

PS12594 - PAYIU ITALIA-OSTACOLI ALLA FRUIZIONE CREDITI

Provvedimento n. 30717

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 luglio 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

VISTO, in particolare, l'articolo 27, comma 3-*bis*, del 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, n. 25411;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS12594 in data 11 luglio 2023, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo, poste in essere dalla società Payiu Italia S.r.l. (di seguito, anche "Professionista" o "Società");

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. Secondo le richieste di intervento pervenute in Autorità almeno a partire dal mese di maggio 2023, il Professionista, attraverso il portale <https://www.payiu.com/>, esercita un'attività consistente nella promozione di offerte commerciali aventi a oggetto l'acquisto, a titolo oneroso, di quattro diverse tipologie di abbonamento triennale in base alle quali i consumatori avrebbero la possibilità di ricevere mensilmente crediti destinati a essere spesi nell'arco di un triennio presso operatori di *e-commerce* indicati dallo stesso Professionista.

2. Le segnalazioni provenienti da aderenti alla *community Payiu* evidenziano che la Società, a partire almeno dal mese di maggio 2023, ha promosso l'adesione alla sua *shopping community* sulla base della promessa che le somme impiegate per l'acquisto degli abbonamenti sarebbero destinate ad essere restituite nei trentasei mesi successivi, attraverso crediti mensili, triplicando il valore di quanto inizialmente investito. In realtà, dalla documentazione agli atti emerge che il Professionista non solo pone ostacoli all'utilizzo di tali crediti rendendone, di fatto, impossibile la fruizione ma, nonostante reiterate richieste degli aderenti, non procede al rimborso di quanto inizialmente versato. Pertanto, alla luce delle informazioni acquisite in atti, in data 11 luglio 2023, è stato avviato il procedimento istruttorio PS12594, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25, del Codice del Consumo.

3. In data 13 luglio 2023, si sono svolti accertamenti ispettivi presso la sede legale del professionista.

4. Parte del procedimento, in qualità di professionista, è la società Payiu Italia S.r.l., di cui il Sig. Leonardo Burgio è socio ed amministratore unico.

5. In sintesi, i comportamenti oggetto di contestazione come "*pratiche commerciali*" - così come indicato nelle segnalazioni ricevute e nelle segnalazioni presenti in siti di recensioni - consistono: nella diffusione, tramite il citato sito *internet*, di informazioni non corrette circa le caratteristiche degli abbonamenti commercializzati e circa la reale possibilità di fruire dei punti a essi collegati; nell'ostacolo alla fruizione degli stessi; nell'omissione del rimborso del corrispettivo versato dal consumatore a fronte dell'annullamento dell'ordine/recesso e nell'inadeguata assistenza post-vendita.

II. VALUTAZIONI

6. Sotto il profilo del *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere *prima facie* sussistenti i comportamenti contestati al Professionista e posti in essere nell'attività di promozione e vendita *online* attraverso i siti *internet* <https://www.payiu.com/> e <https://claudio3630.payiu.com/>, in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25, del Codice del consumo, concernenti: la diffusione, tramite i citati siti *internet*, di informazioni non corrette circa le caratteristiche degli abbonamenti commercializzati e la reale possibilità di fruire dei punti ad essi collegati; l'ostacolo alla fruizione degli stessi; l'omissione del rimborso del corrispettivo versato dal consumatore a fronte dell'annullamento dell'ordine/recesso e l'inadeguata assistenza *post-vendita*.

7. Peraltro, alla luce delle segnalazioni, il comportamento del Professionista è connotato da una particolare gravità e scorrettezza, dal momento che lo stesso percepisce immediatamente il corrispettivo degli abbonamenti venduti sulla base della promessa che dal loro acquisto deriverà la possibilità di triplicare il loro valore attraverso crediti erogati mensilmente dei quali successivamente risulta impossibile la fruizione. Successivamente, la Società non restituisce quanto pagato dai consumatori con un evidente danno economico per questi ultimi. Il Professionista, invece, trae un

ingiustificato beneficio economico dalla erogazione dei benefici promessi stante l'immediato pagamento effettuato dai consumatori già al momento dell'ordine di acquisto del prodotto.

8. Gli elementi di fatto in atti attestano, pertanto, *prima facie* la sussistenza di forti criticità in riferimento alla gestione degli abbonamenti acquistati dai consumatori e delle richieste di rimborso inoltrate dagli stessi a fronte della mancata fruizione dei crediti ordinati *online*. Peraltro, dalle evidenze fattuali emerge che non si tratta di un fenomeno momentaneo e temporaneo, riconducibile a disguidi o a inefficienze aziendali, quanto piuttosto di un comportamento commerciale posto in essere allo scopo di lucrare sul mancato adempimento di quanto promesso ai consumatori all'atto dell'acquisto.

9. Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale osservare che le condotte sopra descritte sono caratterizzate da un elevato grado di offensività in quanto, nonostante la chiusura del solo sito <https://www.payiu.com/> effettuata nel corso dell'accertamento ispettivo, il sito <https://claudio3630.payiu.com/> risulta ancora attivo e come tale è idoneo, nelle more del procedimento, anche in considerazione della crescita esponenziale delle vendite *on-line*, a raggiungere un elevato numero di consumatori che, attratti dalle caratteristiche dell'offerta pubblicizzata dal Professionista secondo le descritte modalità, potrebbero acquistare gli abbonamenti, pagarne il prezzo, non ricevere le utilità promesse e, successivamente, non riuscire a ottenere la restituzione degli importi pagati.

10. Alla luce di tutto quanto sopra, tenuto conto dell'attualità delle condotte illecite descritte, le stesse risultano idonee, nelle more del procedimento, a indurre i consumatori ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non prenderebbero, quale quella di effettuare acquisti dal professionista o *altri similari* nella convinzione di ricevere le utilità promesse, con la conseguenza di pagare un importo per crediti che potrebbero non essere consegnati e per i quali risulta particolarmente difficile e complessa ottenere la restituzione delle somme pagate.

11. Sotto il profilo dell'indifferibilità dell'intervento cautelare, si sottolinea che - considerato che il Professionista ha proceduto alla eliminazione del suo indirizzo di Posta Elettronica Certificata ed il contratto di domiciliazione con la società Ottomedia S.r.l. cesserà di avere effetto il 20 luglio 2023 - appare urgente perfezionare la notifica del provvedimento interlocutorio prima che tale operazione divenga, nei fatti, impossibile non essendo nota altra sede della Società.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi di estrema gravità, urgenza e indifferibilità tali da avvalorare la necessità di provvedere ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 3-*bis*, del Codice del consumo e dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, al fine di impedire che le pratiche commerciali sopra descritte, consistenti nell'ingannevole prospettazione della possibilità di ottenere rilevanti benefici economici dall'acquisto degli abbonamenti, nell'impossibilità di fruire dei crediti a essi collegati e nell'inadeguata prestazione dei servizi di assistenza *post-vendita*, continuino a essere poste in essere nelle more del procedimento di merito;

DISPONE

ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del consumo e dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, che la società Payiu Italia S.r.l.:

a) sospenda provvisoriamente ogni attività finalizzata alla stipula di nuovi contratti di vendita degli abbonamenti, tramite qualsiasi mezzo;

b) comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro sette giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le misure adottate;

c) entro sette giorni dalla comunicazione del presente provvedimento presenti memorie scritte e documenti ai fini della conferma della sopraindicata misura;

d) che ai sensi dell'articolo 27, comma 3-*bis*, del Codice del consumo, al fine di evitare il rischio di un danno grave ai consumatori italiani, venga inibito l'accesso al sito *web* <https://claudio3630.payiu.com/> attestato attualmente all'indirizzo IP 104.21.11.187 e IP 172.673150.7 e a tutti i siti attestati sui medesimi IP;

e) che, ai fini dell'inibizione di cui alla precedente lettera d), ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3-*bis*, del Codice del consumo e dell'articolo 3 comma 1, del Decreto Legislativo 19 marzo 2001, n. 68 (recante "Adeguamento dei compiti del Corpo della Guardia di Finanza") l'Autorità, per l'esecuzione del presente provvedimento, si avvalga del Nucleo Speciale *Antitrust* della Guardia di Finanza.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, 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.

Ai sensi dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, il Collegio, valutate le argomentazioni difensive della Parte, può confermare la sospensione provvisoria della pratica commerciale.

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

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 comunicazione 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 comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura dei professionisti e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli