotto la valutazione.

E allora, sei pronto a cambiare con Galaxy?

ACQUISTO SU SAMSUNG ONLINE SHOP

ACQUISTO IN NEGOZI O E-SHOP TERZI ADERENTI

Scegli il nuovo Galaxy che vuoi acquistare

seleziona "Cambia con Galaxy" e compila tutte le informazioni richieste per procedere alla valutazione del tuo dispositivo usato. Ricevi 100€ di sconto immediato direttamente a carrello e la restante parte della valutazione tramite bonifico sul tuo conto.

Pubblicità online di Cambia con Galaxy acquistando uno Smartphone Premium 1° febbraio – 31 marzo 2022¹³

29. Scorrendo la pagina *internet* su tale secondo messaggio si arriva poi a leggere quanto segue.

Passare a un nuovo Samsung Galaxy è semplice e conveniente

Come funziona l'iniziativa promozionale:

Se acquisti un nuovo Galaxy S22 | S22+ | S22 Ultra ¹

PRENOTA
Galaxy S22 | S22+ | S22 Ultra
dal 9 febbraio 2022
al 31 marzo 2022
su Samsung Shop Online.
Ricevi 100€ di sconto
immediato a carrello.

PRENOTA
Il ritiro del dispositivo usato e
preparalo per la spedizione,
seguendo le indicazioni che
riceverai via e-mail da
World Business s.r.l. (Mondo Affari),
come indicato nei Termini e Condizioni.

RICEVI
Il valore corrispondente alla
valutazione del tuo dispositivo usato
sul conto corrente che hai indicato
partecipando all'iniziativa,
entro 45 giorni dal ritiro dell'usato.

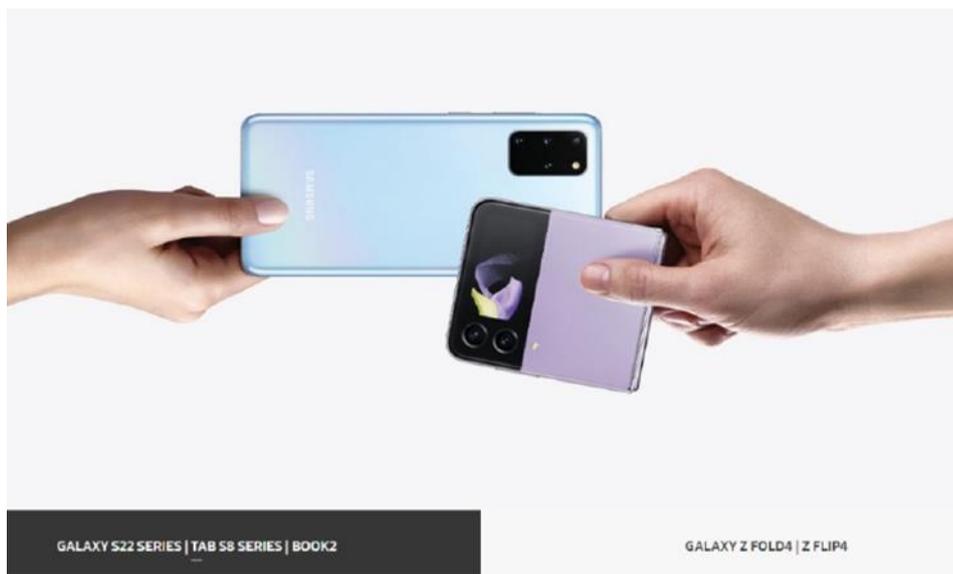
¹³ [Cfr. Materiale Promozionale, allegato 3 alla versione non confidenziale della risposta di SEI alla richiesta di informazioni protocollo 80096 del 20 ottobre 2022.]

30. Mentre nel primo dei messaggi pubblicitari sopra riprodotti non viene data nessuna indicazione riguardo alla possibilità che la procedura effettivamente applicata venga gestita da un soggetto terzo rispetto a SEI, nel secondo messaggio sopra raffigurato WB viene menzionato, a caratteri molto piccoli di colore grigio, figurando però esclusivamente come il soggetto che fornirà le istruzioni per l'invio del prodotto usato: *"PRENOTA il ritiro del dispositivo usato e preparalo per la spedizione seguendo le indicazioni che riceverai via e-mail da World Business S.r.l. (Mondo Affari), come indicato nei Termini e Condizioni"*. Analoga indicazione è contenuta anche nei messaggi diffusi nelle promozioni successive.

31. In occasione della sostituzione dell'operatore WB con Opia da parte di SEI, quest'ultimo ha diffuso un nuovo messaggio pubblicitario indicante, sempre a caratteri molto piccoli di colore grigio, che *"La valutazione e l'acquisto dell'usato sono effettuate da Opia Ltd", "riceverai una e-mail con un link per scaricare il modulo di cessione e le istruzioni per la spedizione del tuo usato a Opia Ltd" e "entro 15 giorni dalla ricezione da parte di Opia del tuo usato, conoscerai l'esito della valutazione"*.

32. Ancora più in basso, a caratteri ancora più piccoli e di nuovo in grigio, si riporta l'affermazione *"L'acquisto del tuo nuovo Galaxy Z Fold4|Z Flip4 resta valido anche in caso di esito negativo della tua richiesta di partecipazione, oppure della valutazione del tuo dispositivo usato"*, come si evince dalla seguente riproduzione di uno dei messaggi.

Cambiare il vecchio per il nuovo non è mai stato così semplice



"Cambia con Samsung Galaxy #YouMake" è l'iniziativa promozionale che ti permette di ricevere una valutazione del tuo dispositivo usato Samsung o di altri brand (smartphone, tablet o PC indicati come validi per la promozione nei **T&C dell'iniziativa**) a fronte dell'acquisto di Galaxy S22 Series, Galaxy Tab S8 Series, o Galaxy Book2. E allora, sei pronto a cambiare con Galaxy?

Acquista Galaxy S22 Series, Galaxy Tab S8 Series, o Galaxy Book2 sul Samsung Shop tra il 6 settembre e il 30 settembre 2022, puoi ricevere una valutazione del tuo usato fino a 700€, e in più 100€ di sconto immediato a carrello.

La valutazione e l'acquisto dell'usato sono effettuate da Opla Ltd.

Come funziona?



ACQUISTA

Accedi al Samsung Shop e seleziona il modello Galaxy S22, Galaxy Tab S8 o Galaxy Book2 che preferisci, accedi al carrello e seleziona l'opzione "Cambia con Galaxy". Seleziona il dispositivo usato per cui intendi richiedere la valutazione, inserisci le informazioni richieste per la valutazione e procedi all'acquisto.

Riceverai 100€ di sconto immediato a carrello. Verifica che il tuo dispositivo usato sia valido per la valutazione (per maggiori informazioni consulta i Termini e Condizioni della Promozione).



SPEDISCI IL TUO USATO

Entro tre giorni dalla consegna del tuo nuovo Galaxy S22, Galaxy Tab S8 o Galaxy Book2 riceverai una e-mail con un link per scaricare il modulo di cessione e le istruzioni per la spedizione del tuo usato a Opla Ltd. Segui le istruzioni e spedisisci il tuo usato e il modulo di cessione compilato e firmato entro 15 giorni.



RICEVI BONIFICO

Entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione da parte di Opla del tuo usato, conoscerai l'esito della valutazione. In caso di valutazione positiva del tuo dispositivo usato, riceverai sul tuo conto bancario – entro 30 giorni lavorativi dalla conferma dell'esito della valutazione – il bonifico del valore corrispondente alla quotazione del vecchio dispositivo.

L'acquisto del tuo nuovo Galaxy Z Fold4 | Z Flip4 resta valido anche in caso di esito negativo della tua richiesta di partecipazione, oppure della valutazione del tuo dispositivo usato.

Leggi i Termini e Condizioni
(Cambia con Galaxy #YouMake)

Leggi l'Informativa Privacy
(Cambia con Galaxy #YouMake)

SCARICA IL PDF ↓

SCARICA IL PDF ↓

Iniziativa promozionale valida solo per consumatori residenti nella UE che, ai sensi D.Lgs. 206/2005, acquisteranno tra il 13 luglio 2022 e il 30 settembre 2022 inclusi un Samsung Galaxy S22 (codice SM-S901), Galaxy S22+ (codice SM-S906), Galaxy S22 Ultra (codice SM-S908), Galaxy Tab S8 Ultra Wifi (codice SM-X900N), Galaxy Tab S8 Ultra 5G (codice SM-X906B), Galaxy Tab S8+ Wifi (codice SM-X800N), Galaxy Tab S8+ 5G (codice SM-X806B), Galaxy Tab S8 Wifi (codice SM-X700N), Galaxy Tab S8 5G (codice SM-X706B), Galaxy Book2 Pro 360 (codici NP930QED, NP950QED), Galaxy Book2 Pro 5G (codice NP955XED), Galaxy Book2 Pro (codici NP950XED, NP930XED), Galaxy Book2 360 (codice NP730QED) oppure Galaxy Book2 (codice NP750XED) sul sito <https://shop.samsung.com/it>. È possibile far valutare un solo dispositivo usato a fronte dell'acquisto di un prodotto promozionato. Il dispositivo usato sarà acquistato da Opia Ltd. con sede in Priory House Pilgrims Court, Sydenham Road, Guildford, Surrey, England, GU1 3RX. Parte del valore della valutazione viene riconosciuto all'atto dell'acquisto del prodotto promozionato e parte sarà accreditato - entro 30 giorni dall'approvazione della richiesta e a seconda delle condizioni del tuo usato - tramite bonifico bancario su conti correnti dell'Unione Europea intestati al partecipante all'iniziativa e raggiungibili e validi sino al 03 marzo 2023, a condizione che l'usato presenti tutti i requisiti di idoneità per l'iniziativa. Il codice IBAN, una volta comunicato, non è modificabile. L'USATO DEVE ESSERE DI PROPRIETÀ ESCLUSIVA DELL'UTENTE FINALE. Non sono ammessi usati, ad esempio, noleggiati o concessi in leasing all'utente finale. Scopri gli smartphone, tablet, pc/notebook valutabili e i criteri di valutazione, nonché i Termini e Condizioni e limitazioni qui presenti.

La valutazione di 700 euro è la più alta prevista per gli usati valutabili e fa riferimento al prodotto iPhone 13 Pro Max in perfette condizioni, in base all'art. 4.1 dei Termini e Condizioni dell'iniziativa.

Publicità online di Cambia con Galaxy #youmake 13 – 31 luglio 2022¹⁴

33. Tali ultime informazioni aggiuntive sulla validità dell'acquisto non sono presenti in un messaggio successivo, che si riproduce di seguito, in cui figura soltanto la precisazione "La valutazione e l'acquisto dell'usato sono effettuate da Opia Ltd", sempre a caratteri molto piccoli di colore grigio – su sfondo grigio.

Cambia con Galaxy

**Cambiare il vecchio per il nuovo
non è mai stato così semplice**



GALAXY S22 SERIES | TAB S8 SERIES | BOOK2

GALAXY FOLD4 | FLIP4

¹⁴ [Cfr. Materiale Promozionale, allegato 9 alla versione non confidenziale della risposta di SEI alla richiesta di informazioni protocollo 80096 del 20 ottobre 2022.]

"Cambia con Galaxy Z Fold4 e Z Flip4" è l'iniziativa promozionale che ti permette di ricevere una valutazione del tuo dispositivo usato Samsung o di altri brand (smartphone, tablet o PC indicati come validi per la promozione nei **T&C dell'iniziativa**) a fronte dell'acquisto di Galaxy Fold4 e Galaxy Flip4 | Bespoke Edition.

E allora, sei pronto a cambiare con Galaxy?

Preordina Galaxy Z Fold4 o Galaxy Z Flip4 | Bespoke Edition sul Samsung Shop tra il 10 e il 25 agosto 2022, ottieni fino a 150€ di sconto immediato a carrello e fino a 700€ di valutazione del tuo dispositivo usato.

Come funziona?



ACQUISTA

Accedi al Samsung Shop e seleziona il modello Galaxy Z Fold4 o Galaxy Z Flip4 | Bespoke Edition che preferisci, accedi al carrello e seleziona l'opzione 'Cambia con Galaxy'. Seleziona il dispositivo usato per cui intendi richiedere la valutazione, inserisci le informazioni richieste per la valutazione e procedi all'acquisto. Riceverai fino a 150€ di sconto immediato a carrello.

Verifica che il tuo dispositivo usato sia valido per la valutazione (per maggiori informazioni consulta i **Termini e Condizioni della Promozione**).



SPEDISCI IL TUO USATO

Entro tre giorni dalla consegna del tuo nuovo Galaxy Z Fold4 o Galaxy Z Flip4 | Bespoke Edition riceverai una e-mail con un link per scaricare il modulo di cessione e le istruzioni per la spedizione del tuo usato a Opla Ltd. Segui le istruzioni e spedisce il tuo usato e il modulo di cessione compilato e firmato entro 15 giorni.



RICEVI BONIFICO

Entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione da parte di Opla del tuo usato, conoscerai l'esito della valutazione. In caso di valutazione positiva del tuo dispositivo usato, riceverai sul tuo conto bancario – entro 30 giorni lavorativi dalla conferma dell'esito della valutazione – il bonifico del valore corrispondente alla quotazione del vecchio dispositivo.



Leggi i Termini e Condizioni (Cambia con Galaxy Z Fold4 e Z Flip4)

SCARICA IL PDF ↓



Leggi l'Informativa Privacy (Cambia con Galaxy Z Fold4 e Z Flip4)

SCARICA IL PDF ↓

Iniziativa promozionale valida solo per consumatori residenti nella UE che, ai sensi D.Lgs. 206/2005, acquisteranno tra il 10 agosto 2022 e il 25 agosto 2022 inclusi un Samsung Galaxy Z Fold4 (codice modello SM-F936B) oppure Galaxy Z Flip4 (codice modello SM-F721B) sul sito <https://shop.samsung.com/it>. È possibile far valutare un solo dispositivo usato a fronte dell'acquisto di un prodotto promozionato. Il dispositivo usato sarà acquistato da Opla Ltd., con sede in Priory House Pilgrims Court, Sydenham Road, Guildford, Surrey, England, GU1 3RX. Parte del valore della valutazione viene riconosciuto da Samsung Electronics Italia S.p.A. sotto forma di sconto immediato all'atto dell'acquisto del prodotto promozionato e parte sarà accreditato - entro 30 giorni dalla approvazione della richiesta e a seconda delle condizioni del tuo usato - tramite bonifico bancario su conti correnti dell'Unione Europea intestati al partecipante all'iniziativa e raggiungibili e validi sino al 28 febbraio 2023, a condizione che l'usato presenti tutti i requisiti di idoneità per l'iniziativa. Il codice IBAN, una volta comunicato, non è modificabile. L'USATO DEVE ESSERE DI PROPRIETÀ ESCLUSIVA DELL'UTENTE FINALE. Non sono ammessi usati, ad esempio, noleggiati o concessi in leasing all'utente finale. Scopri gli smartphone, tablet, pc e notebook valutabili e i criteri di valutazione, nonché i Termini e Condizioni e limitazioni qui presenti.

La valutazione di 700 euro è la più alta prevista per gli usati valutabili e fa riferimento al prodotto iPhone 13 Pro Max in perfette condizioni, in base all'art. 4.1 dei Termini e Condizioni dell'iniziativa.

Publicità online di Cambia con Galaxy Z Fold4 e Z Flip4 10 - 25 agosto 2022¹⁵

34. Nei messaggi pubblicitari risulta indicato con estremo risalto il valore massimo possibile della valutazione del dispositivo usato, senza indicare che questa sia soggetta a condizioni. Una precisazione riguardo al valore dell'usato è presente solo in fondo al messaggio, a caratteri molto piccoli di colore grigio – su sfondo grigio – in cui si fa rinvio al rispetto dei requisiti asseritamente indicati nei "T&C" (termini e condizioni contrattuali).

35. Del tutto omogenei a quelli sopra descritti sono anche i messaggi contemporaneamente diffusi da Samsung Italia presso distributori terzi (canale *Retailers*) per le offerte commerciali in argomento¹⁶.

36. In particolare, nei volantini, sul cui retro viene riprodotto l'elenco dei prodotti usati accettati nella specifica promozione commerciale, la colonna in cui vengono indicati i valori che si possono ottenere per gli stessi viene

¹⁵ [Cfr. *Materiale Promozionale, allegato 15 alla versione non confidenziale della risposta di SEI alla richiesta di informazioni protocollo 80096 del 20 ottobre 2022.*]

¹⁶ [Cfr. *Materiale Promozionale, allegati 1, 2, 3, 4 e 5 alla versione non confidenziale della risposta di SEI alla richiesta di informazioni protocollo 80096 del 20 ottobre 2022.*]

denominata "Valore della valutazione*" e solo in fondo alla pagina, a caratteri estremamente minuti, viene anche qui indicato "*Valore della valutazione relativo ai dispositivi che rispettano i requisiti di cui all'articolo 3.1. dei T&C", nella forma grafica riprodotta qui sotto.

SCOPRI I MODELLI VALUTABILI E IL VALORE MASSIMO DELLA LORO VALUTAZIONE

Prodotto	Valore della valutazione*	Prodotto	Valore della valutazione*	Prodotto	Valore della valutazione*	Prodotto	Valore della valutazione*
Galaxy Z Fold4 5G 512GB	850€	Galaxy A9 2018 128GB	200€	Honor 50 256 GB	410€	One Vision	180€
Galaxy Z Fold4 5G 256GB	850€	Galaxy M11 32GB	200€	Honor 50 128 GB	380€	OnePlus Watch	150€
Galaxy Z Ultra 5G 512GB	850€	Galaxy A41 64GB	200€	Honor 20 Pro 256GB	210€		
Galaxy Z Flip3 5G 256GB	850€	Galaxy A21s 32GB	200€	Honor X10 5G 128GB	190€	M11 Ultra 5G 256GB	640€
Galaxy Z Flip3 5G 128GB	850€	Galaxy A12 2021 32GB	200€	Honor 20 128GB	170€	XIAOMI 11T PRO 5G 12GB+256GB	510€
Galaxy Z1 Ultra 5G 256GB	825€	Galaxy A12 2021 128GB	180€	Honor X10 5G 64GB	170€	M11 5G 128GB	480€
Galaxy Z Fold4 5G 256GB	800€	Galaxy A30s 64GB	180€	Honor 20s 128GB	160€	XIAOMI 11T PRO 5G 8GB+256GB	480€
Galaxy S21 Ultra 5G 128GB	800€	Galaxy M12 128GB	180€	Honor 20i 128GB	160€	XIAOMI 11T PRO 5G 8GB+128GB	460€
Galaxy Z Flip 5G 256GB	750€	Galaxy A03s 64GB	180€			M11 5G 256GB	440€
Galaxy S21+ 5G 256GB	750€	Galaxy A12 2021 64GB	170€			XIAOMI 11T 5G 256GB	370€
Galaxy S21+ 5G 128GB	700€	Galaxy M12 64GB	170€	Mate Xs 512GB	810€	M11 5G 256GB	330€
Galaxy Note20 Ultra 5G 512GB	600€	Galaxy A12 128GB	170€	Mate 40 Pro 256GB	640€	XIAOMI 11 LITE 5G NE 8GB+256GB	330€
Galaxy S20 Ultra 5G 512GB	600€	Galaxy A03s 32GB	170€	P40 Pro plus 512GB	430€	M10 pro 5G 256GB	320€
Galaxy Note20 Ultra 5G 256GB	600€	Galaxy A20 64GB	170€	P40 Pro 256GB	380€	XIAOMI 11T 5G 128GB	320€
Galaxy S20 Ultra 256GB	600€	Galaxy M12 32GB	170€	Mate 30 Pro 256GB	330€	M11 5G 128GB	310€
Galaxy Fold 5G 512GB	600€	Galaxy A12 64GB	150€	P30 Pro New Edition	320€	XIAOMI 11 LITE 5G NE 8GB+128GB	290€
Galaxy Fold 512GB	600€	Galaxy A02s 32GB	150€	P40	320€	Poco F3 256GB	260€
Galaxy Z Flip 256GB	600€	Galaxy M20 64GB	150€	P30 Pro 256GB	290€	XIAOMI REDMI Note10 PRO 8GB+128GB	260€
Galaxy Note20 5G 256GB	600€	Galaxy A7 2018 64GB	150€	Mate 20 Pro 128GB	260€	M11 Lite 5G 128GB	250€
Galaxy S20 Ultra 128GB	600€	Galaxy A20s 32GB	150€	P30 Pro 128GB	260€	Poco F3 128GB	240€
Galaxy Note20 256GB	600€	Galaxy A21s 128GB	150€	Novo 7 Pro 5G 128GB	260€	M10T pro 5G 128GB	240€
Galaxy S21 5G 256GB	600€	Galaxy A21s 64GB	150€	Novo 7 5G 128GB	230€	XIAOMI 11 LITE 5G NE 6GB+128GB	240€
Galaxy S21 5G 128GB	550€	Galaxy A02s 64GB	150€	P30 Lite New Edition 256GB	210€	XIAOMI REDMI Note10 PRO 6GB+128GB	240€
Galaxy S20+ 5G 512GB	500€	Galaxy A12 32GB	140€	Novo 7 5A 128GB	200€	M11 Lite 64GB	230€
Galaxy S20+ 5G 128GB	500€			P30 Lite New Edition 128GB	200€	XIAOMI REDMI Note10 5G 4GB + 64GB	230€
Galaxy S20+ 128GB	500€	iPhone 13 Pro 1 TB	850€	P10 128GB	190€	M10 Note10 Pro 256GB	220€
Galaxy Note10+ 512GB	500€	iPhone 13 Pro 256GB	850€	P40 Lite 5G 128GB	170€	M11 Lite 128GB	220€
Galaxy S20 5G 128GB	500€	iPhone 13 Pro 512GB	850€	P Smart 2 128GB	170€	M10T Lite 5G 128GB	220€
Galaxy Note10+ 256GB	500€	iPhone 13 Pro Max 1 TB	850€	Novo 7i 128GB	170€	Poco X3 Pro 256GB	220€
Galaxy S20 128GB	500€	iPhone 13 Pro Max 128GB	850€	Mate 20 128GB	160€	XIAOMI REDMI Note10 PRO 6GB+64GB	220€
Galaxy S10+ 512GB	500€	iPhone 13 Pro Max 256GB	850€	Mate 20 Lite (Dual Sim) 64GB	160€	M10T Lite 5G 64GB	210€
Galaxy Note10	500€	iPhone 13 Pro Max 512GB	850€	Novo 7i 128GB	160€	M11 Note 128GB	210€
Galaxy S10+ 128GB	500€	iPhone 12 Pro 128GB	820€	Mate 20 X 5G 256GB	330€	M10T Lite 5G 4GB	210€
Galaxy Note10 Lite	500€	iPhone 12 Pro Max 128GB	800€	P smart 2020 128GB	150€	Poco X3 NFC 128GB	210€
Galaxy S20 FE 5G 256GB	400€	iPhone 12 Pro Max 256GB	750€	P Smart 2021 128GB	150€	Poco X3 NFC 64GB	210€
Galaxy S20 FE 5G 128GB	400€	iPhone 12 mini 512GB	750€	P40 Lite E 64GB	140€	Poco M3 Pro 5G 128GB	210€
Galaxy A72 256GB	400€	iPhone 12 Pro Max 512GB	750€			Poco M3 Pro 5G 64GB	200€
Galaxy S20 FE 256GB	400€	iPhone 13 512GB	720€	LG G8X thinQ 128GB	260€	XIAOMI REDMI Note10 5G 4GB + 128GB	200€
Galaxy S20 FE 128GB	400€	iPhone 12 Pro 512GB	700€	LG G8S thinQ 128GB	200€	Poco X3 Pro 128GB	190€
Galaxy Note10 256GB	400€	iPhone 12 Pro Max 128GB	650€			Redmi Note10S 128GB	190€
Galaxy S10 128GB	400€	iPhone 12 Pro 256GB	650€	Motorola Razzr 5G 256GB	720€	Poco M3 128GB	190€
Galaxy S10e 128GB	400€	iPhone 13 256GB	650€	Motorola Razzr 128GB	400€	XIAOMI REDMI 10 4+128GB	190€
Galaxy S10 Lite 128GB	400€	iPhone 11 Pro Max 512	640€	Motorola Edge 20 Pro	370€	Redmi Note10S 64GB	180€
Galaxy Note9 512GB	400€	iPhone 12 Pro 128GB	625€	Motorola Edge+	360€	M6 GT128GB	180€
Galaxy S9+ 256GB	400€	iPhone 12 256GB	625€	Moto G 100 128GB	350€	XIAOMI REDMI 10 4+64GB	180€
Galaxy A52 5G 256GB	350€	iPhone 11 Pro Max 256GB	600€	Motorola Edge 20 128GB	290€	Redmi Note 9S 128GB	170€
Galaxy A52 5G 128GB	350€	iPhone 11 Pro 512GB	600€	Motorola Edge	280€	Poco M3 64GB	170€
Galaxy A52 128GB	350€	iPhone 11 Pro Max 64GB	575€	Moto G 5G 64GB	250€	M6 GT 64GB	170€
Galaxy A52s 5G 256GB	340€	iPhone 13 128GB	570€	Motorola Edge 20 Lite	240€	Mi Note10 Lite 64GB	170€
Galaxy M52 5G 128GB	300€	iPhone 11 Pro 256GB	560€	Moto G 50 128GB	220€	Redmi Note 9S 64GB	160€
Galaxy A52 256GB	300€	iPhone 12 Mini 256GB	550€	Moto G 5G Plus 128GB	220€		
Galaxy A52s 5G 128GB	300€	iPhone 13 mini 256GB	550€	Moto G00	220€		
Galaxy XCover Pro	300€	iPhone 12 128GB	525€	Moto G Plus	210€		
Galaxy A72 128GB	300€	iPhone 11 Pro 64GB	525€	Moto G 5G 128GB	200€		
Galaxy A42 5G 128GB	300€	iPhone 13 mini 128GB	520€	Motorola One zoom 128GB	200€		
Galaxy M51	300€	iPhone 12 64GB	500€	Moto G9 Power 128GB	200€		
Galaxy A71 128GB	300€	iPhone 12 Mini 128GB	500€	Moto G30 128GB	190€		
Galaxy A71 128GB	300€	iPhone 11 256GB	500€	Moto G pro	190€		
Galaxy Note 9 128GB	300€	iPhone 11 128GB	475 €	Moto G 5G Plus 64GB	190€		
Galaxy S9+ 64GB	300€	iPhone 12 Mini 64GB	450€	Moto G10	180€		
Galaxy A80 128GB	300€	iPhone 11 64GB	450€	Moto e40	180€		
Galaxy S9 64GB	300€	iPhone XS Max 512GB	450€	Moto G9 play	170€		
Galaxy A50 128GB	300€	iPhone XS Max 64	400€	Moto G9 Power	170€		
Galaxy A51 5G 128GB	240€	iPhone XS 256	400€	Motorola One action 128GB	150€		
Galaxy M32 128GB	230€	iPhone XS 64GB	375€	Motorola G8 plus 64GB	150€		
Galaxy A32 5G 128GB	200€	iPhone XR 256GB	375€	Motorola G8 64GB	130€		
Galaxy A32 5G 64GB	200€	iPhone SE 2020 128GB	360€	Motorola G8 Power Lite 64GB	130€		
Galaxy A22 5G 128GB	200€	iPhone XR 128GB	350€				
Galaxy A32 128GB	200€	iPhone SE 2020 64GB	330€	OnePlus 9 Pro 256GB	540€		
Galaxy A41 128GB	200€	iPhone XR 64GB	325€	OnePlus 9 Pro 128GB	480€		
Galaxy A41 128GB	200€	iPhone X 256GB	300€	OnePlus 9 256GB	390€		
Galaxy A22 5G 64GB	200€	iPhone 8 Plus 256GB	300€	OnePlus 9 128GB	360€		
Galaxy XCover 4s	200€	iPhone X 64GB	300€	OnePlus 8 Pro 256GB	340€		
Galaxy A31 128GB	200€	iPhone 7 Plus 256GB	300€	OnePlus 8T 256GB	320€		
Galaxy M21	200€	iPhone 8 Plus 128GB	250€	OnePlus 8 Pro 128GB	310€		
Galaxy A41 128GB	200€	iPhone 8 256GB	230€	OnePlus Nord 2 5G 128GB	290€		
Galaxy A22 128GB	200€	iPhone 8 Plus 64GB	230€	OnePlus 8 256GB	270€		
Galaxy M31	200€	iPhone 8 128GB	210€	OnePlus Nord 128GB	270€		
Galaxy M31s	200€	iPhone 8 64GB	200€	OnePlus 8 128GB	250€		
Galaxy A31 64GB	200€	iPhone 7 256GB	200€	OnePlus Nord CE 5G 128GB	250€		
Galaxy A22 64GB	200€	iPhone 7 Plus 128GB	200€	OnePlus 7 Pro 256GB	240€		
Galaxy Note 8 64GB	200€			OnePlus 7T Pro 256GB	230€		
Galaxy S8+ 64GB	200€			OnePlus 7 Pro 128GB	220€		
Galaxy A70 128GB	200€			OnePlus Nord N10 5G 128GB	210€		
Galaxy S8 64GB	200€			OnePlus 7T 128GB	210€		
				One Fusion+	200€		

SCOPRI TUTTI I DISPOSITIVI VALUTABILI (TABLET, NOTEBOOK, WEARABLE) SU www.samsung.it/promozioni

Pubblicità su volantino di Cambia con Galaxy acquistando S22 family 9 febbraio – 10 marzo 2022¹⁷

37. Il medesimo rinvio è contenuto in uno dei primi messaggi diffusi sul sito *internet*, che si riproduce di seguito.

¹⁷ [Cfr. Materiale Promozionale, allegato 5 alla versione non confidenziale della risposta di SEI alla richiesta di informazioni protocollo 80096 del 20 ottobre 2022.]

originale insieme al proprio usato. Anche l'articolo relativo alla "spedizione dell'usato"²⁰ ribadisce che "Unitamente all'Usato, l'Utente dovrà inviare il Modulo di Cessione, debitamente compilato e sottoscritto".

42. Solo in alcuni casi²¹, nelle condizioni contrattuali, l'articolo relativo alle "Modalità operative di adesione alla promozione" indica più precisamente che "Per aderire alla Promozioni gli Utenti dovranno, a fronte dell'acquisto di un Prodotto Promozionato, vendere a [...] un dispositivo usato fra quelli indicati nell'elenco di cui all'Allegato A".

Galaxy", nella sezione dedicata nel carrello (<https://shop.samsung.com/it/cart>). Laddove l'Utente sia iscritto a Samsung Account, potrà acquistare il Prodotto Promozionato accedendo al proprio profilo; b. successivamente, all'Utente verrà chiesto di scegliere il modello dell'Usato che intende sottoporre alla valutazione. Una volta effettuata la scelta dell'Usato, l'Utente visualizzerà (i) l'ammontare dello Sconto Immediato direttamente visibile nel carrello in fase di acquisto di un Prodotto Promozionato e (ii) il massimo Valore della Valutazione ottenibile, fermo restando che tale valutazione potrà essere confermata o modificata a seguito di verifica delle effettive condizioni dell'Usato da parte di Opia. L'Utente, aderendo alla Promozione, dichiara che il suo Usato sia valido ai fini della partecipazione alla presente Promozione e che lo stesso risulti essere di sua proprietà e non di provenienza illecita; c. inoltre, l'Utente dovrà compilare i campi relativi all'indirizzo di spedizione del Prodotto Promozionato. L'Utente dovrà poi indicare il codice IMEI o il codice seriale dell'Usato. Infine, all'Utente verrà chiesto di inserire i dati e le coordinate bancarie su cui chiede che sia accreditato l'importo relativo alla Valutazione dell'Usato – secondo quanto nell'art. 2.2. che precede – tramite bonifico, ivi compresi codice IBAN e SWIFT, nonché nome e cognome dell'intestatario del conto (in caso di conto corrente co-intestato, indicare i nominativi di tutti gli intestatari). Il conto corrente a cui si riferisce l'IBAN deve essere intestato all'Utente a cui si riferiscono i dati anagrafici. Saranno accettati solo codici IBAN collegati a conti corrente dell'Unione Europea che dovranno restare attivi fino al 31 dicembre 2022. Non sono accettati IBAN relativi a carte di credito prepagate; d. l'Utente deve accertarsi di avere inserito correttamente tutti i dati personali, di contatto e relativi all'Usato in fase di registrazione. Il mancato o non corretto inserimento dei dati sarà causa di esclusione dalla presente Promozione; e. ai fini della partecipazione alla Promozione sarà necessario accettare i presenti Termini e Condizioni e, contestualmente, prendere visione della relativa informativa privacy. In caso di mancata accettazione dei Termini e Condizioni, o di mancata presa visione dell'informativa privacy, NON sarà possibile partecipare alla presente Promozione; f. l'Utente dovrà poi finalizzare l'acquisto – ai sensi dei termini e condizioni di vendita indicati nel Samsung Shop – del Prodotto Promozionato. 3.3. Completato l'acquisto del Prodotto Promozionato, a cui sarà applicato lo Sconto Immediato, l'Utente riceverà, entro 3 giorni dalla data in cui il Prodotto Promozionato gli è stato consegnato, all'indirizzo fornito in fase di acquisto del Prodotto Promozionato, una e-mail da Opia ("E-mail per la procedura di vendita") riportante il link da cui sarà possibile scaricare il contratto di vendita a prova (il "Modulo di Cessione"), nonché le ulteriori istruzioni per procedere con la spedizione dell'Usato. L'Utente dovrà stampare il Modulo di Cessione, compilarlo in ogni sua parte e spedirlo in originale debitamente firmato, insieme all'Usato secondo quanto specificato all'art. 5 che segue e in conformità con le istruzioni riportate nella E-mail per la procedura di vendita. Si specifica che la mancata sottoscrizione (in ogni sua parte) o il mancato invio, insieme all'Usato, del Modulo di Cessione sottoscritto in originale non consentono la partecipazione alla Promozione e che pertanto l'Usato non sarà oggetto della valutazione. L'Utente è tenuto a rilasciare espressa dichiarazione che il suo Usato è valido ai fini della partecipazione alla presente Promozione e che lo stesso non risulta essere di provenienza illecita. L'Utente è invitato a stampare e conservare copia del Modulo di Cessione. 3.4. Una volta inviata la richiesta di partecipazione alla Promozione e completato l'acquisto del Prodotto Promozionato, non è possibile modificare l'Usato da sottoporre a valutazione. Nel caso in cui l'Utente invii un usato differente rispetto a quello comunicato in sede di acquisto, l'Utente stesso perderà il diritto a partecipare alla Promozione e, di conseguenza, a ottenere il Valore della Valutazione e lo Sconto Immediato.".]

²⁰ [Il testo di detto articolo risulta il seguente:

"ART. 5 - SPEDIZIONE DELL'USATO

5.1. Entro 15 giorni dalla ricezione dell'E-mail per la procedura di vendita, l'Utente dovrà spedire l'Usato a Opia, a proprie spese e secondo quanto previsto dal presente art. 5.

5.2. Si precisa inoltre che l'Usato dovrà essere spedito all'indirizzo e secondo le modalità che verranno comunicate all'Utente con la E-mail per la procedura di vendita, correttamente imballato. Inoltre, dovrà essere spedito assolutamente privo di dati, non protetto da password e con firmware/software originale. È responsabilità dell'Utente fornire l'Usato in un imballo idoneo al trasporto ed attenersi alle istruzioni che verranno fornite all'Utente con la E-mail per la procedura di vendita, nonché alle istruzioni qui allegate come Allegato B.

La responsabilità di imballare idoneamente l'Usato per il trasporto è in capo all'Utente. Né Samsung né Opia sono responsabili per eventuali danni da trasporto. Si prega di non includere nell'imballo gli originali delle prove di acquisto. La prova di spedizione non costituisce prova di ricezione; a tale fine né Samsung né Opia possono essere ritenuti responsabili per eventuali dispositivi Usati inviati che siano andati persi, danneggiati o distrutti durante il trasporto; si consiglia di effettuare una spedizione assicurata. Inoltre, nel caso in cui il consumatore fosse residente in uno Stato UE diverso dall'Italia sarà necessario provvedere alla spedizione in conformità a quanto previsto dall'art. 21 comma 3 del D.lgs. 49/2014 e dall'art. 23 e dall'Allegato VI della Direttiva 2012/19/UE del 4 luglio 2012 sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) così come recepiti dalla normativa nazionale del luogo indicato per il ritiro. È in ogni caso onere dell'Utente verificare i requisiti di spedizione all'estero di apparecchiature elettriche ed elettroniche usate fissati dalla normativa applicabile nel luogo di ritiro. Resta, quindi, inteso che né Samsung né Opia risponderanno né saranno responsabili per eventuali mancanze, omissioni, errori o falsità nella documentazione fornita dall'Utente per le finalità di cui al presente articolo 5.2. I costi per la predisposizione della documentazione di cui al presente articolo 5.2 restano ad esclusivo e definitivo carico dell'Utente Finale.

5.3. L'Utente dovrà pertanto cancellare (solo dopo aver rimosso ogni account Google, iCloud o Microsoft dall'Usato), mediante ripristino alle condizioni di fabbrica, i dati contenuti nel dispositivo, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, file personali, fotografie e la cronologia dei siti visitati, fermo restando che il sistema operativo autentico deve rimanere installato. In particolare, si invita l'Utente a rimuovere la SIM e la scheda di memoria eventualmente installata nel dispositivo che si intende sottoporre a valutazione. Eventuali dati non cancellati dall'Utente saranno rimossi del tutto e non salvati in altri dispositivi di memoria. In nessuna circostanza né Samsung né Opia, potranno essere ritenute responsabili per la perdita dei dati contenuti nel dispositivo Usato reso. A tal fine, l'Utente dovrà rilasciare liberatoria all'atto della cessione dell'Usato.

5.4. Unitamente all'Usato, l'Utente dovrà inviare il Modulo di Cessione, debitamente compilato e sottoscritto.

5.5. In caso di mancata spedizione ad Opia dell'Usato, entro 15 giorni dalla ricezione dell'E-mail per la procedura di vendita, l'Utente sarà escluso automaticamente dalla presente Promozione con contestuale obbligo di:

(i) restituire a Samsung il Prodotto Promozionato. Il Promotore procederà, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla ricezione del Prodotto Promozionato, a rimborsare all'Utente l'importo corrisposto per l'acquisto del Prodotto Promozionato, secondo le medesime modalità utilizzate in fase di acquisto del Prodotto Promozionato stesso,

oppure

(ii) rimborsare lo Sconto Immediato già ricevuto.

Per procedere con quanto indicato ai punti (i) ed (ii) che precedono, l'Utente dovrà contattare il Servizio Clienti Samsung al numero 800 025 520. L'Utente sarà così informato delle modalità concernenti la restituzione del Prodotto Promozionato e/o le modalità concernenti il rimborso dello Sconto Immediato. L'Utente è responsabile dell'integrità del Prodotto Promozionato fin tanto che lo stesso bene si trovi in suo possesso.

5.6. La mancata restituzione del Prodotto Promozionato, o il mancato rimborso a Samsung dello Sconto Immediato, daranno titolo a Samsung di procedere per le vie legali a tutela dei suoi diritti.".]

43. Infine, in una sola delle versioni delle condizioni contrattuali²², nella quale veniva indicato il nome della società Opia (*"Per aderire alla Promozione gli Utenti dovranno, a fronte dell'acquisto di un Prodotto Promozionato, vendere ad Opia un dispositivo usato fra quelli indicati nell'elenco di cui all'Allegato A"*), l'articolo *"Spedizione dell'usato"* delle condizioni contrattuali indicava per il consumatore l'obbligo, in caso di mancata spedizione dell'usato ai fini della sua valutazione, di restituire il prodotto nuovo oggetto di promozione (se già pagato, ottenendo il rimborso del prezzo pagato), oppure di rimborsare lo sconto immediato già ricevuto²³. Inoltre, il successivo articolo *"Valutazione dell'usato"* prevedeva, in caso di esito negativo della valutazione o di richiesta da parte del consumatore di recuperare il proprio usato, l'obbligo per il consumatore di rimborsare lo sconto immediato già ricevuto²⁴.

b) L'attuazione delle promozioni commerciali

b.1.) I due rapporti commerciali

44. Dalle risultanze istruttorie risulta che l'offerta oggetto della promozione sopra descritta si articolava dapprima nella vendita del nuovo apparecchio e, successivamente, nella (possibile) valutazione dell'usato consegnato dal consumatore ai fini della definizione del prezzo di cessione.

La stessa Samsung Italia ha precisato che *"offre, anche tramite terzi rivenditori, i Prodotti Promozionati ai consumatori, mentre il successivo e distinto rapporto contrattuale di valutazione e vendita (da parte dei consumatori) dei loro prodotti usati intercorre tra i consumatori stessi e un professionista terzo. In specie, tali attività sono state svolte, in un primo momento, da World Business S.r.l. ("WB") e, in seguito, da Opia Ltd. ("Opia"), sulla base di accordi di cooperazione commerciale conclusi da tali professionisti con SEI. In tale contesto, fermi restando i suddetti distinti ruoli svolti rispettivamente da SEI e da detti professionisti, i menzionati contratti di cooperazione di SEI con tali professionisti prevedevano che la valutazione del prodotto usato da parte di WB/Opia avvenisse in funzione del modello e della categoria di appartenenza del prodotto usato, nonché del suo stato di usura, secondo griglie definite ex ante, nelle quali, ciascun modello di prodotto usato veniva classificato in diversi possibili stati di usura cui corrispondevano importi predefiniti"*²⁵.

In alcune delle offerte commerciali *Online* era prevista l'applicazione immediata di uno sconto direttamente al momento dell'acquisto dell'apparecchio nuovo, corrispondente a una parte del valore dell'usato oggetto della valutazione²⁶.

45. In sintesi, il consumatore doveva per prima cosa acquistare l'apparecchio nuovo nel periodo di validità dell'offerta. Dopo di ciò, il consumatore doveva registrarsi telematicamente²⁷ e inserire i propri dati, la foto della prova di acquisto, la foto dell'IMEI del prodotto nuovo e i dati relativi al prodotto usato. Successivamente, il consumatore doveva scaricare dal sito, stampare, sottoscrivere, scansionare e ricaricare sul sito il modulo di cessione dell'usato. Il consumatore doveva poi attendere la verifica di quanto inviato e doveva integrare, se richiesto, la documentazione ritenuta non valida²⁸. Poi, quando il consumatore riceveva una *e-mail* con cui veniva comunicato che quanto inviato era stato ritenuto valido, doveva prenotare il ritiro dell'usato²⁹.

²¹ [Cfr., ad esempio, il documento *"TC_Samsung_Cambia_con_Galaxy_Shop_S22_YouMake"* allegato al doc. n. 23 dell'indice del fascicolo.]

²² [Cfr. il documento *"Modifica_TC_Samsung_Cambia_con_Galaxy_Shop_YouMake 27-07-22_web.archive.org"*, allegato al doc. n. 79 dell'indice del fascicolo.]

²³ [Il testo di detta clausola è il seguente *"5.5. In caso di mancata spedizione ad Opia dell'Usato, entro 15 giorni dalla ricezione dell'E-mail per la procedura di vendita, l'Utente sarà escluso automaticamente dalla presente Promozione con contestuale obbligo di:*

(i) *restituire a Samsung il Prodotto Promozionato. Il Promotore procederà, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla ricezione del Prodotto Promozionato, a rimborsare all'Utente l'importo corrisposto per l'acquisto del Prodotto Promozionato, secondo le medesime modalità utilizzate in fase di acquisto del Prodotto Promozionato stesso, oppure*

(ii) *rimborsare lo Sconto Immediato già ricevuto."*]

²⁴ [Il testo di detta clausola è il seguente *"6.5. In caso di esito negativo della valutazione o di richiesta di restituzione dell'Usato ai sensi dell'art. 6.3 che precede, l'Utente dovrà rimborsare lo Sconto Immediato già ricevuto. Per procedere con quanto indicato ai punti (i) ed (ii) che precedono, l'Utente dovrà contattare il Servizio Clienti Samsung al numero 800 025 520. L'Utente sarà così informato delle modalità concernenti il rimborso dello Sconto Immediato. Il mancato rimborso a Samsung dello Sconto Immediato darà titolo a Samsung di procedere per le vie legali a tutela dei suoi diritti."*]

²⁵ [Cfr. versione non confidenziale della risposta di SEI alla richiesta di informazioni protocollo 80096 del 20 ottobre 2022.]

²⁶ [Cfr. Materiale Promozionale, allegati 3, 4, 5, 6 e 9 alla versione non confidenziale della risposta di SEI alla richiesta di informazioni protocollo 80096 del 20 ottobre 2022.]

²⁷ [Il consumatore già iscritto alla piattaforma di Samsung poteva fare ciò accedendo al proprio profilo.]

²⁸ [In alcune offerte commerciali è stato previsto che l'integrazione deve avvenire a pena di decadenza entro 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione.]

²⁹ [In alcune offerte commerciali è stato previsto che ciò deve accadere a pena di decadenza entro cinque giorni dal ricevimento della *e-mail* e che il ritiro deve essere prenotato in una data non oltre dieci giorni solari dalla ricezione di detta *e-mail* a pena di decadenza.]

A questo punto, solo se l'usato veniva stimato come rientrante nella più alta categoria di qualità "A", entro un termine³⁰ il consumatore avrebbe ricevuto il bonifico del valore massimo di cessione. Se, invece, l'usato veniva collocato in una categoria inferiore alla "A", questo veniva comunicato al consumatore via *e-mail* e:

- nel caso il consumatore avesse accettato la valutazione inferiore a "A", avrebbe ricevuto il relativo bonifico entro il termine di cui sopra;
- nel caso lo stesso non avesse accettato tale valutazione, avrebbe dovuto rispondere alla comunicazione con una mail e richiedere la restituzione del proprio usato entro trenta giorni a pena di decadenza³¹.

46. Inoltre, tutte le offerte commerciali presupponevano la cessione dell'apparecchio usato non a Samsung Italia ma a un altro soggetto (WB o Opia). Risulta agli atti che i consumatori si siano lamentati di essersi avveduti di tale circostanza solo quando è stato loro fornito il modulo di cessione, con richiesta di firmarlo ed allegarlo al momento dell'invio del proprio usato.

b.2.) La concreta attuazione dei due rapporti commerciali

47. Come si evince dalle segnalazioni pervenute all'Autorità, oltre che dai reclami pervenuti a Samsung Italia, il prezzo di cessione dell'usato costituiva per il consumatore un elemento fondamentale nel processo decisionale dell'acquisto del nuovo, in quanto avrebbe comportato una riduzione del prezzo di acquisto di quest'ultimo (o anche uno sconto immediato sullo stesso)³², alla stregua di quanto accade normalmente in altri mercati quale, ad esempio, quello delle automobili.

48. Nelle segnalazioni pervenute sia prima che dopo l'avvio dell'istruttoria, i consumatori lamentano lunghi tempi di attesa e altri ostacoli al perfezionamento dell'operazione di acquisto con valutazione dell'usato, come pubblicizzata³³. Alcune segnalazioni recano copia delle comunicazioni via *e-mail* intercorse tra i consumatori e il soggetto incaricato di valutare e acquistare i dispositivi usati, nei casi in cui quest'ultimo rifiutava del tutto la valutazione dell'usato o offriva un prezzo ritenuto dal consumatore troppo esiguo, adducendo difetti dell'apparecchio invece sconosciuti dai segnalanti e invitando i consumatori a rispondere per richiedere l'eventuale restituzione dell'usato.

Inoltre, è stato segnalato che il lungo tempo che può trascorrere prima che il consumatore torni in possesso dell'apparecchio usato, laddove ritenuto non idoneo alla cessione o valutato meno, può ridurre il valore economico dell'apparecchio usato in ragione del rapido declino del prezzo di un prodotto elettronico³⁴.

49. I segnalanti riferiscono altresì che Samsung non avrebbe risposto ai loro reclami, limitandosi a inoltrarli al soggetto al quale aveva affidato sia il compito di valutare il loro apparecchio usato che di acquistarlo, nonostante la consapevolezza dei disagi attestati dal contenuto di alcune pagine della "community" dei clienti Samsung pubblicate sul sito *internet* eu.community.samsung.com³⁵.

50. La documentazione acquisita in sede ispettiva sia presso Samsung che presso WB, così come quanto dichiarato in audizione dai due Professionisti, e confermato nelle rispettive memorie, evidenzia l'esistenza di difficoltà nel gestire le rispettive fasi delle offerte commerciali a causa di un flusso di richieste di molto superiore a quello preventivato e prospettato a WB da Samsung al momento dell'avvio della loro collaborazione.

³⁰ [In alcune offerte il termine è stato fissato in quarantacinque giorni dal ritiro dell'usato da parte del corriere, in altre in trenta giorni lavorativi dalla *e-mail* di comunicazione della valutazione.]

³¹ [In qualche offerta commerciale in caso di richiesta di restituzione dell'usato viene previsto che il consumatore debba restituire lo sconto immediato ricevuto al momento dell'acquisto dell'apparecchio nuovo.]

³² [Cfr. le segnalazioni protocollo 48603 del 16 giugno 2022 ("Non avrei mai acquistato il nuovo smartphone senza la promessa di ricevere la valutazione del mio usato"); protocollo 58686 del 27 luglio 2022 ("abbiamo acquistato un telefono [...] solo ed esclusivamente perché era attiva la promozione di premuta di dispositivi precedenti"); protocollo 60036 del 2 agosto 2022 ("ho aderito perché attirato dalla valutazione data al mio vecchio dispositivo. Diversamente non avrei mai cambiato telefono") e protocollo 68760 del 12 settembre 2022 ("La promozione era allettante poiché avrei potuto permettermi un telefono di fascia altissima, cosa che altrimenti non sarebbe stata possibile").]

³³ [Cfr. le segnalazioni protocollo 48905 del 17 giugno 2022 ("Ritengo il volantino della Promozione elaborato e regolamentato in modo decisamente fuorviante e poco trasparente (dettagli in caratteri minuscoli ed in contrasto con il messaggio sintetico)") e protocollo 50799 del 27 giugno 2022 ("nella lettera della promozione Samsung non dice che il relativo usato doveva essere inviato alla società world trade business").]

³⁴ [Cfr. segnalazione protocollo 58686 del 27 luglio 2022 ("la restituzione del telefono a distanza di 4 mesi ne ha fatto perdere di valore ed abbassato il prezzo per eventuale vendita da parte nostra ad altro soggetto") e segnalazione protocollo 68760 del 12 settembre 2022 ("Oltre in danno la beffa dato che ormai non posso nemmeno più venderlo sul mercato dell'usato da un buon prezzo dato che con tutti questi mesi che sono passati il suo prezzo è anche crollato. Che poi è anche la motivazione per cui Samsung e Mondo affari non lo accettano, perché non ci guadagnerebbero nulla").]

³⁵ [Cfr. le segnalazioni protocolli. 47735 ("Samsung sembra voler ignorare il problema e le segnalazioni degli utenti e si dimostra non disposta nemmeno a provare ad aiutare i suoi clienti") e 47947 ("Samsung [...] mi ha invitato a rivalermi solo verso modo affari che ha fatto la valutazione malgrado io il contratto l'ho fatto con Samsung") del 14 giugno 2022; protocollo 48603 del 16 giugno 2022 ("Ho provato a contattare innumerevoli volte Samsung senza mai ricevere supporto adeguato, rimandandomi a comunicare con Mondo Affari: ma io il contratto l'ho firmato con la casa coreana"); protocollo 49643 del 22 giugno 2022 ("Ho richiesto la restituzione del dispositivo con la speranza che mi venga restituito, nonché svalutato dopo 3 mesi persi"); protocollo 56654 del 20 luglio 2022 ("A nulla è valso ogni tentativo di contattare Samsung o mondo affari che continuano a rispondere con mail automatiche o generiche senza prendere minimamente in considerazione il caso") e protocollo 60036 del 2 agosto 2022 ("Samsung mi ha chiamato il 22/07/2022 dicendomi che loro non potevano farci nulla e che avrei dovuto discutere con Mondo Affari").]

51. Da alcuni scambi di corrispondenza interna rinvenuti presso Samsung Italia emergono difficoltà operative sperimentate nel corso delle promozioni gestite con WB³⁶ a fronte delle quali venivano elaborati interventi volti a far fronte alle richieste.

52. SEI ha precisato al riguardo che le problematiche che hanno dato origine all'avvio dell'istruttoria costituiscono un fenomeno contingente della primavera del 2022, verificatosi in occasione di un successo dell'iniziativa promozionale superiore a quanto preventivato, in gran parte ricondotto alla concomitanza con il lancio di un nuovo prodotto, lo *smartphone* modello *Galaxy S22*.

53. WB ha evidenziato a SEI, con *e-mail* che ha allegato alle proprie memorie, la propria difficoltà a gestire sia l'inaspettato flusso di richieste derivanti dagli imprevedibili volumi generati dalle campagne promozionali, sia una cattiva gestione da parte del soggetto incaricato da Samsung della raccolta dei prodotti usati e della consegna a WB per la valutazione.

54. WB ha anche dichiarato che in alcuni casi le lamentele dei consumatori erano dovute al fatto che gli stessi non erano in grado di rendersi conto che i prodotti usati inviati per le valutazioni avevano delle problematiche non facilmente riconoscibili, come nel caso del cosiddetto effetto *burn in*, in virtù del quale gli schermi di alcuni dispositivi tendono ad assumere una colorazione rosa non visibile a occhio nudo, mentre in altri casi i prodotti usati sono pervenuti con batteria scarica, il che avrebbe reso impossibile per i propri tecnici effettuare un esame del prodotto nel poco tempo previsto per il processo *standard* di valutazione (*i.e.*, circa 15 minuti)³⁷.

c) La cessazione delle condotte contestate

55. Secondo le evidenze agli atti, Samsung ha attuato le offerte commerciali oggetto di istruttoria da inizio dicembre 2021 a fine settembre 2022, con una interruzione nei mesi di aprile e maggio 2022.

Le offerte commerciali alla cui gestione ha partecipato WB erano quelle valide dall'inizio di dicembre 2021 fino alla fine di marzo 2022, mentre le offerte alla cui gestione ha partecipato Opia erano quelle valide dalla fine di maggio alla fine di settembre 2022.

56. Samsung ha, altresì, dichiarato di avere successivamente abbandonato il modello di comunicazione adottato nelle offerte commerciali oggetto di istruttoria³⁸ e che, in occasione della successiva promozione commerciale attuata con un simile schema organizzativo (cioè congiuntamente a un'altra impresa incaricata di acquistare i prodotti usati), denominata "*Samsung +Valore con Galaxy Foldable e Galaxy S22 Families*", valida tra il 15 novembre e il 2 dicembre 2022, ha modificato sia la denominazione della promozione³⁹, sia quella del *claim*⁴⁰, allo scopo di eliminare il riferimento ai prodotti usati in modo che nessun consumatore possa ritenere che oggetto della promozione sia la permuta di un prodotto usato per un prodotto nuovo.

57. Parallelamente, Opia ha dichiarato⁴¹ che, pur non essendo più coinvolta in alcuna operazione di *trade-in* insieme a Samsung dopo il settembre 2022, poiché essa eroga i propri servizi anche ad altre aziende e non esclude di poter essere coinvolta in futuro in operazioni simili, qualora dovesse prestare i propri servizi in operazioni di *trade-in*, adotterebbe ogni misura possibile affinché ciascuna fase della promozione sia chiaramente indicata, vigilando sulle modalità complessive di presentazione dell'operazione, al fine di evitare possibili equivoci per i consumatori e garantire, in particolare, che essi siano perfettamente informati di ogni fase della complessa operazione commerciale.

IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DELLE PARTI

IV.1 Samsung Electronics Italia S.p.A.

58. La Società⁴² evidenzia che la Promozione oggetto del procedimento sarebbe stata costituita da due distinti rapporti commerciali e contrattuali, *i*) il primo relativo all'acquisto del prodotto promozionato, instaurato tra Samsung e i consumatori; *ii*) il secondo, rispetto al quale sarebbe rimasta estranea, relativo alla richiesta di valutazione e alla possibile vendita del prodotto usato ai professionisti terzi⁴³ e instaurato esclusivamente tra tali professionisti e i consumatori. A tale riguardo, SEI rileva che il proprio coinvolgimento nelle condotte contestate sarebbe stato marginale, considerato che la valutazione e la compravendita dei prodotti usati era in capo a WB e Opia e, inoltre, che

³⁶ [Si ricorda che WB è il soggetto destinato a ricevere dai consumatori gli apparecchi usati, effettuare la valutazione del prezzo al quale acquistarli ed eventualmente procedere al loro acquisto laddove i consumatori concordassero con il prezzo offerto.]

³⁷ [WB ha precisato che, solo nei casi in cui il consumatore interessato ha insistito nel richiedere un riesame della valutazione, la Società ha effettuato, in deroga al processo standard, una nuova valutazione dopo avere ricaricato appositamente l'apparecchio.]

³⁸ [Cfr. versione non confidenziale della memoria di SEI, protocollo 97640 del 13 dicembre 2022.]

³⁹ [Non più "Cambia con Galaxy" ma "Samsung +Valore".]

⁴⁰ [Non più "Cambiare il vecchio per il nuovo, non è mai stato così semplice", ma "Passa a un nuovo smartphone, più Galaxy che mai".]

⁴¹ [Cfr. verbale dell'audizione di Opia del 28 novembre 2022.]

⁴² [Protocollo 0031683 del 27 marzo 2023.]

⁴³ [Inizialmente da World Business (da dicembre 2021 a marzo 2022), in seguito, da Opia (da fine di maggio 2022 a settembre 2022) e, nel corso dell'ultima campagna [omissis].]

l'eventuale errata valutazione dei prodotti da parte dei professionisti terzi avrebbe danneggiato anche la stessa Samsung.

59. La Società precisa, altresì, che la suddetta promozione non sarebbe consistita in una permuta del prodotto usato con quello promozionato, in quanto non avrebbe determinato un *"reciproco trasferimento della proprietà"* ex articolo 1552 cod. civ., ma avrebbe eventualmente rappresentato un'opportunità per il consumatore che voleva disfarsi del prodotto usato conseguendo, al tempo stesso, un vantaggio economico. SEI rileva poi di aver specificato, a partire dalla campagna di agosto/settembre 2022, che l'acquisto del prodotto promozionato *"resta[va] valido anche in caso di esito negativo della [...] richiesta di partecipazione, oppure della valutazione del [...] dispositivo usato"*.

60. Tanto premesso, in merito alle difficoltà operative verificatesi, in particolare, nei mesi di maggio e giugno 2022, Samsung precisa che queste sarebbero state causate da un imprevisto picco di richieste di valutazione dell'usato da parte dei consumatori, che si sarebbe verificato nei mesi precedenti. A tal proposito, SEI fa presente, pur ritenendosi estranea alle vicende relative alla vendita dell'usato, di aver messo in atto tempestivamente *"Misure straordinarie"* a beneficio dei consumatori interessati, e nel contempo di aver provveduto, per il prosieguo della Promozione, alla sostituzione del professionista terzo (ovvero, in quella fase, di WB con Opia⁴⁴), ai fini della valutazione e dell'eventuale successivo acquisto dei prodotti usati.

61. In particolare, nell'ambito delle predette *"Misure straordinarie"*, [omissis]* la Società, al fine di risolvere i ritardi registrati da WB nell'effettuazione dei pagamenti a favore dei clienti per il periodo aprile - giugno, [omissis]. La Società precisa che, al fine di [omissis].

62. Samsung ricorda, inoltre, di aver spontaneamente modificato sia la Promozione che il materiale comunicazionale.

63. Per l'ultima campagna promozionale, infatti, SEI dichiara di avere previsto: [omissis].

64. Inoltre, [omissis], SEI avrebbe offerto a tutti coloro che erano stati interessati da ritardi nella gestione della pratica relativa alla compravendita dell'usato da parte di WB (quindi, anche a coloro che, nel frattempo, avevano ricevuto i bonifici), con finalità esclusiva di *customer care*, alternativamente: *i)* un codice sconto del valore di [omissis]; *ii)* l'estensione [omissis] della garanzia convenzionale del Prodotto Promozionato. Tale offerta sarebbe stata inviata tramite *e-mail* a [5.000-10.000] clienti, dei quali [6.000-7.000] clienti avrebbero beneficiato in concreto della misura offerta da SEI ([1.000-5.000] clienti avrebbero scelto di estendere il periodo di garanzia e [1.000-5.000] clienti avrebbero optato per il codice sconto).

65. Quanto, poi, ai profili di ingannevolezza contestati, la Società sostiene che non avrebbe mai fatto riferimento alla permuta del prodotto usato con il prodotto promozionato.

66. Nei T&C in proposito, evidenzia Samsung, sarebbe stato specificato che la vendita del prodotto usato veniva *"effettuata 'a prova' ai sensi dell'articolo 1521 del Codice Civile"*: cioè sottoposta alla condizione sospensiva che quest'ultimo fosse idoneo all'uso e soddisfacesse le condizioni espressamente stabilite nei termini e condizioni della Promozione.

67. La Società ricorda che il materiale promozionale relativo al canale *Retailers* avrebbe incluso, fino alla campagna di agosto/settembre 2022, una tabella (successivamente sostituita da un QR code), in cui sarebbero stati elencati i prodotti usati dei quali si sarebbe potuta chiedere la valutazione.

68. Samsung rammenta, inoltre, che sul proprio sito *internet* sarebbe stato specificato, dal mese di agosto 2022, che la valutazione e l'acquisto dell'usato sarebbero stati effettuati da Opia Ltd.

69. A sostegno dell'asserita assenza di ingannevolezza nelle comunicazioni commerciali, Samsung ritiene che dalla Direttiva 2005/29/CE e dalla giurisprudenza della Corte di Giustizia emergerebbe che il consumatore medio che effettua acquisti tramite la rete informatica sarebbe generalmente ritenuto più accorto e avveduto, possedendo *"un grado di avvedutezza o diligenza legate al suo 'bagaglio conoscitivo' quale utente dello specifico mercato, nel caso di specie delle vendite online"*. Di conseguenza, secondo il professionista, il "consumatore medio", difficilmente avrebbe deciso di aderire alla promozione senza avere prima esaminato il contenuto dei T&C di quest'ultima.

70. L'atteggiamento collaborativo e le azioni intraprese da Samsung allo scopo di porre fine alle criticità verificatesi, nonché l'esito delle stesse, che hanno portato all'azzerarsi dei reclami a partire dalla gestione di Opia, dimostrerebbero, a parere della Società, l'assenza di un significativo pregiudizio ai consumatori.

IV.2 World Business S.r.l.

71. WB rileva⁴⁵, preliminarmente, che l'ideazione delle promozioni commerciali in oggetto e la gestione delle distinte campagne promozionali e comunicative farebbero capo a Samsung, mentre WB sarebbe stata coinvolta come *partner* commerciale per la sola fornitura di specifici servizi relativi alla gestione della fase di valutazione dei dispositivi usati.

72. I messaggi pubblicitari e la pagina *web*, a parere di WB, sarebbero state idonee a chiarire al consumatore *i)* che la promozione non avrebbe avuto a oggetto una permuta, bensì l'acquisto di specifici dispositivi di marca Samsung, con

⁴⁴ [Nell'ambito della promozione le attività di valutazione e vendita sono state svolte da World Business (da dicembre 2021 a marzo 2022), da Opia (tra la fine di maggio 2022 e settembre 2021).]

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

⁴⁵ [Protocollo 31743 del 27 marzo 2023 e protocollo 76024 del 10 ottobre 2022.]

indicazione dei relativi modelli; *ii*) la possibilità di far valutare il proprio prodotto usato, ai fini dell'eventuale pagamento del valore corrispondente alla quotazione dello stesso, del quale sarebbe stato indicato un valore massimo.

73. La comunicazione commerciale, avrebbe riportato, tra l'altro, nella sezione denominata "*Come funziona?*", l'indicazione del soggetto incaricato della valutazione dell'usato e del successivo eventuale pagamento della somma corrispondente alla stima di quest'ultimo. Le informazioni necessarie al consumatore al fine di determinare la propria scelta sono state fornite anche nei T&C, accessibili anche attraverso il *link* indicato nella pagina *web* della promozione. Al proposito, secondo WB, l'utente medio di *internet* non sarebbe così sprovvisto da confermare meccanicamente e in successione ogni passaggio relativo alla procedura di acquisto senza soffermarsi sui singoli contenuti della stessa.

74. Per quanto riguarda i profili di aggressività rilevati, WB sottolinea che il consumatore tipo aderente alla promozione, prima di effettuare l'acquisto del nuovo dispositivo, sulla base delle informazioni fornitegli, sarebbe già stato a conoscenza del fatto che l'eventuale acquisto del prodotto usato da parte del professionista terzo non sarebbe stato automatico, in quanto subordinato all'eventuale accettazione della valutazione proposta (in merito alla quale, il consumatore sarebbe stato del tutto libero): conseguentemente, in tale condotta non sarebbe ravvisabile nessuno dei profili di coartazione del comportamento del consumatore richiesti dalla giurisprudenza ai fini della qualificazione di una pratica commerciale come aggressiva.

75. Circa la trasparenza del sistema di valutazione dell'usato adottato da WB, quest'ultima ribadisce innanzitutto che il consumatore, al fine di aderire alla promozione, avrebbe dovuto prioritariamente accettare i T&C della stessa, che includevano tutte le informazioni concernenti i criteri di valutazione.

76. In secondo luogo, in merito al presunto conflitto di interessi connesso alla concentrazione nel medesimo soggetto della competenza a valutare ed eventualmente acquistare il prodotto usato, WB sostiene che dai termini economici del proprio rapporto di collaborazione con Samsung si desumerebbe la neutralità del processo di valutazione dell'usato.

77. A tal fine, la Società ricorda che, nell'ambito della promozione, ai sensi di quanto previsto dagli accordi con Samsung, a WB sarebbe stato riconosciuto un guadagno minimo specifico per ogni prodotto usato, in quanto, nel caso in cui la valutazione fosse risultata esigua per il consumatore, la vendita dell'usato avrebbe potuto non aver luogo. Gli stessi accordi prevedevano, inoltre, che Samsung rimborsasse a WB una parte dell'importo da questo corrisposto per l'acquisto dell'usato.

78. Riguardo, infine, all'assistenza in ordine alla corretta valutazione dei dispositivi usati, la società sottolinea come questa sarebbe avvenuta sulla base di criteri trasparenti e specifici, come anche descritto in precedenza. In particolare, al personale preposto sarebbe stato fornito un *vademecum* per stabilire l'effettivo stato del dispositivo nonché esempi concreti delle imperfezioni estetiche e funzionali dei prodotti, al fine di stabilirne il valore.

79. In merito al riscontro alle eventuali segnalazioni dei consumatori aderenti alle promozioni, WB specifica che questo sarebbe avvenuto sulla base di un modello, concordato con Samsung, contenente una risposta per ogni tipo di problematica: conseguentemente, la gestione dei rapporti con gli utenti sarebbe stata ancorata a parametri e criteri stabiliti da Samsung.

80. La Società ritiene, inoltre, che Samsung abbia fornito delle stime del tutto irrealistiche circa i volumi di affari e gli esborsi economici preventivati che avrebbero comportato per WB lavoro aggiuntivo con conseguenti ritardi verso i consumatori.

81. Altro motivo di ritardo delle valutazioni sarebbe stato dovuto, rileva WB, all'errata gestione dei nominativi dei consumatori aderenti alla promozione, consistito nel disallineamento tra gli ordini ricevuti da Samsung e quelli trasmessi a WB, nonché nella trasmissione di dati incompleti a WB circa gli ordini ricevuti.

82. In altri casi, ancora, i ritardi per la corresponsione delle somme relative al valore del prodotto usato o la restituzione dello stesso sarebbero stati causati dal mancato invio del modulo di cessione debitamente firmato da parte dei consumatori, o ancora richieste di ulteriore valutazione del dispositivo.

IV.3 Opia LTD

83. Opia fa, preliminarmente, presente⁴⁶ la propria estraneità rispetto alle condotte contestate, ritenendo di aver dato esecuzione con ruolo ausiliario ad un progetto commerciale di Samsung.

84. Allo scopo di inquadrare il proprio ruolo ausiliario, la Società specifica che Samsung avrebbe corrisposto a Opia degli importi previsti da contratto, per ogni dispositivo usato ed esaminato, per ciascuna richiesta di valutazione, e per ciascun prodotto usato restituito ai consumatori, nei casi in cui la compravendita dell'usato non fosse andata a buon fine o perché il cliente rifiutava la valutazione o perché il prodotto usato non rispettava gli *standard* minimi.

85. Nello specifico, Opia, nel periodo 30 maggio – 30 settembre 2022, avrebbe provveduto all'acquisto di prodotti usati, predefiniti da Samsung, nei termini stabiliti dalla Promozione, senza avere margini di autonomia rispetto alle comunicazioni commerciali o evidenza dei reclami dei consumatori. Per questo periodo, la Società rileva che non risultano segnalazioni dei consumatori nei propri confronti.

86. La Società sottolinea come, nel periodo di propria competenza, Samsung avrebbe provveduto a riportare nei messaggi pubblicitari l'indicazione "*la valutazione e l'acquisto dell'usato sono effettuate da Opia LTD*", così come nelle comunicazioni *on line* avrebbe fornito tutte le indicazioni essenziali sulla portata e sulle modalità di partecipazione alla promozione. Medesima trasparenza sarebbe stata osservata nei "*Termini e condizioni*" che descrivono il proprio ruolo e

⁴⁶ [Protocollo 31120 del 24 marzo 2023.]

le modalità di cessione dell'usato nonché gli obblighi sia del professionista terzo che del consumatore ai fini della compravendita dell'usato.

87. Il processo di vendita dell'usato sarebbe stato, comunque, nuovamente illustrato nel modulo di cessione, trasmesso da Opia, in cui sarebbero stati ancora una volta riportati i valori minimi e massimi previsti per il modello reso.

88. La Società tiene a ricordare, peraltro, di aver dato attuazione agli impegni presentati in data 15 settembre 2022 e respinti dall'Autorità.

IV.4 Altroconsumo

89. Altroconsumo ritiene⁴⁷ che le comunicazioni commerciali relative all'offerta abbiano posto particolare enfasi sull'unitarietà e la contestualità della fruizione dello sconto per l'acquisto del nuovo dispositivo a fronte della cessione dell'usato, mentre in realtà l'applicazione dello sconto e la relativa entità (valutata da soggetti terzi), nonché la cessione dell'usato, erano solo eventuali, e in ogni caso successivi all'acquisto, senza pertanto la possibilità per il consumatore di poter recedere da quest'ultimo nel caso non avesse approvato la valutazione dell'usato.

90. I profili di ingannevolezza e aggressività della pratica commerciale, riguarderebbero, a parere di Altroconsumo, sia il contenuto delle comunicazioni commerciali sia il contenuto delle condizioni contrattuali dell'iniziativa commerciale con le relative modalità di accesso.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

91. Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state diffuse a mezzo *internet*, il 3 maggio 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom), ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

92. Con delibera n. 120/23/CONS, pervenuta in data 6 giugno 2023, tale Autorità ha espresso il parere richiesto, limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

93. In particolare, l'AGCom, rilevato che "il numero di utenti unici dei siti/app di e-commerce varia, nell'anno 2022, tra 36,4 e 38,3 mln (tra 36,5 e 37,6 milioni nell'anno 2021), con una media di 3 ore e 7 minuti³ trascorse da ciascun utente navigando su tali siti/APP di e-commerce" e considerato che "il mezzo di comunicazione utilizzato, in relazione al servizio offerto dal Professionista risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso", ha ritenuto che, nel caso di specie, il mezzo *internet* sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto della richiesta di parere.

VI. VALUTAZIONI

La pratica commerciale scorretta

94. Il presente procedimento ha a oggetto le condotte poste in essere da SEI, WB e Opia, in relazione alle modalità di pubblicizzazione e gestione della promozione descritta in precedenza. Tali condotte risultano strettamente interconnesse, in quanto attinenti alla medesima offerta promozionale.

In particolare, per un verso è stata veicolata un'informativa incompleta ai consumatori, tale cioè da non rendere trasparenti e intelleggibili le effettive modalità di svolgimento della promozione, non essendo indicate chiaramente le condizioni sottostanti alla valutazione dell'usato che consentirebbero di usufruire dello sconto promesso sull'acquisto del nuovo modello di telefono cellulare. Per altro verso, proprio le effettive modalità di svolgimento e gestione della Promozione, implicando una farraginoso e lenta fase di valutazione dell'usato, determinavano di fatto un ostacolo al diritto dei consumatori di ricevere, in tempi ragionevoli, le somme corrispondenti al valore del bene e, dunque, di godere dello sconto pubblicizzato; inoltre, veniva reso impossibile per il consumatore svincolarsi dall'acquisto del nuovo apparecchio in caso di valutazione dell'usato ritenuta insufficiente e, infine, in tal caso, le lungaggini e ritardi caratterizzanti il *modus operandi* dei professionisti ostacolavano altresì una celere restituzione al consumatore del proprio usato.

95. Sotto il primo profilo, nei messaggi pubblicitari, descritti al punto III del presente provvedimento, SEI prospettava ai consumatori la possibilità di cambiare il proprio vecchio apparecchio con uno nuovo a marchio Samsung, beneficiando di un prezzo particolarmente vantaggioso e attraverso un'operazione semplice e unitaria.

La massima enfasi sul *claim* "Cambia con Galaxy" e il ricorso ad espressioni quali "Cambiare il vecchio per il nuovo non è mai stato così semplice", "Scopri in pochi passi come acquistarlo con la valutazione del tuo vecchio dispositivo" lasciavano, infatti, intendere ai consumatori, contrariamente al vero, di poter acquistare un nuovo apparecchio cedendo quello usato attraverso una procedura apparentemente composta da semplici passaggi ("acquista", "spedisci il tuo usato" e "ricevi bonifico") che avrebbe consentito di ottenere il nuovo apparecchio a un prezzo scontato, cioè decurtato del valore corrispondente a quello del proprio prodotto usato.

96. In realtà, l'operazione promozionale era strutturata in due fasi diverse, che davano luogo a due rapporti commerciali distinti con due diversi soggetti. La procedura prevedeva, anzitutto, che il consumatore acquistasse il

⁴⁷ [Protocollo 23451 del 23 febbraio 2023.]

prodotto nuovo in promozione, con pagamento del relativo prezzo; successivamente all'acquisto del bene nuovo, il consumatore doveva adoperarsi per inviare il proprio usato alle imprese designate da Samsung per la stima del relativo valore e per il relativo acquisto. L'esito della stima dell'usato non era, tuttavia, certo né sindacabile dal consumatore, essendo rimesso alla esclusiva determinazione - sia nell'an che nel *quantum* - delle suddette imprese.

97. Come emerge dalle disposizioni contenute nelle condizioni contrattuali relative alle promozioni in questione, in caso di esito positivo della valutazione, l'importo corrispondente al valore attribuito al bene usato sarebbe stato accreditato al consumatore che, dunque, avrebbe di fatto beneficiato di uno sconto sull'acquisto del nuovo apparecchio. In tal caso, il prodotto usato veniva, quindi, acquistato dai professionisti incaricati da Samsung. Al contrario, ai consumatori cui - a esito della valutazione - fosse stato negato l'accesso allo sconto o che non ne avessero accettato l'ammontare stabilito era consentito soltanto chiedere la restituzione del prodotto usato, ma non anche di recedere dal contratto di acquisto del bene nuovo in precedenza concluso né, quindi, di ricevere il rimborso del prezzo a tal fine già versato.

A fronte dell'enfasi posta sulla convenienza e semplicità della proposta commerciale, le reali caratteristiche e la effettiva dinamica delle offerte promozionali - elementi fondamentali per una corretta autodeterminazione del consumatore - non erano immediatamente e agevolmente percepibili da parte dei potenziali clienti. Piuttosto, la complessiva presentazione dei messaggi risultava insufficiente a fornire un quadro informativo chiaro ed esaustivo al consumatore, specie alla luce dell'asimmetria informativa in cui quest'ultimo tipicamente versa rispetto al professionista a fronte di iniziative promozionali *online*.

98. Pertanto, i messaggi pubblicitari veicolati da Samsung si pongono, nella loro complessiva prospettazione, in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo in quanto presentano, contrariamente al vero, la complessiva operazione di acquisto del nuovo e vendita dell'usato come un'operazione semplice, unitaria e dall'esito certo per il consumatore, senza chiarire adeguatamente che il beneficio economico (in termini di sconto sul prezzo del nuovo prodotto), derivante dalla cessione dell'apparecchio usato, era solo eventuale e rimesso alla esclusiva decisione dei professionisti a ciò deputati. Ciò in un contesto in cui per il consumatore la riduzione del prezzo di acquisto del nuovo prodotto derivante dalla cessione del proprio apparecchio usato costituiva un elemento fondamentale della sua scelta, talché l'impossibilità di recedere dal contratto in caso di diniego della permuta o di disaccordo sulla stima del valore dell'usato vanificava nei fatti la premessa a base della formazione della volontà del consumatore di aderire alla proposta commerciale.

99. Sotto il secondo profilo, come emerge dalle segnalazioni acquisite agli atti, una serie di criticità connota lo svolgimento e la gestione effettiva dell'iniziativa commerciale oggetto del procedimento.

100. In tali segnalazioni sono state evidenziate le lungaggini procedurali e la farraginosità di tale gestione, che hanno costretto i consumatori a lunghe attese prima di poter venire a conoscenza dell'esito della valutazione dei loro apparecchi usati (funzionale al completamento dell'operazione complessiva di acquisto). In particolare, i consumatori avrebbero dovuto registrarsi telematicamente e inserire i propri dati, la foto della prova di acquisto, la foto dell'IMEI del prodotto nuovo e i dati relativi al prodotto usato; scaricare dal sito, stampare, sottoscrivere, scansionare e ricaricare sul sito il modulo di cessione dell'usato; attendere la verifica di quanto inviato e integrare, se richiesto, la documentazione ritenuta non valida; attivarsi per la spedizione dell'usato solo dopo la ricezione di una *e-mail* con cui veniva comunicato che quanto inviato era stato ritenuto valido; decidere se accettare o meno la valutazione offerta se inferiore a quella massima (e ciò senza alcuna assistenza da parte di SEI).

101. Tutto quanto sopra ha determinato un ostacolo al diritto dei consumatori di ricevere, in tempi ragionevoli, le somme corrispondenti al valore dell'apparecchio usato e, dunque, di beneficiare effettivamente dello sconto pubblicizzato.

102. A ciò si sono aggiunti i lunghi tempi di attesa lamentati dai clienti per rientrare in possesso dell'apparecchio usato in caso di esito negativo o ritenuto non soddisfacente della relativa valutazione. Ciò a fronte di un onere per il consumatore di richiedere la restituzione del proprio usato entro trenta giorni - a pena di decadenza - con la minaccia di perdere, in caso di mancata attivazione entro i termini, la possibilità di recuperare materialmente il prodotto ancora di sua proprietà. Tale *modus operandi* da parte dei Professionisti ha determinato, altresì, un ostacolo al diritto del consumatore di ottenere la restituzione del proprio prodotto usato, suscettibile di tradursi - vista la rapidità con cui si riduce il valore economico dei prodotti elettronici - nel rischio di vedere limitata (se non addirittura impedita) la possibilità di offrire tale prodotto usato ad altri acquirenti e di ottenere un prezzo di cessione ritenuto maggiormente congruo di quello proposto dai professionisti.

103. Inoltre, l'ostacolo a ottenere la restituzione del proprio usato, vale ribadire, si sommava all'impossibilità per il consumatore di svincolarsi dall'acquisto del nuovo apparecchio e di ricevere quindi il rimborso del prezzo a tal fine già versato.

104. Infine, ulteriore profilo di criticità consiste nella distinta e non coordinata presa in carico dei reclami dei consumatori da parte dei professionisti, atteso che nell'ambito della promozione ciascuno di essi curava esclusivamente le segnalazioni relative alla fase dell'operazione commerciale da esso gestita, con l'effetto di un tardivo, inadeguato o mancato riscontro a tali reclami, che lasciava i clienti nell'incertezza, impendendo loro di esercitare legittime prerogative contrattuali.

Benché le criticità sopra descritte, relative alla gestione delle promozioni, fossero note ai professionisti (come dagli stessi ammesso e come risulta dalle interlocuzioni tra essi intercorse), questi ultimi hanno omesso di intervenire in modo coordinato.

105. Quanto precede, oltre a porsi in contrasto con il principio della diligenza professionale di cui all'articolo 20 del Codice del consumo, pregiudicando il comportamento economico dei consumatori, risulta idoneo ad ostacolare l'esercizio del diritto di finalizzare l'acquisto del prodotto nuovo ottenendo in tempi congrui il beneficio/sconto economico promesso (*i.e.* il pagamento del valore dell'usato) - secondo i termini promozionali prospettati - ovvero di rientrare rapidamente in possesso del bene di loro proprietà in caso di ritenuta sottostima dello stesso, nonché - a fronte della prospettazione ingannevole e omissiva dell'offerta commerciale - di rendere impossibile per il consumatore svincolarsi dall'acquisto del nuovo apparecchio in caso di valutazione dell'usato ritenuta insufficiente, in violazione degli articoli. 24 e 25 del Codice del consumo.

Imputazione delle condotte

106. Le condotte contestate, come anzi detto, risultano strettamente interconnesse in quanto attinenti alla medesima offerta, che è stata definita nei termini contrattuali, gestionali e promozionali dall'insieme dei Professionisti e che, sebbene pubblicizzata sul sito di Samsung, è stata condivisa da tutte e tre le Società⁴⁸. Ne consegue che le violazioni accertate sono imputabili in primo luogo a Samsung Electronics Italia S.p.A. in quanto operatore che, al fine di promuovere la vendita dei propri prodotti, ha posto in essere e diffuso le offerte commerciali sopra descritte avvalendosi a tal fine della collaborazione di soggetti terzi per la concreta gestione e implementazione dell'operazione promozionale, risultando per l'effetto responsabile anche delle attività da questi svolte a tal fine. Le condotte sono, altresì, imputabili a World Business S.r.l. e a Opia Ltd quali professionisti che, nella gestione delle offerte commerciali pubblicizzate, si occupavano di effettuare la valutazione dell'usato e di procedere all'eventuale acquisto degli apparecchi usati dai consumatori, risultando quindi co-interessati alla promozione. Per tali ragioni, anch'essi risultano responsabili della correttezza dell'offerta, avendo volontariamente aderito a un accordo di collaborazione commerciale con SEI per lo svolgimento dell'iniziativa commerciale, con modalità e termini - promozionali, contrattuali e gestionali - di cui erano consapevoli.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

107. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, nella formulazione applicabile *ratione temporis* al caso di specie, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

108. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/1981, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

109. Riguardo alla gravità delle violazioni, viene in rilievo anzitutto la dimensione economica e la rilevanza dei professionisti: i) SEI nel 2022 ha realizzato ricavi delle vendite pari a 2.509.077.859 euro e un margine operativo lordo (*Ebit*) pari a 80.091.630 euro⁴⁹; ii) WB nel 2021 ha realizzato ricavi delle vendite pari a 6.595.757 euro e un margine operativo lordo pari a 241.815,32 euro⁵⁰; iii) Opia nel 2021 ha realizzato, a livello globale, ricavi delle vendite pari a [15.000.000-25.000.000] di sterline e un margine operativo lordo (*Gross Profit*) pari a [5.000.000-10.000.000] di sterline⁵¹.

110. Con riguardo alla gravità delle violazioni, si tiene altresì conto, nella fattispecie in esame, dei seguenti elementi: i) la tipologia delle infrazioni, caratterizzate da un significativo grado di offensività; ii) la specificità del settore delle offerte promozionali *online*, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista; iii) l'ampia diffusione delle condotte illecite, in ragione dell'utilizzo quale veicolo del mezzo *internet* e delle modalità di offerta *online*, dotate della capacità di raggiungere rapidamente un numero elevato di consumatori localizzati sull'intero territorio nazionale; iv) il numero dei consumatori coinvolti, quantificabile in [15.000-20.000] richiedenti l'adesione alla promozione, di cui [5.000-10.000] interessati da ritardi nella gestione della pratica e

⁴⁸ [Cfr. Cons. St., VI, sentenza 22 giugno 2011, n. 3763 - *Accord Italia*: "Per consolidata giurisprudenza [...] ai fini dell'imputabilità dell'illecito ai sensi del Codice del consumo, ciò che rileva è che il professionista abbia con il suo contegno contribuito, in qualità di co-autore, alla realizzazione dell'illecito, e tanto, non solo ove il suo contributo abbia avuto efficacia causale, ponendosi come condizione indefettibile alla realizzazione della violazione, ma anche allorché il contributo abbia sostanzialmente agevolato l'altrui condotta, traendone un diretto vantaggio economico, pur se il professionista non abbia direttamente interagito con il consumatore" (sottolineature aggiunte).]

⁴⁹ [Dati estrapolati dall'ultimo bilancio disponibile, presente su Telemaco Infocamere e prodotto dalla Parte.]

⁵⁰ [Dati estrapolati dall'ultimo bilancio disponibile, presente su Telemaco Infocamere e prodotto dalla Parte.]

⁵¹ [Dati estrapolati dall'ultimo bilancio disponibile, prodotto dalla Parte.]

[500-1.000] reclamanti⁵²; v) l'entità del pregiudizio economico derivante ai consumatori, con riguardo al prezzo elevato dei prodotti oggetto della promozione (*smartphone* e *tablet Samsung Galaxy* venduti, il cui prezzo è per la maggior parte superiore a 500 euro); vi) l'ammontare del beneficio economico ricavato dal professionista SEI, quantificato dallo stesso in oltre [15-20] milioni di euro (derivanti dalla differenza tra oltre [15-25] milioni di euro di ricavi generati dalla vendita dei prodotti promozionati e poco più di [1-5] milioni di euro di costi sostenuti per l'acquisto dei prodotti usati)⁵³.

111. Quanto alla gravità in ragione della natura delle infrazioni, si ricorda che la pratica in oggetto si sviluppa e si concretizza in due profili di violazione strettamente interconnessi in quanto riconducibili alla medesima offerta promozionale: sotto un primo profilo, la condotta risulta connotata da profili di ingannevolezza, in quanto viene veicolata ai consumatori un'incompleta, inadeguata e fuorviante informativa su quelle che sono le effettive modalità di svolgimento della promozione, non essendo chiaramente indicate le condizioni sottostanti alla valutazione dell'usato che consentirebbero di usufruire dello sconto promesso sull'acquisto del nuovo modello di telefono cellulare; sotto un secondo profilo, la condotta è connotata da profili di aggressività, in quanto proprio le effettive modalità di svolgimento e gestione della Promozione, implicando una farraginoso e lenta fase di valutazione dell'usato, determinava di fatto un ostacolo al diritto dei consumatori di ricevere, in tempi ragionevoli, le somme corrispondenti al valore del bene e dunque di godere dello sconto pubblicizzato; inoltre, veniva reso impossibile per il consumatore svincolarsi dall'acquisto del nuovo apparecchio in caso di valutazione dell'usato ritenuta da questi insufficiente e infine, in tal caso, le lungaggini e ritardi caratterizzanti il *modus operandi* dei professionisti ostacolavano, altresì, una celere restituzione e rientro in possesso del proprio usato.

Nel complesso, dunque, tanto alla luce dell'ingannevolezza che dell'aggressività della pratica, la stessa risulta di particolare gravità.

112. In proposito, ferma restando la corresponsabilità dei tre professionisti nella realizzazione delle predette condotte, è tuttavia necessario graduare la gravità della pratica commerciale, di per sé derivante dalla *natura* delle violazioni, alla luce del diverso *ruolo* svolto da ciascuno di essi. SEI, infatti, ha svolto un ruolo preminente nell'attuazione della prima condotta, in ragione dell'ideazione delle campagne promozionali e delle relative modalità di svolgimento, nonché della predisposizione dei messaggi pubblicitari e dei T&C, che WB e Opia hanno poi consapevolmente accettato laddove hanno collaborato con tale professionista nella gestione dell'offerta promozionale.

Inoltre, la minore gravità dell'operato di WB e Opia deriva, altresì, dalla circostanza che entrambi si siano trovati a gestire volumi di prodotti notevolmente superiori a quelli inizialmente preventivati da SEI, che si sono rivelati sottostimati.

Infine, mentre a WB sono ascrivibili oggettivi ritardi e inadeguatezze nella gestione dei prodotti usati, che trovano riscontro in numerosi reclami dei consumatori e nell'intervento riparatore di SEI, rispetto al periodo di gestione da parte di Opia non risultano segnalazioni. Conseguentemente, a fronte di una minore dimensione economica della prima Società rispetto alla seconda, la condotta ascrivibile alla prima risulta connotata da una maggiore gravità.

113. Per quanto riguarda la durata delle violazioni, dagli elementi disponibili in atti⁵⁴ risulta che le suddette violazioni sono state poste in essere da Samsung Electronics Italia S.p.A. a decorrere dall'inizio di dicembre 2021 fino alla fine di settembre 2022, con una interruzione nei mesi di aprile e maggio 2022; da World Business S.r.l. a decorrere dall'inizio di dicembre 2021 fino alla fine di marzo 2022; da Opia Ltd a decorrere dalla fine di maggio 2022 fino alla fine di settembre 2022.

114. Alla luce di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile per la pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo i) per SEI nella misura di 3.000.000 € (tremilioni di euro); ii) per WB nella misura di 300.000 € (trecentomila euro); iii) per Opia nella misura di 300.000 € (trecentomila euro).

115. In considerazione del fatto che sussiste, per la società SEI, la circostanza aggravante relativa alla recidiva, in quanto il Professionista risulta essere stato già destinatario di provvedimenti di accertamento per violazioni del Codice del consumo⁵⁵, controbilanciata dalla circostanza attenuante del ravvedimento operoso, che si è concretizzato nella *[omissis]* e nell'offerta alternativa di un buono sconto *[omissis]* o dell'estensione *[omissis]* della garanzia convenzionale del prodotto a favore dei consumatori interessati da ritardi ([5.000-10.000], dei quali [6.000-7.000] hanno accettato di ricevere una delle due misure di ristoro), si ritiene di determinare l'importo della sanzione a carico di SEI nella misura di 3.000.0000 € (tremilioni di euro), la sanzione a carico di WB nella misura di 300.000 € (trecentomila euro) e la sanzione a carico di Opia nella misura di 300.000 € (trecentomila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale relativa all'attività promozionale sopra descritta risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e: i)

⁵² [Cfr. risposta alla richiesta di informazioni protocollo 75931 del 7 ottobre 2022.]

⁵³ [Cfr. risposta alla richiesta di informazioni protocollo 75931 del 7 ottobre 2022.]

⁵⁴ [Cfr. risposta alla richiesta di informazioni protocollo 75931 del 7 ottobre 2022.]

⁵⁵ [Cfr. il procedimento PS11009-Samsung-Aggiornamento software, concluso con il provvedimento n. 27363 del 25 settembre 2018, in Bollettino n. 40/2018.]

da un lato, idonea a fuorviare i consumatori, attraverso la diffusione di messaggi pubblicitari in cui veniva prospettata la possibilità di acquistare, attraverso un'operazione semplice e unitaria, un prodotto nuovo a marchio Samsung a un prezzo particolarmente conveniente fruendo di uno sconto corrispondente al valore di un proprio prodotto usato (laddove, in realtà, l'applicazione dello sconto e la cessione del prodotto usato erano solo eventuali, essendo rimesse - sia nell'an sia nel *quantum* - alla valutazione successiva e di fatto non sindacabile delle imprese a tale scopo designate da Samsung), nonché non chiarendo adeguatamente che qualora, a esito di tale valutazione, l'accesso allo sconto fosse stato negato al consumatore oppure questi non ne avesse accettato l'ammontare, sarebbe stata preclusa la possibilità di recedere dal contratto di acquisto del prodotto nuovo già concluso e di ricevere il rimborso del prezzo a tal fine già versato; ii) d'altro lato, idonea a ostacolare il diritto dei consumatori di ricevere, in tempi ragionevoli, le somme corrispondenti al valore del loro prodotto usato, ovvero la restituzione dello stesso in caso di valutazione ritenuta inadeguata, nonché a rendere impossibile per il consumatore svincolarsi dall'acquisto del nuovo apparecchio oggetto della promozione e ricevere il rimborso del prezzo a tal fine già versato;

DELIBERA

a) che le condotte descritte al punto II del presente provvedimento, poste in essere dalle società Samsung Electronics Italia S.p.A., World Business S.r.l. e Opia Ltd, costituiscono, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo, e ne vieta la reiterazione;

b) di irrogare alla società Samsung Electronics Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 3.000.000 € (tre milioni di euro);

c) di irrogare alla società Opia Ltd una sanzione amministrativa pecuniaria di 300.000 € (trecentomila euro);

d) di irrogare alla società World Business S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 300.000 € (trecentomila euro).

Per i professionisti aventi sede legale in Italia, le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* www.agenziaentrate.gov.it.

Per i professionisti aventi sede legale in uno Stato estero, le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate, entro il termine di trenta giorni, tramite bonifico (in euro) a favore del Bilancio dello Stato, utilizzando il codice IBAN IT04A0100003245348018359214 (codice BIC: BITAITRENT), che corrisponde alla terna contabile 18/3592/14.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/1981, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli