



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 22 dicembre 2020;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO 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 n. 25411 del 1° aprile 2015;

VISTA la propria delibera n. 28146 del 25 febbraio 2020, con la quale l'Autorità ha disposto, nell'ambito del procedimento PS11332, la sospensione provvisoria, da parte di Sixthcontinent Europe S.r.l., delle pratiche commerciali ritenute scorrette ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, relative al blocco degli *account* dei consumatori e all'impedimento/limitazione all'utilizzo delle loro *Shopping Card*;

VISTA la propria delibera n. 28214 del 1° aprile 2020, con la quale l’Autorità ha contestato a Sixthcontinent Europe S.r.l. la violazione dell’art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla delibera n. 28146 del 25 febbraio 2020;

VISTE le proprie decisioni del 28 luglio 2020 e del 10 novembre 2020, con le quali, ai sensi dell’art. 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell’articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, sussistendo particolari esigenze istruttorie in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento, nonché al fine di garantire alle Parti un adeguato diritto alla difesa;

VISTA la propria delibera n. 28314 del 4 agosto 2020, con la quale l’Autorità ha accertato che le condotte poste in essere dalla società Sixthcontinent Europe S.r.l., consistenti (a) nel prospettare con modalità ingannevoli la pretesa convenienza economica dell’adesione alla *community* e alle varie offerte proposte sulla piattaforma *www.sixthcontinent.com*; (b) nel procedere al blocco ingiustificato degli *account* dei consumatori, nel ritardare/impedire/limitare il rilascio o la fruizione delle *Shopping Card* e *SXC Card* e delle altre utilità (i.e. *Saldo*, *Wallet*, *Crediti*) maturate attraverso la partecipazione alla *community*, nonché nell’omettere il rimborso delle somme versate per l’acquisto delle *Shopping Card* e/o maturate sulla Piattaforma, costituiscono una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 21 e 22, 24 e 25 del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. Con atto del 3 dicembre 2019, prot. 77433, è stato comunicato alla società Sixthcontinent Europe S.r.l. (di seguito anche “SixthCo.” o “Professionista” o “Società”) l’avvio del procedimento istruttorio PS11332 per verificare l’esistenza di condotte illecite in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, poste in essere da SixthCo. nella promozione della

propria piattaforma, nella commercializzazione di *Shopping Card*¹ (di seguito anche “SC”) attraverso il sito *internet www.sixthcontinent.com* (di seguito, anche Sito o Piattaforma) e nella gestione dei diritti contrattuali degli acquirenti, in quanto volte a indurre ingannevolmente i consumatori ad aderire al sistema SixthCo. acquistando le numerose *Shopping Card* e *SXC Card*² offerte e, successivamente, a impedire e ostacolare la fruizione delle medesime *card* e delle altre utilità (*Crediti, Punti, Saldo*)³ acquistate o maturate in quanto aderenti alla *community*, con l’effetto di trattenere gli importi versati dagli utenti.

2. Con comunicazione del 29 gennaio 2020, il Professionista è stato informato dell’avvio del sub-procedimento cautelare volto all’eventuale sospensione provvisoria delle pratiche commerciali scorrette, ed è stato invitato a presentare memorie scritte e documenti, entro 10 giorni dal suo ricevimento, ai fini della valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo. Tale termine è stato prorogato di cinque giorni una prima volta in data 4 febbraio 2020, su istanza del Professionista, e una seconda volta di altri sei giorni in data 14 febbraio 2020 allo scopo di garantire lo svolgimento del contraddittorio e il pieno esercizio del diritto di difesa.

3. Sulla base degli elementi acquisiti e in ragione della sussistenza del *fumus boni iuris* e del *periculum in mora*, con provvedimento n. 28146 del 25 febbraio 2020, l’Autorità ha deliberato la misura cautelare nei confronti del Professionista, ai sensi dell’art. 27 comma 3 del Codice del Consumo, disponendo la sospensione provvisoria di ogni attività diretta (a) al blocco degli *account* dei consumatori aderenti, in assenza di puntuale specificazione

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

² Le *SXC Card* sono *Shopping Card* emesse direttamente dalla Società, anch’esse di taglio variabile, e sono utilizzabili soltanto presso la Piattaforma SixthCo., ossia presso l’*issuer* che le ha emesse; dopo l’acquisto della *SXC Card*, l’utente riceve sul proprio conto personale (nel suo profilo) un importo monetario pari all’importo versato per l’acquisto della *SXC Card*, da spendere per comprare *Shopping Card* sul Sito.

³ *Crediti, Punti* e *Saldo* sono il complesso dei “punti fedeltà” che un utente può accumulare e, poi, spendere sulla Piattaforma; i *Crediti* si ottengono attraverso il compimento di attività legale all’*e-commerce* (acquisto di SC in proprio o da parte di utenti invitati a iscriversi o dei partecipanti alla *community* in generale; acquisto in un mese di €300 di SC; acquisto *SXC Card*, ecc.) e scadono se l’utente non è *attivo* (ossia compie almeno un acquisto ogni mese solare). I *Punti* si ottengono mediante le attività degli utenti legate al profilo *social media* di SixthCo. (rilascio di recensioni o commenti sul Sito; conferimento di dati non necessari al momento dell’iscrizione; primo accesso giornaliero al sito, primo acquisto effettuato sul Sito, ogni 100 acquisti sul Sito, invitando persone attraverso il Sito, ecc.), o tramite acquisto di SC; 1.250 Punti corrisponde a €0,50. Il *Saldo* (o *wallet*) è un valore alimentato sia da risorse esterne immesse dall’utente (denaro) sia dagli importi derivanti dall’attivazione di *SXC Card* e può essere usato per acquistare SC brandizzate.

delle motivazioni e contestuale rimborso di quanto versato e del corrispettivo delle altre utilità maturate; (b) a impedire e/o limitare e/o modificare l'utilizzo delle *Shopping Card* acquistate e pagate dagli aderenti secondo le modalità di attivazione e fruizione originariamente previste. L'Autorità ha anche disposto che SixthCo. comunicasse l'avvenuta esecuzione del provvedimento di sospensione, inviando entro dieci giorni una relazione dettagliata nella quale illustrare le misure adottate.

4. Il provvedimento cautelare sopra indicato è stato comunicato al Professionista in data 26 febbraio 2020.

5. In base al cospicuo e costante flusso di segnalazioni pervenute in Autorità nel mese di marzo 2020 e alle dichiarazioni contenute nella relazione di ottemperanza tardivamente prodotta dal Professionista (in data 23 marzo 2020), è emersa la continuazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento cautelare sopra citato e in particolare (a) del blocco degli *account* degli utenti, con conseguente mancato rimborso di quanto corrisposto e/o maturato dagli stessi, nonché (b) dell'ostacolo, totale o parziale, alla fruizione, secondo le condizioni e i termini contrattualmente previsti, sia delle *Shopping Card* brandizzate (attraverso la ritardata o mancata attivazione delle carte, l'impossibilità di fruizione e l'omesso/inadeguato rimborso) sia delle *SXC Card* emesse direttamente dal Professionista (mediante la persistente modifica unilaterale delle condizioni relative al loro utilizzo e valore a seguito della conversione forzata in *Crediti* nonché le inadeguate modalità e tempistiche di riconversione), con indebito trattenimento delle somme versate dai consumatori nella piattaforma.

6. Pertanto, con provvedimento del 1° aprile 2020, n. 28214, l'Autorità ha contestato a Sixthcontinent Europe S.r.l. di aver violato la delibera del 25 febbraio 2020, n. 28146. Tale provvedimento è stato comunicato al Professionista in data 2 aprile 2020, con atto prot. 30640.

7. Il termine di conclusione del presente procedimento è stato prorogato dall'Autorità con provvedimenti del 28 luglio 2020 e del 10 novembre 2020, in ragione della sussistenza di particolari esigenze istruttorie, tenuto conto della necessità di esaminare compiutamente le copiose risultanze in atti, nonché di consentire al Professionista il pieno esercizio dei diritti di difesa e di contraddittorio.

8. In data 18 novembre 2020, con atto prot. n. 85762, è stata trasmessa al Professionista la comunicazione del termine per la presentazione di memorie conclusive, fissato al 3 dicembre 2020.

9. In merito all'esercizio del contraddittorio e del diritto di difesa, il Professionista, nelle date 17 giugno e 20 novembre 2020, ha effettuato

l'accesso agli atti del procedimento e, in data 3 dicembre 2020, ha depositato la propria memoria difensiva e relativa documentazione.

II. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

10. Dalle segnalazioni e dagli elementi acquisiti, risulta che SixthCo., successivamente alla notifica del provvedimento cautelare dell'Autorità n. 28146 del 25 febbraio 2020, ha continuato a porre in essere condotte consistenti: (a) nel bloccare ingiustificatamente gli *account* dei consumatori all'interno della propria piattaforma *www.sixthcontinent.com*; nonché (b) nel ritardare oppure omettere l'attivazione delle *Shopping Card* brandizzate acquistate dagli utenti ed ostacolare la fruizione sia delle SC brandizzate sia delle *SXC Card*, in violazione delle condizioni di contratto previste al momento dell'acquisto e modificando i termini di utilizzo e il valore del *Saldo*, dei *Crediti* e dei *Punti* sulla piattaforma, senza in ogni caso procedere al rimborso delle somme versate dai consumatori aderenti alla *community*.

11. Al riguardo si evidenzia che, a partire dall'adozione del citato provvedimento cautelare, è pervenuto un rilevantissimo ed ininterrotto flusso di segnalazioni da parte di consumatori e loro associazioni rappresentative, dalle quali è emerso che il Professionista non ha dato seguito all'ordine di sospensione provvisoria delle attività ivi indicate, come illustrato nei paragrafi seguenti, nei quali si darà conto dei comportamenti concreti reiterati dalla Società nei confronti degli utenti, riportando in relazione agli stessi solo alcune delle vicende segnalate dai consumatori che si sono rivolti all'Autorità, a mero titolo esemplificativo e senza alcuna pretesa di esaustività, atteso l'elevatissimo numero di segnalazioni pervenute nel corso del procedimento.

a) Il protrarsi del blocco/sospensione degli account

12. Nel mese di marzo 2020, alcuni consumatori hanno segnalato di aver subito il blocco/sospensione degli *account* ad opera di SixthCo. senza giustificato motivo e senza preavviso. In base a tali segnalazioni, SixthCo. ha prima sospeso e poi chiuso gli *account* dei consumatori, i quali si sono trovati quindi nella condizione di non poter accedere al proprio profilo di utente nonché utilizzare le *Shopping Card* acquistate, i *Crediti*, i *Punti* e le altre utilità accumulate attraverso gli acquisti e le attività effettuate nell'ambito della *community*, senza peraltro ottenere il rimborso di quanto versato sul Sito e

maturato per le attività svolte nella Piattaforma⁴.

13. Ulteriori evidenze si rinvencono anche nelle testimonianze di quei consumatori che, lamentando il persistente impedimento all'utilizzo dei *Crediti* maturati sulla Piattaforma e del *wallet*, hanno segnalato come ancora nel mese di marzo 2020 si protraesse il blocco degli *account*, persistendo l'impossibilità, nei fatti, di accedere al proprio profilo di utente e di operare all'interno del proprio *account* al fine di scaricare *card* regolarmente acquistate, che non hanno potuto essere utilizzate⁵.

14. Quanto alla continuazione della condotta in esame da parte di SixthCo. successivamente alla notifica del provvedimento cautelare (avvenuta in data 26 febbraio 2020), appare significativa la vicenda di un consumatore che ha segnalato, in data 25 aprile 2020, la circostanza che il suo *account* fosse stato bloccato da giorni, dopo aver acquistato sul Sito – alla data del 14 aprile 2020 – una *Shopping Card Multicard*, che tuttavia non era mai stata attivata, e benché avesse ancora credito disponibile sulla piattaforma⁶.

b) La continuazione dei ritardi/impedimenti all'attivazione e/o fruizione di Shopping Card e SXC Card e il mancato/inadeguato rimborso

b.1 Le Shopping Card

15. Dalla imponente documentazione agli atti del procedimento è emerso che, nonostante il provvedimento cautelare, SixthCo. ha sistematicamente perseverato nel porre in essere, in modo diffuso nei confronti degli aderenti alla *community*, il comportamento consistente nel ritardare e/o impedire senza valida giustificazione l'attivazione delle *Shopping Card* già acquistate dagli utenti, in spregio degli specifici termini e condizioni contrattuali espressamente previsti al momento dell'acquisto, attraverso la mera comunicazione unilaterale da parte della Società di continui ed immotivati rinvii delle date di attivazione⁷.

⁴ Cfr. *ex multis* segnalazione prot. 28841 del 24 marzo 2020, nella quale un consumatore dichiara di aver subito, senza alcun preavviso né giustificazione, il blocco del proprio *account* in data 23 marzo 2020, chiedendo il rimborso di un importo complessivo di circa 4.800 euro.

⁵ Cfr. segnalazione prot. 29569 del 27 marzo 2020 e anche prot. 27501 del 17 marzo 2020.

⁶ Cfr. segnalazione prot. 35019 del 27 aprile 2020.

⁷ Tra le molteplici evidenze in proposito, si veda la segnalazione prot. 24331 del 4 marzo 2020, in cui un consumatore evidenzia che, nonostante l'intervento cautelare dell'Autorità, non è stato posto nella condizione di scaricare le *card* acquistate, per una delle quali l'attivazione sarebbe stata posticipata “*in modo arbitrario e senza alcun preavviso*”; rilevano altre numerose testimonianze pervenute in prossimità dell'adozione del provvedimento cautelare, al quale i segnalanti fanno spesso riferimento, tra cui le segnalazioni prot. 27165 del 16 marzo 2020, prott. 28396 e 28591 del 23 marzo 2020, prot. 28823 del 24 marzo 2020 e prot. 38146 del 12 maggio 2020, nelle quali si lamenta la mancata attivazione/consegna delle *Shopping Card* e i numerosi

16. In particolare, sono state acquisite agli atti numerose e univoche evidenze circa la continuazione della condotta relativa alla sistematica posticipazione da parte di SixthCo. della possibilità di utilizzo delle *Shopping Card* acquistate dagli utenti⁸, attraverso ripetuti differimenti delle date di consegna/attivazione delle carte⁹. Peraltro, l'assenza di giustificati motivi che potessero legittimare i rinvii dell'attivazione/consegna delle *Shopping Card*, disposti unilateralmente da SixthCo. anche dopo la notifica della misura cautelare, trova conforto nelle testimonianze degli utenti in base alle quali le *card* soggette a posticipazione continuavano a essere presenti nel catalogo di vendita e ad essere commercializzate sulla piattaforma, non essendo state tolte dallo *shop*^{*10}.

17. Sulla base delle risultanze in atti, è risultato che SixthCo. ha comunicato agli utenti circa sei differimenti del termine di attivazione e/o consegna delle *Shopping Card*, alcuni dei quali successivi alla notifica del provvedimento cautelare¹¹. Emblematica è, al riguardo, la segnalazione pervenuta nel mese di aprile 2020, che rappresenta le doglianze di un elevato numero di consumatori (541 utenti) in merito alla reiterata attuazione di continui rinvii da parte di SixthCo. delle date di consegna delle *Shopping Card*, che hanno determinato per gli utenti una situazione di “*estrema difficoltà, quando si è constatata*

rinvii nell'attivazione di carte la cui fruizione era prevista a partire dal mese di gennaio 2020 (ma “è stata poi spostata al 25/2/2020 poi al 28/2/2020 poi al 10/3/2020 poi al 23/3/2020 e infine all'8/4/2020”, cfr. ultimo prot. citato).

⁸ Cfr. segnalazione prot. 26386 dell'11 marzo 2020 attraverso la quale una consumatrice evidenzia che, nonostante l'ordine impartito dall'Autorità di non modificare le condizioni contrattuali delle *Shopping Card* – in particolare di “*non spostare in avanti la data per usufruire delle card*” – il Professionista non avrebbe esitato a differire reiteratamente il termine di attivazione delle SC fino alla data del 23 marzo 2020.

⁹ Cfr. segnalazione prot. 26080 del 10 marzo 2020, in cui un utente lamenta l'ulteriore posticipo, “*di ben 10 gg lavorativi (equivalenti a circa 14 solari)*”, dell'attivazione di numerose *Shopping Card* di “*uso quotidiano*” che già avevano subito “*innumerevoli ritardi*”, stigmatizzando il fatto che SixthCo. attribuisca alla pandemia Covid la causa delle mancate attivazioni. Nella segnalazione prot. 48536 del 22 giugno 2020, un consumatore lamenta il fatto di non poter ancora scaricare le carte acquistate e teoricamente attivabili dal 4 febbraio 2020, a causa dei continui rinvii disposti dal Professionista, che ha iniziato a pubblicare, “*sul canale social del sito*”, “*una serie di comunicati che rimandavano l'attivazione (consegna) delle card*” anche dopo il provvedimento cautelare, comunicando in data 9 marzo 2020 il rinvio al 23 marzo 2020, pubblicando in data 20 marzo 2020 il “*quinto comunicato con annullamento e promessa di rimborso entro l'8 aprile*” e infine in data 27 marzo 2020 il “*sesto comunicato di rimborsi automatici mai avvenuti*”.

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

¹⁰ Cfr. segnalazione prot. 28434 del 23 marzo 2020 (in relazione alle carte [omissis]); segnalazione prot. 28427 del 23 marzo 2020 (con riferimento alle carte [omissis]).

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

¹¹ Cfr. segnalazione prot. 28623 del 23 marzo 2020; significativa in proposito risulta anche la segnalazione prot. 28453 del 23 marzo 2020, relativa alla richiesta di intervento di un consumatore gravemente disabile e senza disponibilità economiche che ha denunciato la quotidiana modifica delle condizioni delle *Shopping Card*, l'impossibilità di utilizzare i *Crediti* e il continuo differimento, per ben cinque volte, della data di attivazione della sua carta [omissis], che alla fine del mese di marzo 2020 non era ancora utilizzabile.

l'impossibilità di spendere il proprio credito accumulato e l'impossibilità di scaricare le card acquistate", molte delle quali relative ad acquisti di beni alimentari e di prima necessità¹².

18. Alla luce delle evidenze acquisite, il Professionista ha dunque ripetutamente disposto e comunicato agli utenti sulla Piattaforma il differimento, rispetto alla data prevista, dell'attivazione di un significativo numero di *Shopping Card* relative a diversi *brand partner*, peraltro ancora in corso di commercializzazione, anche successivamente alla comunicazione del provvedimento cautelare (nella specie con comunicazioni del 9 e 20 marzo), fino all'ultimo rinvio alla data dell'8 aprile 2020¹³, termine al quale, secondo le documentate testimonianze agli atti, non è tuttavia seguita l'attivazione delle carte¹⁴. In tale contesto, né il ricorso al *customer care* del Professionista, né l'invio di molteplici "ticket" al supporto clienti per segnalare l'impossibilità di scaricare e utilizzare le *Shopping Card* né, infine, la richiesta di rimborso del prezzo di acquisto della *Shopping Card*, inoltrata in virtù del decorso infruttuoso di trenta giorni dalla data di prevista attivazione della carta, hanno avuto alcun seguito¹⁵.

19. In sintesi, dalla copiosa documentazione in atti emerge il protrarsi, ben oltre la scadenza del termine per ottemperare al provvedimento cautelare, anche dopo l'8 aprile 2020 - data dell'ultimo rinvio per l'attivazione delle *Shopping Card* acquistate dagli utenti - della situazione di sostanziale impossibilità di scaricare gran parte delle *card* acquistate, cui ha fatto seguito anche la cancellazione, da parte del Professionista, delle carte e la scomparsa delle prove d'acquisto dal profilo d'utente¹⁶. Nel descritto scenario di continua posticipazione delle date di attivazione delle *Shopping card*, in data 20 marzo

¹² Cfr. segnalazione prot. 32540 del 14 aprile 2020.

¹³ Al riguardo si vedano le segnalazioni prot. 28378, prot. 28396 e prot. 28409 tutte del 23 marzo 2020 nonché la segnalazione prot. 35625 del 29 aprile 2020.

¹⁴ Cfr. *ex multis*, segnalazioni prot. 36624 del 5 maggio 2020 e prot. 36843 del 6 maggio 2020, nella quale si precisa la cronologia dei differimenti delle attivazioni delle *Shopping Card* come segue: una comunicazione del 24 gennaio indicava un primo slittamento di 15 giorni lavorativi; una comunicazione del 14 febbraio indicava un secondo slittamento di 10 giorni lavorativi; una comunicazione del 25 febbraio indicava un terzo slittamento di 7 giorni lavorativi; una comunicazione del 9 marzo indicava un quarto slittamento di 10 giorni; infine una comunicazione del 20 marzo (di tipo *Social*) prevedeva il quinto slittamento all'8 aprile "condito con un rimborso forzato non richiesto".

¹⁵ Cfr. segnalazione prot. 25216 del 6 marzo 2020.

¹⁶ Cfr. segnalazione prot. 32253 del 10 aprile 2020, in cui un consumatore lamenta di essere riuscito a scaricare solo una delle cinque carte acquistate, mentre le altre quattro sono state addirittura cancellate dal suo profilo. Significativa in proposito anche la vicenda di cui alla segnalazione prot. 32662 del 15 aprile 2020, in cui un utente, avendo acquistato una carta "carburante" il 20 febbraio 2020 con attivazione prevista dopo 15 giorni, prima ha subito la consueta serie di rinvii e poi si è visto cancellare la carta, lamentando la scomparsa delle prove d'acquisto dal proprio profilo. Circa la scomparsa delle *card* e delle relative ricevute dagli *account* degli utenti, si vedano anche le seguenti segnalazioni: prot. 32665 del 15 aprile 2020, prot. 33112 del 17 aprile 2020, prot. 38146 del 12 maggio 2020, prot. 48649 e prot. 48536 del 22 giugno 2020 nonché prot. 60182 del 29 luglio 2020.

2020 SixthCo. - come evidenziato dallo stesso professionista - ha comunicato agli utenti che avrebbe proceduto al rimborso di tutte le *Shopping Card* già acquistate “*per le quali non era stato possibile rispettare le tempistiche di download*” e segnatamente le *Shopping Card* che avevano subito un ritardo di attivazione superiore a trenta giorni, senza tuttavia fornire un termine preciso, limitandosi a prospettare l’invio a breve di puntuali comunicazioni, specifiche per i singoli casi, volte a descrivere modalità e tempi dell’annunciato rimborso¹⁷.

20. In relazione a tale iniziativa di rimborso forzato, i consumatori hanno rilevato l’incongruità della proposta di rimborso di *Shopping Card* che risultavano ancora presenti nel catalogo di SixthCo. e disponibili per l’acquisto, evidenziando come l’unica ragione plausibile fosse quella di trattenere il più a lungo possibile sulla piattaforma gli importi versati dagli utenti¹⁸. Ad avviso degli utenti, inoltre, suddetto rimborso forzato costituirebbe una violazione del provvedimento cautelare anche alla luce delle modalità di esecuzione, in quanto prevede la restituzione non di un importo monetario, ma “*con il metodo di pagamento utilizzato nell’acquisto originario*”, vale a dire *Crediti*, *punti* o *saldo* utilizzati per acquistare la *Shopping Card*, laddove però sia il *Wallet/Saldo* sia i *Crediti* sarebbero divenuti sostanzialmente inutilizzabili a causa delle modifiche introdotte da SixthCo¹⁹.

¹⁷ Si veda la memoria di SixthCo. prot. 28367 del 23 marzo 2020 relativa all’ottemperanza al provvedimento cautelare, la memoria finale e le segnalazioni prot. 31746 del 9 aprile 2020 e prot. 29081 del 25 marzo 2020, nella quale è riportato anche il testo della comunicazione di SixthCo. dove si legge, tra l’altro quanto segue “... *vi informiamo inoltre che rimborseremo ogni Card che abbia un ritardo di attivazione superiore a 30 giorni di calendario, secondo quanto previsto dalle Condizioni generali di vendita. Il rimborso avverrà con il metodo di pagamento utilizzato nell’acquisto originario. Anche in questo caso, tutti gli Utenti interessati riceveranno nei primi giorni della prossima settimana puntuali comunicazioni, specifiche per i singoli casi, che descrivono modalità e tempi di tale operazione*”.

¹⁸ Nella segnalazione prot. 36843 del 6 maggio 2020, si legge: “... *non si comprende assolutamente il perché debbano essere rimborsate delle shopping card che sono attualmente presenti nel catalogo e vengono tranquillamente vendute, dimostrazione lampante che gli unici scopi dell’azienda sono stati quelli di trattenere altro denaro versato dagli utenti, come se l’enorme cifra incassata nel periodo delle precedenti offerte precedentemente descritte non gli fosse bastata, cifra che da un calcolo assolutamente al ribasso effettuato esclusivamente in base al numero di recensioni ricevute sulle singole offerte, si aggira a non meno di 40 milioni di euro*”; si vedano anche, tra le tante, le segnalazioni prot. 28427 del 23 marzo 2020 (“...*tutto questo nonostante continuano a vendere a catalogo le stesse shopping card!!! come possono rimborsare per mancata consegna cose che tuttora stanno vendendo? nel mio caso le shopping card interessate sono [omissis]*”) e prot. 28434 del 23 marzo 2020 (per le carte [omissis]).

¹⁹ Cfr. segnalazione prot. 28427 del 23 marzo 2020: “*Salve, segnalo che Sixthcontinent non ha attuato praticamente nessuna correzione da voi richiesta nel provvedimento cautelare ed ora addirittura rimborserà sul metodo di pagamento utilizzato (nel mio caso con il wallet che ora è inutilizzabile così come i crediti!!!) tutte le shopping card (per un valore di circa 1500€, nel mio caso) acquistate quasi 2 mesi fa e continuamente rimandate nell’attivazione; ... Non sto a segnalarvi tutte le altre scorrettezze da voi già rilevate nel procedimento in corso e che confermo, così come l’impossibilità di usare crediti e saldo (più volte indicato come soldi nostri e spendibili su tutto il catalogo dal fondatore e dalle varie comunicazioni ufficiali del sito) soldi che sono in ostaggio della piattaforma dai primi di dicembre scorso*”). Si veda anche la segnalazione

21. Al riguardo, sebbene il pagamento delle *Shopping Card* debba essere effettuato dall'utente, almeno per il 50%, tramite le proprie risorse finanziarie (carta di credito, bonifico bancario o carta prepagata), il Professionista ha previsto la restituzione agli utenti esclusivamente dei *Crediti e/o Punti* utilizzati per pagare la restante parte delle *Shopping Card*, *Crediti/Punti* precedentemente maturati all'interno della piattaforma grazie al compimento di una serie di attività di *e-commerce* e *social media*²⁰. Le evidenze documentali attestano chiaramente che il Professionista, nei casi in cui abbia proceduto al rimborso dell'importo corrisposto per l'acquisto delle *Shopping Card* non attivate, ha restituito ai consumatori solo la parte versata in *Crediti*, omettendo invece di procedere alla restituzione di quanto versato in contanti²¹; sono infatti numerose le testimonianze fornite dai partecipanti alla *community* che, avendo acquistato *Shopping Card* attraverso l'utilizzo sia di *Crediti* sia di contanti, dopo reiterati rinvii dell'attivazione delle carte acquistate hanno ottenuto a titolo di rimborso esclusivamente il valore corrisposto in *Crediti* e non anche la maggior quota pagata in contanti, subendo l'ulteriore pregiudizio derivante dalla drastica svalutazione della capacità di acquisto dei *Crediti*, dovuta alle modifiche introdotte da SixthCo. circa le condizioni di acquisto sulla piattaforma²².

prot. 28434 del 23 marzo 2020, nella quale si sottolinea “*Si sono offerti di rimborsarci in crediti (che da dicembre non valgono più quasi nulla visto che impediscono di farceli spendere) ma molti di noi non vogliono i crediti ma le card che avevamo acquistato*”; peraltro, a tale ultimo riguardo, lo stesso segnalante ha evidenziato che le *card* oggetto di mancata consegna (e quindi di rimborso forzato) continuano a essere in vendita e non sono state tolte dal loro *shop*. In proposito, cfr. anche le segnalazioni prot. 59140 del 27 luglio 2020 e prot. 60959 del 31 luglio 2020.

²⁰ Cfr. segnalazione prot. 36843 del 6 maggio 2020, nella quale si afferma “... *altra cosa gravissima, alcune card sono state acquistate almeno al 50% cash, la cui relativa parte di rimborso su carta di credito utilizzata, benché promessa e comunicata ufficialmente nella relativa sezione della piattaforma, di fatto non è avvenuta; io personalmente sono in attesa di rimborso su carta di credito di alcune card da fine gennaio 2020*”. Al riguardo, rileva anche la segnalazione prot. 33435 del 20 aprile 2020 con cui un consumatore evidenzia che SixthCo. ha proceduto al rimborso parziale delle fatture solo per la parte *Crediti* e *wallet* “*mentre le somme cash sono ancora ad oggi trattenute in maniera fraudolenta*”.

²¹ Cfr. segnalazione prot. 40120 del 21 maggio 2020. In particolare, un segnalante riferisce di aver acquistato, in data 25 febbraio 2020, tre carte prepagate “*BITSA*” con un tempo di attivazione di 15 giorni, pagandole in totale 300€ di cui 90€ in *Crediti* già presenti sulla piattaforma e 210€ dalla carta di debito. Tuttavia, “*In data 27/03/2020, dopo che la piattaforma ha posticipato più volte la data di attivazione, automaticamente mi viene rimborsato l'acquisto, ma ad oggi 20/05/2020 l'unico rimborso ricevuto è quello dei crediti sulla piattaforma, mentre sul mio metodo di pagamento non ho ancora ricevuto i 210€ pagati. Nel corso di questi circa 2 mesi, ho contattato più e più volte l'assistenza, ma l'unica risposta ricevuta, in data 05/05/2020, dice che l'operazione è in fase di processo e che il rimborso verrà effettuato su metodo di pagamento*”; peraltro, le carte prepagate “*BITSA*” sono risultate di nuovo acquistabili ma con una percentuale di utilizzo *Crediti* pari al 1,66% e non più della percentuale del 30% precedentemente prevista.

²² Cfr. segnalazione prot. 33255 del 17 aprile 2020, in cui un consumatore lamenta che: “*La parte crediti lo ricevuta il 24 Marzo. Oggi 17 aprile, ancora non mi sono stati rimborsati la parte cash di 2340 euro pagati il 14 febbraio*”. In ordine al mancato rimborso della quota in contanti, si veda anche la segnalazione prot. 36411 del 4 maggio 2020, nella quale si precisa quanto segue: “*Ad oggi ho fermo sul conto di Sixth Continent 1750€ in crediti che risultano inutilizzabili. Al momento dell'acquisto delle SXC card si prospettava un utilizzo di questi crediti anche del 100% per gli svariati acquisti disponibili sul sito, mentre ad oggi sono*

22. Con riferimento alle modalità di rimborso delle *Shopping Card* e al valore dei *Crediti*, come evidenziato nella segnalazione inviata congiuntamente da un folto gruppo di consumatori²³, la situazione di svantaggio economico derivante dall'impossibilità di scaricare le *card* acquistate e spendere il credito accumulato sulla piattaforma si è aggravata proprio nel mese di marzo 2020, allorquando SixthCo. *“senza alcuno scrupolo e contro la volontà dell'utente, è andata persino ad annullare (a fine marzo) tutti gli acquisti di card (incluse spese alimentari e beni di prima necessità) effettuati nei mesi passati”*²⁴, proponendo - invece del rimborso in denaro pari al loro valore - la restituzione di *Wallet* e *Crediti* utilizzati in fase di acquisto, lasciando così i consumatori senza i prodotti acquistati e senza la possibilità di effettuare nuovi acquisti, data la scarsa fruibilità del saldo in relazione a poche e non appetibili *Shopping Card*.

23. Le segnalazioni dei consumatori sono univoche nel sottolineare come le prospettate modalità di rimborso delle *Shopping Card* non consegnate si siano sostanziate in un chiaro svantaggio per i consumatori: *“Gli utenti si sono visti ulteriormente danneggiati dal modus operandi del rimborso, visto che la stessa [SixthCo.] decideva in maniera unilaterale di restituire wallet e crediti utilizzati in fase di acquisto, ritrovandosi senza i prodotti acquistati e senza la possibilità di effettuare nuovi acquisti, dato che [...] il saldo era ed è utilizzabile su pochissime shopping card, inerenti tra l'altro, a piccolissime aziende e a prodotti di scarso interesse”*²⁵.

24. Come emblematicamente riportato da un consumatore, che ha lamentato la mancata attuazione da parte di SixthCo. dell'ordine cautelare dell'Autorità, *“Proprio in questi giorni [6 maggio 2020] molti utenti tra cui il sottoscritto, continuano a “subire” il rimborso di card acquistate a suo tempo, fruendo di crediti e saldo disponibili nel proprio portafoglio; allo stato attuale, purtroppo, i nostri crediti e il nostro saldo, di fatto non sono più utilizzabili per acquistare le card oggetto di rimborso alle condizioni in essere al momento dell'acquisto; il risultato è che, a fronte del rimborso effettuato nelle*

utilizzabili all'1÷3% dovendo inoltre utilizzare contanti rischiando di perdere l'intera somma (esattamente tutto come descritto nel provvedimento). Inoltre avevo 2+2 card [Omissis] da 100€ ciascuna, dopo tutti i rinvii di attivazione, avrebbero dovuto rimborsarmele, ma ho ricevuto i 200€ di crediti utilizzati, sul conto crediti, ma i 200€ in contanti utilizzati non mi sono ancora stati rimborsati”.

²³ Cfr. segnalazione prot. 31746 del 9 aprile 2020.

²⁴ Cfr. segnalazione prot. 32540 del 14 aprile 2020; in ordine al *modus operandi* del Professionista, nella segnalazione in esame si sottolinea quanto già rilevato in ordine al fatto che *“ogni utente, ha visto sparire all'improvviso dalla piattaforma le card di cui era in attesa e i relativi documenti fiscali dall'apposita sezione. Non vi era modo per l'utente di sapere cosa accadeva, visto che nessuna comunicazione né i documenti venivano rilasciati per descrivere le operazioni effettuate”.*

²⁵ Cfr. segnalazione prot. 32540 del 14 aprile 2020.

modalità descritte, per il ri-acquisto delle stesse card, occorre usare proprio cash nella misura di almeno il 97%;..."²⁶.

25. In relazione a tale ultimo profilo, concernente il depauperamento del portafoglio virtuale degli utenti, assume rilievo la testimonianza di un consumatore che ha ricevuto *“il rimborso di default”* delle *Shopping Card* acquistate nei mesi precedenti e oggetto di ben sei differimenti, che tuttavia si è tradotto in un concreto *“svantaggio dei consumatori che avrebbero depositato per oltre 3 mesi, all’interno della piattaforma, soldi per l’acquisto di card mai consegnate, e soggette a scadenze contrattuali continuamente rimandate”*; il segnalante ha peraltro evidenziato che i consumatori *“si troverebbero migliaia di € in Saldo Crediti e Saldo Wallet nei propri portafogli, che sarebbero ad oggi difficilmente fruibili per via della modifica da Voi [SixthCo.] eseguita in maniera unilaterale”*, modifica per effetto della quale *Crediti e Wallet*, in precedenza fruibili in misura rispettivamente sino al 50% e 100%, sono stati limitati ad un utilizzo nei limiti dell’1-2% mentre il saldo *Wallet* risulta completamente inibito²⁷.

26. Ciò premesso, in merito all’inadeguatezza delle modalità di rimborso delle *Shopping Card* non attivate, sono in ogni caso pervenute in Autorità numerose segnalazioni, nei mesi di aprile, maggio e giugno 2020, relative al fatto che il Professionista ha omesso del tutto il prospettato rimborso delle predette *Shopping Card* oggetto di continui rinvii²⁸ e non ha neppure prestato la dovuta assistenza attraverso il *customer care*²⁹. Dalle evidenze documentali si evince inoltre, come già accennato, che SixthCo., in aggiunta all’omesso rimborso delle *Shopping Card* acquistate e mai attivate a causa dei numerosi rinvii, ha effettuato la cancellazione delle carte dei consumatori dalla loro *dashboard* personale nonché l’eliminazione delle ricevute d’acquisto relative alle *card* annullate dalla pagina personale degli utenti³⁰.

²⁶ Cfr. segnalazione prot. 36843 del 6 maggio 2020.

²⁷ Cfr. segnalazione prot. 28623 del 23 marzo 2020; si vedano anche le segnalazioni prot. 28427 e prot. 28434 del 23 marzo 2020, prot. 31748 del 9 aprile 2020, prot. 36843 del 6 maggio 2020, prot. 51244 del 1° luglio 2020 e prot. 52501 del 3 luglio 2020.

²⁸ Cfr. segnalazione prot. 31746 del 9 aprile 2020, congiuntamente inviata da oltre 500 consumatori. Si vedano anche le segnalazioni prot. 33415 e prot. 33739 del 20 aprile 2020, prot. 35414 del 28 aprile 2020 e prot. 50555 del 30 giugno 2020, in cui un consumatore lamenta di non aver ancora ottenuto l’attivazione delle *Shopping Card* acquistate il 14 maggio 2020 né il richiesto rimborso, risultando l’area rimborsi vuota.

²⁹ Cfr. segnalazioni prot. 38137 del 12 maggio 2020, prot. 34449 del 23 aprile 2020 nonché prot. 48536 e 48649 del 22 giugno 2020.

³⁰ Cfr. segnalazioni prot. 30421 del 2 aprile 2020, prot. 34743 del 24 aprile 2020, prot. 38146 del 12 maggio 2020, prot. 38553 del 13 maggio 2020, prot. 48536 e 48649 del 22 giugno 2020, nonché prot. 60182 del 29 luglio 2020. Ad esempio, nella segnalazione prot. 33508 del 20 aprile 2020, un utente dichiara di aver acquistato alcune *Shopping Card* nel mese di febbraio 2020 (per 770€) e che, sebbene l’attivazione fosse prevista per il mese di aprile 2020, tuttavia *“La società SixthContinent però ha rimosso tali shopping card dal mio profilo alludendo ad un “rimborso” che non è mai arrivato. Ho provato a contattare più e più volte il supporto clienti, così come hanno provato anche altri utenti...senza nessuna risposta”*.

27. A tale ultimo proposito, è risultato che il Professionista, alla fine del mese di aprile 2020, ha comunicato l'apertura di una sezione rimborsi per le *card* non attivate, senza tuttavia esplicitare compiutamente le relative regole di funzionamento³¹, anzi modificando le modalità di rimborso con l'introduzione di un'opzione chiamata *SXC Ticket* (in luogo del rimborso sull'originario metodo di pagamento) e pretendendo la rinuncia da parte degli utenti ad ogni diritto di apertura o proseguimento di *chargeback* volto a conseguire la restituzione delle somme pagate³² o di qualsiasi altra forma di rivalsa³³, pena la denuncia per frode³⁴. A dire degli utenti, la predetta area rimborsi, rappresenta *“un mero tentativo di dissimulazione attuato dal Professionista per far credere che stia procedendo a rimborsare le card non consegnate. Nella realtà dei fatti non è stato fatto nulla. L'area rimborsi è online dal 7 maggio 2020 e risulta sempre VUOTA. I soldi incassati restano nella casse del Professionista ben oltre i 30 giorni”*; infatti, dalle risultanze in atti emerge che il professionista ha cancellato qualsiasi prova documentale relativa agli acquisti effettuati, rendendo difficoltosa un'eventuale procedura di *chargeback* o denuncia all'autorità competente, avendo cancellato le ricevute di acquisto e le *card* dal portafoglio cliente³⁵.

b.2 Le SXC card (le Shopping card emesse da SixthCo.)

28. In aggiunta ai profili sopra illustrati, dalla documentazione acquisita si evince come persistesse, anche dopo l'adozione della misura cautelare, l'impossibilità per gli utenti di utilizzare le *SXC Card*, ossia le *Shopping Card* emesse direttamente da SixthCo. e utilizzabili solo presso la Piattaforma,

³¹ Cfr. segnalazione prot. 38553 del 13 maggio 2020, nella quale un utente precisa che *“Il 29 aprile il professionista ha comunicato che avrebbe messo in piedi una nuova area rimborsi, resa accessibile il 7 maggio. Con questa modalità è possibile richiedere il rimborso in “SXC Ticket”, ovvero la nuova forma di moneta virtuale non meglio specificata. Non è scorretto omissis il fornire un rimborso in un metodo non previsto nelle condizioni generali di vendita? ... Il risultato è il mantenimento del valore di acquisto all'interno della piattaforma.”*

³² Cfr. segnalazione prot. 37472 dell'8 maggio 2020.

³³ Cfr. segnalazione prot. 37847 dell'11 maggio 2020, in cui un consumatore descrive come segue la situazione: *“ATTENZIONE!!!Nuova area rimborsi!!Dopo due mesi di attesa esce la nuova area rimborsi dove per accedere devi rinunciare ad ogni diritto, e trovare una cartella vuota! Per caricare la cartella dei rimborsi serve un pò di tempo (non si sa quanto), una volta caricata la cartella potrai scegliere se ricevere il rimborso nei nuovi six tiket (spendibili fino al 100%) subito oppure, rimborso con metodo di pagamento senza poter sapere in quanto tempo.....però intanto hai rinunciato ad ogni rivalsa compreso chargeback!”*.

³⁴ Cfr. segnalazione prot. 38357 del 12 maggio 2020, nella quale, in relazione al *“nuovo sistema rimborsi”*, si segnala che *“Per ricevere un rimborso sulla carta di credito, di voucher acquistati a Gennaio e Febbraio, chiedono di accettare di non aprire alcuna pratica di charge back alle banche, pena denuncia di frode da parte loro”*.

³⁵ Cfr. segnalazione del 22 giugno 2020, prott. 48536 e 48649.

secondo le condizioni originariamente previste e sottoscritte³⁶; tale situazione critica era d'altra parte già stata enucleata nella delibera di sospensione provvisoria nonché valutata nel provvedimento di avvio del presente procedimento di inottemperanza.

29. Al fine di comprendere la portata della fattispecie in esame, occorre rilevare che, in data 18 dicembre 2019, il Professionista ha attuato in modo unilaterale e senza preavviso la trasformazione (c.d. *conversione*) delle *SXC Card* acquistate ma non scaricate dagli utenti in *Crediti*³⁷; in sostanza gli utenti, invece di ricevere nel proprio portafoglio elettronico un importo monetario corrispondente al valore della *SXC Card* (c.d. *Saldo/Wallet*), da poter spendere sul Sito per acquistare altre *card* o effettuare pagamenti (con il servizio Pagomeno), si sono ritrovati soltanto un ammontare di *Crediti* corrispondente al valore delle *SXC card* acquistate. La predetta conversione è stata prospettata dalla Società come un'operazione vantaggiosa per i clienti in ragione di una asserita maggiore possibilità di utilizzo dei *Crediti*, “*visto che a partire dal 2020, si sarebbero potute utilizzare maggiori percentuali di crediti, addirittura per arrivare fino al 100%*”³⁸.

30. In realtà, la promessa convenienza non ha invece trovato riscontro nei fatti, a causa della drastica limitazione della possibilità di utilizzo dei *Crediti* per gli acquisti sulla Piattaforma, derivante dalle modifiche attuate dal Professionista in ordine alle modalità di funzionamento della *community*; nello specifico, a partire da gennaio 2020, la percentuale di utilizzo dei *Crediti* per l'acquisto di *Shopping Card* è scesa dal 50% a una misura ridottissima (0,50-3%) del valore di acquisto delle *Shopping Card*³⁹. Le evidenze in atti mostrano chiaramente che il Professionista ha congelato di fatto la possibilità per gli aderenti di utilizzare i soldi guadagnati/investiti sotto forma di *Crediti* e *saldo/wallet*, limitandone significativamente e/o impedendone del tutto l'utilizzo per effettuare acquisti sulla Piattaforma⁴⁰, senza peraltro fornire agli utenti

³⁶ Cfr. in particolare parr. 14 e seguenti del provvedimento n. 28214 del 1° aprile 2020.

³⁷ Cfr. relazione sullo stato di attuazione delle misure cautelari di SixthCo. del 23 marzo 2020, prot. 28367.

³⁸ Cfr. segnalazione prot. 31746 del 9 aprile 2020. Infatti, il Professionista ha comunicato agli utenti (per email e attraverso messaggio pubblicato sulla *community*) che “*Da gennaio 2020 ... i “Punti” e “Crediti” assumeranno un ruolo ancora più importante per le politiche commerciali di SixthContinent e per tutti i Brand presenti sulla Piattaforma. [...] permettendoti di acquistare le Card anche fino al 100% con i Crediti SXC. [...] ci attendiamo che il risparmio/guadagno degli utenti aumenti di circa il 10% rispetto al precedente modello*”. Il testo della comunicazione in esame è allegato (*sub* Allegato 2) alla relazione sullo stato di attuazione delle misure cautelari di SixthCo. del 23 marzo 2020, prot. 28367, ed è anche riportato nella citata segnalazione prot. 31746 del 9 aprile 2020.

³⁹ Cfr. segnalazione prot. 28585 del 23 marzo 2020, in cui un consumatore riferisce che l'utilizzo dei *Crediti* è stato notevolmente ridimensionato, potendo i *Crediti* essere impiegati solo nel limite dell'1-2% e non del 50% come avveniva in passato. In questo senso, *ex multis*, anche le segnalazioni prot. 25541 del 9 marzo 2020, prot. 27843 del 18 marzo 2020, prot. 28297 del 20 marzo 2020 e prot. 28586 del 23 marzo 2020.

⁴⁰ Cfr. segnalazione prot. 29280 del 26 marzo 2020.

adeguata informativa. Per tale motivo, la conversione in discussione ha determinato una significativa riduzione del valore economico delle *SXC Card* precedentemente acquistate dagli utenti, come segnalato da numerosi aderenti alla *community*⁴¹.

31. Ciò premesso in ordine alla *conversione* delle *SXC Card* operata nel dicembre 2019, le numerose segnalazioni pervenute in Autorità dopo l'adozione della misura cautelare evidenziano che il professionista, non solo non ha ripristinato le condizioni contrattuali vigenti al momento dell'acquisto delle *SXC Card*, ma ha ulteriormente reiterato la condotta limitando significativamente la possibilità di fruizione delle stesse carte, teoricamente “*utilizzabili in tutto e per tutto alla pari del denaro reale*”, per pagare ogni tipo di *Shopping card*, bollettini postali, mav, rav, ricariche telefoniche, ecc.⁴²; tale situazione è stata aggravata dalla rilevante svalutazione dei *Crediti* che, mentre in precedenza erano utilizzabili per effettuare acquisti sulla Piattaforma fino al 50%, sono divenuti fruibili nella ridottissima misura dello 0-3% sui beni primari⁴³.

32. Come puntualmente rilevato nelle segnalazioni in atti, nonostante fossero “*ampiamente trascorsi i 3 giorni dalla vostra disposizione cautelare*”, Sixthco. ha mantenuto le limitazioni oggetto dell'intervento di sospensione provvisoria dell'Autorità, con la conseguenza che “*un elevato numero di utenti si ritrova con migliaia di euro di Saldo Crediti e Saldo Wallet, [...] inutilizzabili sull'attuale piattaforma, se non attraverso l'aggiunta di ulteriore liquidità*”⁴⁴. Altri aderenti alla *community* SixthCo. hanno segnalato come, ancora alla fine del mese di marzo 2020, a fronte della delibera cautelare dell'Autorità, le condizioni di utilizzo dei *Crediti* siano peggiorate, dal momento che questi “*sono ora utilizzabili con percentuali risibili del 1%/2%*,

⁴¹ Cfr. segnalazione prot. 27843 del 18 marzo 2020, secondo cui una *card* acquistata nel mese di dicembre 2019, per l'importo di €500, e che alla data di attivazione (18 marzo 2020) avrebbero dovuto assumere il valore di €1.000, ha invece perso quasi interamente la capacità di acquisto, dal momento che il valore convertito (*Crediti*) poteva essere utilizzato solo nella percentuale irrisoria dell'1%.

⁴² In merito alla riduzione del numero delle *card* acquistabili risultano emblematiche le segnalazioni prot. 58874 e 58903 del 24 luglio 2020, attraverso le quali due utenti segnalano la disponibilità di una sola *card* acquistabile sulla Piattaforma.

⁴³ Cfr. segnalazioni prot. 24303 del 4 marzo 2020 e prot.42874 del 1° giugno 2020. Nella segnalazione prot. 23664 del 2 marzo 2020, una consumatrice, facendo riferimento proprio all'intervento istruttorio e cautelare dell'Autorità, evidenzia che “*nonostante il vostro provvedimento la situazione sul sito è rimasta invariata, non si riesce a acquistare nulla con crediti o saldo wallet, nonostante le offerte vendute chiamate turbo promettevano che, scaricate le card, avremmo potuto utilizzare i crediti o il wallet per comprare al 50% o al 100% le card presenti nella sezione vendita. Alla data odierna però si possono usare briciole di crediti, 1 oppure 2 euro al massimo e se si vuole utilizzare più credito si devono comprare card di partner sponsor (quindi aggiungere ulteriori soldi). Il wallet è inutilizzabile, e con esso si possono comprare solo card di secondaria importanza*”.

⁴⁴ Cfr. segnalazione prot. 24098 del 3 marzo 2020.

*mentre prima erano utilizzabili per acquistare card al 50% del loro valore*⁴⁵.

33. Nei mesi da aprile a luglio 2020 sono pervenute ulteriori testimonianze di utenti della Piattaforma volte a stigmatizzare il persistente fenomeno di svalutazione delle *SXC card* in precedenza acquistate, a causa della drastica riduzione della possibilità di utilizzo dei *Crediti* per gli acquisti sulla Piattaforma⁴⁶, con conseguente impedimento alla fruizione dei soldi investiti, se non in misura irrisoria, a causa delle continue modifiche contrattuali introdotte unilateralmente da SixthCo.⁴⁷. Emblematica risulta, al riguardo, la testimonianza di un consumatore che, dopo reiterati rinvii della data di attivazione delle proprie *Shopping Card*, si è trovato con una rilevante somma di denaro nei fatti bloccata sulla Piattaforma, in ragione del fatto che, a seguito dell'unilaterale modifica delle condizioni di contratto, non solo i *Crediti* - prima utilizzabili per acquistare *card* al 50% del loro valore - sono spendibili in percentuali irrisorie del 1%-2%, ma il *wallet* è fruibile esclusivamente per l'acquisto di un numero estremamente esiguo (circa una decina) di *Shopping Card* relative ad aziende di scarso interesse e rilievo⁴⁸.

⁴⁵ Cfr., tra le altre, le segnalazioni prot. 28758 del 24 marzo 2020 e prot. 60959 del 31 luglio 2020. Come efficacemente espresso in una segnalazione del 6 maggio 2020 (prot.36843), gli utenti SixthCo., dopo aver aderito alle varie offerte promosse sul Sito nei mesi da settembre a dicembre 2019, che prospettavano l'acquisto a condizioni di favore di *SXC card* (turbo o *family box*) con valore nominale più elevato (prezzo €55-80 e valore €100), si sono trovati nella condizione per cui *“Il valore veniva reso disponibile dopo alcuni mesi (variabile a seconda dell'offerta) su wallet e da gennaio sarebbe stato disponibile sui crediti. L'offerta era che con quel denaro si poteva acquistare qualsiasi carta nel portafoglio sixth per intero valore o con % di acquisto con crediti molto alte. da gennaio nonostante le promesse le cose sono andate peggiorando. attualmente la % di crediti utilizzabile è risibile (0.5%-2% sulle card principali) prevedendo la restituzione di uguale ammontare di crediti. il che significa che non rivedremo mai i nostri soldi”*.

⁴⁶ Si veda, *ex multis*, la segnalazione prot. 33289 del 17 aprile 2020 nell'ambito della quale un consumatore evidenzia di aver acquistato alcune *SXC card* e, al momento dell'attivazione, si è trovato nella condizione di poter utilizzare i *Crediti* collegati *“solo per percentuali bassissime (1/1,5%) del valore delle card”* sensibilmente diverse da quelle previste originariamente. Alla luce di tale circostanza, lo stesso ha richiesto il rimborso *“del capitale investito”* senza ricevere alcuna risposta da SixthCo. Si vedano anche le segnalazioni prot. 56026 del 15 luglio 2020, prot. 57065 del 17 luglio 2020, 59054 e 59185 del 27 luglio 2020, prot. 59856 e 59916 del 29 luglio 2020, prot. 60959 del 31 luglio.

⁴⁷ Cfr. segnalazione prot. 38422 del 13 maggio 2020, in cui un aderente lamenta che SixthCo. non permette di usufruire dei soldi investiti, *“bloccando la fruizione degli importi sulla piattaforma per solo l'1%”*. Il segnalante sottolinea che le risorse destinate ad acquisti sulla piattaforma *“erano state investite nell'ottica di un acquisto più vantaggioso di prodotti o servizi ma che ora con le continue variazioni contrattuali veicola l'impossibilità di usufruire di tali somme”*. Si veda anche la segnalazione del 22 giugno 2020 prot. 48649, nella quale un utente segnala: i) l'impossibilità di utilizzare il saldo *Crediti* nel proprio *account* (che ammonta a oltre 12.000 euro) nonché del saldo *wallet* (pari a oltre 17.000 euro); ii) che le uniche *card* acquistabili con il *wallet* corrispondono ad abbonamenti [Omissis] non rientranti nella sfera dei beni primari; iii) l'inutilizzabilità del Saldo: *“Il saldo non è utilizzabile per pagare nessun bene di prima necessità e tantomeno il pagamento di bollettini e ricariche telefoniche”*, laddove doveva servire da *“borsellino”* interno alla Piattaforma *“per cui il contenuto è di reale moneta elettronica, caricabile anche con denaro contante.”* Si veda anche la segnalazione prot. 56429 del 16 luglio 2020, in cui un consumatore riferisce che *“con l'aggiornamento di luglio 2020 la situazione è ulteriormente peggiorata: alcuni utenti sono stati sbloccati [...] mentre altri sono bloccati con percentuali di utilizzo riscalate al 2/3%”*.

⁴⁸ Cfr. segnalazioni prot. 36417 del 4 maggio 2020, prot. 29567 del 27 marzo 2020, prot. 29808 del 30 marzo 2020, prot. 48649 del 22 giugno 2020, prot. 58874 e prot. 58903 del 24 luglio 2020.

34. Le numerose evidenze acquisite nel corso del procedimento di inottemperanza sono inoltre idonee ad attestare che il Professionista ha omesso di dare seguito alle tempestive dichiarazioni di rifiuto alla “conversione” delle *SXC Card*, inoltrate dai consumatori con le modalità e nei termini indicati dal Professionista⁴⁹, e ha ostacolato la riconversione “*con ogni mezzo*”: raccomandando ai richiedenti di non scaricare le *card* in quanto il *download* parziale di “*crediti card*” avrebbe bloccato il processo di riconversione; comunicando che l’operazione non era stata eseguita per sfavorire gli utenti ma per prevenire asserite “frodi”; inviando una *mail* che preannunciava verifiche fiscali sull’*account* degli utenti e sui metodi di pagamento adottati in passato, “*verifiche che però non sarebbero avvenute nel caso fosse stata accettata la conversione in crediti come voleva l’azienda*”⁵⁰.

35. Sulla base di quanto comunicato dallo stesso Professionista⁵¹, in data 20 marzo 2020 SixthCo. ha inviato ai consumatori una comunicazione per informarli di aver deciso - “*in uno spirito di fattiva collaborazione con l’Autorità Garante della Concorrenza e del mercato nel procedimento PS11332 attualmente in corso*” – di offrire la possibilità di “riconvertire” le *SXC Card* non redente in *SXC Card* e, ove già redente, di “riconvertire” i *Crediti SXC* redenti (al netto di quelli eventualmente già utilizzati) in *saldo Wallet*⁵². Per procedere alla riconversione, gli utenti dovevano attivarsi con una procedura di apertura *ticket* sulla Piattaforma di supporto entro 30 giorni, ossia entro il 19 aprile 2020, che si poteva concludere nei successivi 60 giorni (18 giugno 2020)⁵³. In proposito, è dato rilevare che, mentre la conversione delle *SXC Card* in *Crediti* del dicembre 2019 è stata attuata in modo unilaterale, generalizzato e automatico da parte di SixthCo., la prospettata “riconversione” poneva in capo al consumatore l’onere di attivarsi entro un termine ben preciso e prevedeva tempi di realizzazione lunghi e variabili (tra 30 e 60 giorni), suscettibili di protrarsi fino a oltre metà giugno 2020.

36. Nella predetta comunicazione sulla possibilità di effettuare la “riconversione” delle *SXC Card*, il Professionista enfatizzava tuttavia come fosse conveniente per gli utenti mantenere i *Crediti* (derivanti dalla

⁴⁹ Nella comunicazione relativa alla conversione, del 18 dicembre 2020, SixthCo. avvertiva gli utenti della possibilità di rifiutare la conversione delle *SXC Card*, dovendo manifestare la volontà di non accettare tale conversione entro un breve termine (dal 18 dicembre 2019 al 31 dicembre 2019) attraverso l’apertura di un *ticket* in merito.

⁵⁰ Cfr. segnalazione prot. 31746 del 9 aprile 2020.

⁵¹ Si veda la relazione sullo stato di attuazione delle misure cautelari, del 23 marzo 2020, prot. 28367.

⁵² Cfr. Allegato 3 alla memoria SixthCo. del 23 marzo 2020, prot. 28367. Si vedano anche le Segnalazioni prot. 29081 del 25 marzo 2020 e prot. 28428 del 23 marzo 2020.

⁵³ Cfr. segnalazione prot. 28428 del 23 marzo 2020.

conversione forzata di dicembre 2019)⁵⁴, piuttosto che richiedere la riconversione; al tal fine, SixthCo. annunciava l'incremento della percentuale di utilizzo dei *Crediti* nel prosieguo del 2020: “*i Crediti SXC saranno utilizzabili anche fino al 100% del valore nominale delle shopping card, quindi oltre il limite del 50%, nel caso in cui tu decida di aggiungere le opportune Offerte Sponsorizzate*” (e versare così ulteriori importi nella Piattaforma)⁵⁵. Al contempo, la comunicazione indicava un numero di *Shopping Card* brandizzate estremamente limitato (sedici) - e di scarso interesse - da poter acquistare con il *wallet* o con le nuove *SXC card* redimibili⁵⁶, a fronte delle centinaia di *Shopping Card* (circa 400) che invece erano presenti nel catalogo della Piattaforma al momento dell'offerta delle varie *SXC Card*⁵⁷, peraltro afferenti anche a importanti *brand* relativi a supermercati, carburanti, elettrodomestici⁵⁸.

37. In ragione delle specificità e dei limiti della suddetta riconversione, ad avviso dei consumatori tale operazione ha rappresentato un'iniziativa “*solo di facciata*”⁵⁹, atteso il “*numero irrisorio di Shopping Card INUTILI*” che erano acquistabili con il *wallet* a marzo 2020, la persistente limitazione alla percentuale utilizzabile di *Crediti*⁶⁰, l'impossibilità di pagare bollette e ricariche telefoniche senza costi aggiuntivi⁶¹, con la conseguenza che “*quindi sia crediti sia saldo wallet sono di fatto spazzatura*”⁶². A ciò si aggiunga che molti utenti che hanno ottenuto la riconversione non hanno potuto scaricare le loro *card*, in quanto erano ormai trascorsi i tre mesi previsti dalla data facciale di attivazione, senza che tale ritardo fosse a loro imputabile.

⁵⁴ Cfr. segnalazione prot. 29081 del 25 marzo 2020 che riporta il testo della comunicazione di SixthCo (“*Oggi, 20 marzo 2020, abbiamo inoltre aperto una nuova finestra per aderire alla ri-conversione di Crediti in Saldo wallet, convertito nel corso del mese di dicembre 2019. Continuiamo a credere che la conversione in Crediti sia di maggior interesse e convenienza per i nostri Clienti, ma da oggi avrete una ulteriore opportunità per scegliere liberamente di ritornare alla SXC Cards. Gli Utenti interessati riceveranno una email con le istruzioni per chiedere detta riconversione.*”).

⁵⁵ Cfr. segnalazione prot. 28428 del 23 marzo 2020.

⁵⁶ Solo le seguenti sedici carte: [Omissis].

⁵⁷ Cfr. segnalazione prot. 27677 del 18 marzo 2020.

⁵⁸ Cfr. segnalazioni prot. 28428 del 23 marzo 2020, prot. 28563 del 23 marzo 2020 e prot. 24800 del 24 aprile 2020.

⁵⁹ Cfr. segnalazione prot. 28401 del 23 marzo 2020.

⁶⁰ Cfr. segnalazione prot. 28623 del 23 marzo 2020, per cui “*le modalità di fruizione di Crediti e Wallet, in precedenza possibili rispettivamente in misura sino al 50% e 100%, ad oggi sono limitati ad un utilizzo di circa del 2% ...*”.

⁶¹ In merito all'impossibilità di fruire dei servizi di pagamento bollettini e MAV (*Pagomeno*) e ricarica utenza cellulare (*Ricaricacell*) si vedano le seguenti segnalazioni: prot. 23664 del 2 marzo 2020, prot. 25513 del 9 marzo 2020, prot. 30423 del 2 aprile 2020, prot. 34513 del 23 aprile 2020, prot. 36600 del 5 maggio 2020, prot. 44937 del 9 giugno 2020, prot. 48536 del 22 giugno 2020 e prot. 58875 del 24 luglio 2020.

⁶² Cfr. segnalazione prot. 28563 del 23 marzo 2020, in base alla quale dal 2020 sarebbe possibile pagare bollette e ricariche telefoniche “*solo comprando altre carte sponsorizzate/ servizi inutili e non di prima necessità (in media per 100 euro di bollettino, si aggunge 700 euro di carte inutili)*”.

38. Infine, sulla base della documentazione acquisita, risulta che le *SXC Card* sono state escluse dal perimetro dell’iniziativa di rimborso per mancata attivazione, sebbene le stesse siano puntualmente definite “*shopping card*” nelle condizioni generali di vendita⁶³ e nonostante SixthCo. abbia annunciato, nell’ambito della sopra citata comunicazione del 20 marzo 2020, che avrebbe rimborsato “*con il metodo di pagamento utilizzato nell’acquisto originario*” ogni *Card* che avesse un ritardo di attivazione superiore a 30 giorni di calendario⁶⁴.

39. In conclusione, alla luce di quanto fin qui illustrato e sulla base delle numerosissime segnalazioni acquisite in atti, che centinaia di consumatori hanno continuato a inviare all’Autorità dopo l’adozione della misura cautelare, è emerso che SixthCo. ha mantenuto in essere e reiterato comportamenti orientati a impedire e/o ostacolare l’utilizzo, da parte degli utenti della Piattaforma, delle *Shopping Card* - ivi incluse le *SXC Card* - dei *Crediti*, del *Saldo* e del *Wallet* secondo i termini e le condizioni vigenti al momento del loro acquisto, anche attraverso il blocco degli *account* e comunque senza procedere al rimborso degli importi versati per l’acquisto delle *card* o delle somme corrispondenti a quanto maturato in virtù delle attività svolte sulla Piattaforma come aderenti alla *community*⁶⁵.

III. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

40. Il Professionista, nella memoria difensiva pervenuta in data 3 dicembre 2020 (di seguito, anche “memoria”), dopo aver descritto le modalità di funzionamento della Piattaforma e aver rilevato la pretesa infondatezza dei profili di ingannevolezza e aggressività della pratica commerciale scorretta accertata nel provvedimento sanzionatorio con il quale è stato concluso il procedimento principale PS11332, ha sostenuto che le condotte ad essa ascritte rappresenterebbero “*la legittima e proporzionata reazione della*

⁶³ Ai sensi dell’articolo 10.1 delle “Condizioni generali di vendita”. “*Sul Sito l’utente può acquistare un particolare tipo di Shopping Card, denominata “SixthContinent Card”. Successivamente all’acquisto della SixthContinent Card l’utente riceverà sul proprio conto personale in essere presso il proprio profilo un importo monetario pari a quanto riferito all’acquisto della stessa SixthContinent Card, da poter spendere per l’acquisto di Shopping Card sul Sito*”).

⁶⁴ Cfr. Segnalazione prot. 30447 del 2 aprile 2020.

⁶⁵ Tra tutte, si veda la segnalazione prot. 25458 del 9 marzo 2020, in cui un aderente alla *community* richiama l’attenzione sul fatto che, successivamente all’adozione del provvedimento cautelare da parte dell’Autorità, le condizioni sarebbero ulteriormente peggiorate, dal momento che l’utilizzo del *wallet* sarebbe negato per il pagamento di bollette e ricariche telefoniche ed estremamente limitato per gli acquisti sulla Piattaforma. Si vedano, più di recente, le segnalazioni prot. 47695 del 18 giugno 2020, prot. 48649 del 22 giugno 2020 e prot. 55241 del 13 luglio 2020.

*società al sofisticato disegno collusivo perpetrato ai suoi danni da parte di un considerevole numero di utenti, già oggetto di indagini da parte della Procura della Repubblica di Milano*⁶⁶.

41. In particolare, la Società avrebbe *“agito secondo buona fede”* e avrebbe *“sempre garantito l’aumento del potere d’acquisto prospettato”*⁶⁷ agli utenti in relazione alle ordinarie spese familiari, tanto da guadagnarsi la fiducia di oltre 595.000 utenti in Italia nel 2019, fino alla scoperta, negli ultimi mesi del 2019, delle condotte asseritamente fraudolente realizzate da taluni utenti a danno della Società, i quali avrebbero posto in essere operazioni di acquisto in violazione di alcuni presunto divieti⁶⁸, *“creando il c.d. “loop”, ossia l’incremento esponenziale e illecito del Saldo senza contestuali ulteriori versamenti”*⁶⁹, che avrebbero causato una perdita di circa 13 milioni di euro nel 2019⁷⁰.

42. L’attività della Società, negli ultimi dieci mesi, sarebbe stata *“finalizzata al proseguimento dell’attività sociale, in modo da ripristinare il fisiologico funzionamento della Piattaforma e tornare agli standard di qualità garantiti fino alla esplosione del fenomeno dei loop e delle conseguenti problematiche finanziarie”*⁷¹; in particolare le condotte poste in essere da SixthCo. sarebbero state volte a *“garantire la sostenibilità e sopravvivenza della Piattaforma”* e a ricostituire il patrimonio sociale per evitare la messa in liquidazione obbligatoria⁷². La società inoltre starebbe procedendo a rimborsare le *Shopping Card* che non è riuscita a evadere nei primi mesi del 2020 nonché avrebbe ripristinato l’operatività della Piattaforma garantendo le prestazioni fornite *ex ante* i *loop*, sia per il quantitativo di *Crediti* che del *Saldo* utilizzabile.

43. Con riferimento alle condotte oggetto del presente provvedimento di inottemperanza alla delibera cautelare, e in particolare alla prosecuzione e/o reiterazione del blocco degli *account*, il Professionista ha dichiarato di aver eliminato, dal 25 febbraio 2020, qualsiasi limitazione all’utilizzo dell’*account*

⁶⁶ Cfr. memoria, in *Premessa* pag. 3. [Omissis].

⁶⁷ Memoria, par. 5.9.

⁶⁸ Si tratterebbe dell’asserito divieto di utilizzare il *Saldo* e/o i *Crediti* ottenuti tramite l’acquisto di *SXC Card* per comprare ulteriori *SXC Card* o offerte che le contengano; tale presunta regola sarebbe contenuta all’articolo 10.1 delle Condizioni Generali di Vendita di SixthCo., in base al quale *“Sul Sito l’utente può acquistare un particolare tipo di Shopping Card, denominata ‘SixthContinent Card’. Successivamente all’acquisto della SixthContinent Card l’utente riceverà sul proprio conto personale in essere presso il proprio profilo un importo monetario pari a quanto riferito all’acquisto della stessa SixthContinent Card, da poter spendere per l’acquisto di Shopping Card sul Sito”*.

⁶⁹ Memoria, par. 2.2.

⁷⁰ Memoria, par. 5.4.

⁷¹ Memoria, par. 5.2.

⁷² Memoria, par. 5.4.

sia nei casi di sospensione che di blocco; le segnalazioni successive a tale data farebbero riferimento in modo improprio al blocco dell'*account*, “*visto che gli utenti lamentano esclusivamente la limitazione dell'utilizzo del Saldo/Crediti*”⁷³.

44. Per quanto concerne i vari ostacoli e limitazioni all'utilizzo delle *Shopping Card*, il Professionista ha dichiarato che: la variazione delle *Shopping Card* acquistabili non sarebbe contraria al Codice del Consumo “*ma è anzi tipica del business di SXC*”, dipendendo dagli accordi con i *merchant*; in caso di ritardi nell'attivazione, sarebbe stata riconosciuta all'utente la scelta tra l'attesa della *card* o il rimborso del prezzo di acquisto; all'inizio del 2020 la Società sarebbe incorsa in una estrema difficoltà nella gestione degli ordini, a causa delle problematiche finanziarie conseguenti ai predetti *loop*; il 20 marzo 2020, persistendo le difficoltà di effettuare il *download* delle *Shopping Card*, SixthCo. ha comunicato agli utenti che avrebbe rimborsato le *Shopping Card* non attivate; la procedura di rimborso avrebbe tuttavia subito una “*temporanea frenata*” a seguito dell'impennarsi delle richieste di CB (*charge-back*) dalla fine di marzo 2020 e sarebbero stata “*momentaneamente sospesa*” per consentire le verifiche delle singole richieste; a partire da luglio 2020 gli utenti avrebbero avuto la possibilità di visualizzare, nella nuova “*area rimborsi*” (che avrebbe richiesto settimane di sviluppo), le transazioni inerenti ai propri acquisti “*che, nelle passate settimane sembravano scomparse dai profili*”⁷⁴.

45. Con specifico riguardo alle *SCX Card* e al valore dei *Crediti*, a detta del Professionista, le segnalazioni relative alla radicale riduzione della percentuale di utilizzo dei *Crediti* sarebbero fuorvianti in quanto le condizioni generali di vendita sarebbero chiare nel rilevare che il 50% rappresenta una misura massima del valore della *SC* “*e la media della % è comunque ben superiore, circa il 30%*”; dopo la conversione delle *SXC Card* in *Crediti*, operata il 28 dicembre 2019, la possibilità di utilizzo dei *Crediti* sarebbe aumentata e da luglio 2020 “*i Crediti possono essere utilizzati per pagare fino al 50% del valore facciale della Shopping Card*”; la Società avrebbe rispettato la scelta di non accettare l'offerta *SXC Card* convertita e, successivamente, avrebbe offerto la possibilità di riconvertire i *Crediti* in *Saldo*, “*adesso utilizzabile per acquistare numerose Shopping Card, anche di primari brand nazionali*”⁷⁵.

46. In conclusione, le condotte addebitate a SixthCo. sarebbero “*state adottate in conseguenza di eventi di forza maggiore*” o sarebbero comunque

⁷³ Memoria, par. 5.17.3.

⁷⁴ Memoria, parr. 5.18.1 - 5.18.4.

⁷⁵ Memoria, parr. 5.20.1 – 5.20.4.

*“giustificate da esigenze di salvaguardia della piena operatività della società rispetto alle imprevedibili condotte poste in essere a suo danno”*⁷⁶. Pertanto, la condotta del Professionista non dovrebbe essere severamente valutata in termini di gravità, anche alla luce delle sue peculiarità e delle azioni assunte per ripristinare l’ordinaria operatività della Piattaforma; in ogni caso, l’eventuale ammenda dovrebbe tenere conto sia *“delle condotte di SXC volte ad eliminazione e/o ridimensionare gli illeciti contestati”*, sia del *“contesto di mercato”* in cui le condotte censurate sono state realizzate, sia infine delle ingenti perdite subite dalla Società e quantificabili in circa tredici milioni di euro, sebbene non emergano dal *“bilancio al 31 dicembre 2019, in via di approvazione”*⁷⁷.

47. Infine, la Società, dedotta l’assoluta peculiarità del caso di specie, ha chiesto⁷⁸: a) di poter *“essere ascoltata in audizione prima della pubblicazione del Provvedimento finale”* al fine di esporre al Collegio ancora più nel dettaglio tutte le circostanze e le condotte sottese al Procedimento di Inottemperanza; b) che *“il Procedimento di Inottemperanza venga sospeso nell’attesa che l’autorità giudiziaria si pronunci, quantomeno preliminarmente, sulla rilevanza penale di quanto rappresentato”*, con riferimento alle indagini della Procura della Repubblica di Milano circa i fatti segnalati da SixthCo. in merito ai comportamenti asseritamente fraudolenti di alcuni utenti.

⁷⁶ Memoria, par. 6.3.

⁷⁷ Memoria, par. 6.4, in particolare la nota 18. Il bilancio depositato da SixthCo. in allegato alla memoria riporta ricavi per quasi €148 milioni (voce A1) del conto economico) e una perdita di esercizio di poco superiore a €6 milioni. Secondo il Professionista, tuttavia, al fine di quantificare realmente la perdita *“Va, infatti considerato che:*

- *la perdita generata dalle condotte subite ha avuto un impatto di circa 18 milioni di euro;*
- *gli utili azzerati sono stati pari a 4,5 milioni di euro;*
- *le perdite della controllata italiana sono pari a 13 milioni di euro;*
- *nella riga finale [del Bilancio] le perdite sono pari a 6 milioni di euro, perché circa 7 milioni di euro sono i ricavi infragruppo, generati dalla cessione del marchio decisa preventivamente a fine 2019 per compensare i danni della truffa che dovevamo ancora quantificare, e di fatturazioni di Servizi/Operations infragruppo (soprattutto di sviluppo codice per la controllata SXC - UK);*
- *le perdite subite dalla controllata italiana si riflettono sul gruppo”.*

⁷⁸ Memoria, parr. 6.5 e 7.

IV. VALUTAZIONI

48. Preliminarmente, si evidenzia che il presente provvedimento ha ad oggetto i comportamenti attuati da SixthCo. successivamente alla notifica del provvedimento di sospensione provvisoria delle condotte ritenute *prima facie* illecite e, conseguentemente, la valutazione della loro rilevanza in termini di ottemperanza alla delibera cautelare. Esulano invece dal perimetro della presente valutazione, e non sono suscettibili di replica, i rilievi svolti dal Professionista circa la pretesa infondatezza dei profili di ingannevolezza e aggressività delle condotte reiterate da SixthCo., la cui illiceità ha costituito oggetto di accertamento e sanzione nel provvedimento del 4 agosto 2020, n. 28134, adottato a conclusione del procedimento principale PS11332.

49. Alla luce delle risultanze acquisite nell'ambito del presente procedimento e ampiamente illustrate nella parte II, si ritiene che il comportamento posto in essere dal Professionista costituisca inottemperanza alla delibera del 25 febbraio 2020 n. 28146, in quanto le condotte oggetto di sospensione cautelare sono continuate da SixthCo. anche dopo la notifica del predetto provvedimento (avvenuta in data 26 febbraio 2020).

50. Invero, dalla copiosa documentazione agli atti e dalle specifiche e puntuali segnalazioni pervenute, contrariamente a quanto affermato dal Professionista, risulta che la società ha continuato, in primo luogo, a porre in essere comportamenti volti al blocco unilaterale e ingiustificato degli *account* degli utenti, senza provvedere alla restituzione degli importi versati dai consumatori sulla Piattaforma. Diversamente da quanto eccepito nella memoria finale, infatti, le segnalazioni successive al 25 febbraio 2020, data a partire dalla quale la Società avrebbe “*tolto qualsiasi limitazione all'utilizzo dell'account*”, non si limitano a lamentare “*esclusivamente la limitazione dell'utilizzo del Saldo/Crediti*”.

51. Al riguardo, invero, il tenore letterale delle segnalazioni è di per sé sufficiente a smentire le apodittiche difese del Professionista, nella misura in cui i consumatori fanno espressamente riferimento alle seguenti circostanze: al “*blocco del mio account senza alcun preavviso avvenuto in data 23/03/2020*”⁷⁹; alla persistente impossibilità di accedere all'*account* alla fine del mese di marzo 2020 nonostante il provvedimento cautelare (“*è stato bloccato per molto tempo l'account, dopo il vostro intervento è stato virtualmente sbloccato solo che non mi fa ancora accedere e di conseguenza*

⁷⁹ Così la citata segnalazione prot. 28841 del 24 marzo 2020, nella quale il consumatore chiede il rimborso di un importo complessivo di circa 4.800 euro.

non fa scaricare la card che era stata acquistata con la metà del mio denaro. ho più volte scritto al servizio clienti senza mai ottenere risposta”)⁸⁰; al fatto che, successivamente all’acquisto, avvenuto in data 14 Aprile 2020, di *Shopping Card Multicard*, oltre alla mancata attivazione della carta, “*mi hanno bloccato l’account da giorni!*” benché ci fosse credito ancora disponibile sulla Piattaforma⁸¹.

52. Analoghe considerazioni devono essere svolte in ordine alla continuazione da parte di SixthCo., dopo la notifica del provvedimento cautelare, delle condotte relative alle *Shopping Card* brandizzate e orientate a: *i)* posticipare, in modo generalizzato e sistematico, la data di attivazione delle suddette *Shopping Card* rispetto alle condizioni previste al momento dell’acquisto, con conseguente impedimento alla loro fruizione da parte degli utenti; *ii)* omettere la consegna e/o l’attivazione delle *Shopping Card* già oggetto di continui differimenti; *iii)* rifiutare il rimborso del prezzo corrisposto dagli utenti per l’acquisto delle *Shopping Card* non attivate oppure procedere a un rimborso meramente parziale e inadeguatamente limitato alla sola parte versata sotto forma di *Crediti*, la cui possibilità di utilizzo tuttavia risultava significativamente diminuita.

53. Al riguardo, in aggiunta alle cospicue e inequivocabili evidenze documentali puntualmente illustrate nella parte II del presente provvedimento, risulta dirimente quanto affermato dallo stesso Professionista nella memoria finale, nella misura in cui, evidenziando la difficoltà in cui è incorsa la Società all’inizio del 2020 nella gestione degli ordini - a suo dire riconducibile alle condotte fraudolente poste in essere dagli utenti -, ha confermato l’avvenuto differimento delle date di attivazione delle *Shopping Card*, la persistente difficoltà nel consentire il *download* delle *Shopping Card* acquistate, la decisione di comunicare – in data 20 marzo 2020 – l’imminente rimborso delle *Shopping Card*, la “*temporanea frenata*” e la momentanea sospensione della procedura di rimborso.

54. Inoltre, parimenti inconfutabili risultano le evidenze in atti dalle quali emerge chiaramente che SixthCo. ha, nel complesso, perseverato nell’ostacolare l’utilizzo delle *SXC Card* acquistate dagli utenti in spregio alle condizioni contrattuali vigenti al momento dell’acquisto, in quanto ha continuato a: mantenere in essere gli effetti deteriori della “conversione” forzata delle *SXC Card* in *Crediti* operata a dicembre 2019; persistere nella significativa riduzione della possibilità di utilizzare i *Crediti* per l’acquisto di

⁸⁰ Cfr. la citata segnalazione prot. 29569 del 27 marzo 2020.

⁸¹ Cfr. Segnalazione prot. 35019 del 27 aprile 2020.

Shopping Card (la cui percentuale di utilizzo è scesa dal 50% all'1% circa); impedire di utilizzare i *Crediti* per la fruizione dei Servizi sulla piattaforma (*Pagomeno* e *Ricaricacell*); mantenere l'obbligo di effettuare almeno un acquisto mensile sulla Piattaforma pena l'azzeramento dei *Crediti*, inducendo gli utenti a introdurre ogni mese ulteriori somme nella Piattaforma per non perdere gli importi già investiti e maturati; prevedere modalità e tempistiche inadeguate per la "riconversione" delle *SXC Card*; omettere il rimborso ai consumatori delle somme versate per l'acquisto di *SXC Card* bloccate nella Piattaforma e non spendibili sulla stessa.

55. La mera affermazione del Professionista, per cui dal mese di luglio 2020 la percentuale di utilizzo dei *Crediti* sarebbe tornata ad essere identica a quella vigente "in regime di ordinario funzionamento della Piattaforma" per oltre il 97% degli utenti, non trova riscontro nelle evidenze agli atti. I fatti segnalati dai consumatori, nel corso del mese di luglio⁸², evidenziano che tale iniziativa sarebbe orientata a favorire solo gli utenti che hanno investito ridotte somme nella Piattaforma, al fine di carpire la loro fiducia e incentivarli a effettuare ulteriori acquisti, mentre svantaggerebbe gli aderenti che hanno investito ingenti somme, che continuano a poter utilizzare percentuali molto contenute di *Crediti*. La giustificazione addotta dalla Società, in virtù della quale la *ratio* dell'intervento sarebbe quella "di tutelare la Piattaforma da coloro che hanno posto in essere i loop", prevedendo di estendere le incrementate condizioni di utilizzo di *Crediti* e *Saldo* solo "agli utenti legittimati" dopo le opportune verifiche, non risulta plausibile dal momento che la Società avrebbe già individuato e denunciato, come più volte dalla stessa rimarcato, gli autori delle presunte condotte fraudolente, di modo che non è dato comprendere quali ulteriori verifiche debbano attendere i numerosissimi consumatori, costretti ad effettuare un acquisto mensile per non perdere i *Crediti* accumulati e drasticamente limitati nell'utilizzo dei *Crediti* stessi.

56. In sintesi, le evidenze in atti attestano che il Professionista ha continuato a porre in essere le condotte rientranti nel perimetro dell'ordine di sospensione provvisoria disposto nel provvedimento cautelare del 25 febbraio 2020, anche dopo la notifica dello stesso, in assenza di valide cause di giustificazione, con l'effetto di continuare a congelare indebitamente la possibilità per i consumatori di utilizzare i prodotti, gli importi e le altre utilità che hanno acquistato e conseguito sulla Piattaforma, a fronte dell'obbligo degli utenti di continuare ad effettuare almeno un acquisto ogni mese sulla Piattaforma,

⁸² Si vedano, *ex multis*, le segnalazioni prot. 56026 del 15 luglio 2020, prot. 57065 del 17 luglio 2020, 59054 e 59185 del 27 luglio 2020, prot. 59856 e 59916 del 29 luglio 2020, prot. 60959 del 31 luglio.

sebbene indesiderato e/o inutile, solo per mantenersi *attivi* e non perdere la possibilità di utilizzare i *Crediti* fino a quel momento accumulati.

57. La continuazione delle suddette condotte non può considerarsi, come strumentalmente sostenuto dal Professionista, una reazione legittima e proporzionata al contegno asseritamente fraudolento posto in essere da taluni utenti a danno della Società, dal momento che il numero di soggetti ([10-20]) nei confronti dei quali SixthCo. risulta aver promosso azioni di accertamento risulta del tutto marginale ed esiguo rispetto alla vasta platea di consumatori interessati dalla continuazione della pratica commerciale scorretta, per effetto della quale sono stati privati, in tutto o in parte, del valore dei prodotti acquistati sulla Piattaforma e frustrati rispetto alle aspettative economiche riposte nella partecipazione alla *community* e nell'adesione alle offerte commerciali proposte sul Sito, in relazione alle quali hanno investito ingenti somme di denaro. L'insussistenza di fondate ragioni che possano validamente giustificare le condotte attuate da SixthCo. anche dopo la notifica del provvedimento cautelare si evince anche dalle molteplici, diverse, implausibili e indimostrate motivazioni comunicate ai consumatori nell'intento di procrastinare l'attivazione delle *Shopping Card* e/o la fruizione di *SXC Card* e *Crediti*⁸³.

58. Del pari destituita di fondamento risulta l'argomentazione difensiva per cui le condotte in esame sarebbero necessarie a garantire la sostenibilità e sopravvivenza della Piattaforma a fronte della "*perdita di circa tredici milioni di euro nel 2019 subita a causa dei loop*", asseritamente "*deducibili dal bilancio al 31 dicembre 2019, in via di approvazione*". Invero, i dati economici riportati nel "*Bilancio ordinario di esercizio*" al 31 dicembre 2019, disponibile sulla Banca dati Telemaco Infocamere, attestano una situazione finanziaria ben diversa: contrariamente a quanto sostenuto dal Professionista e riportato nel bilancio "*in via di approvazione*" depositato unitamente alla memoria finale (che indica una perdita di 6 milioni di euro⁸⁴), nella realtà SixthCo., sulla base dei dati ufficiali e pubblici, ha conseguito nel 2019 un

⁸³ Nella segnalazione prot. 36843, del 6 maggio 2020, sono indicate alcune tra le scuse "più famose" addotte da SixthCo. per giustificare la propria condotta: "*abbiamo ricevuto attacchi da Hacker dalla Russia e dall'Ucraina*"; "*abbiamo subito una frode da parte di loopers professionisti*"; "*abbiamo problemi con la promo AmazonPay*"; "*gli uffici delle aziende sono chiusi per le festività natalizie*"; "*abbiamo ricevuto feedback falsi da Haters sul sito Trustpilot*"; "*i nostri magazzini sono in ristrutturazione*"; "*abbiamo subito danni di traffico sul sito e fatturato per colpa di un gruppo TELEGRAM che diffonde fake news*"; "*ulteriori ritardi per via del Corona Virus*"; "*essendo stati denunciati dagli utenti all'AGCM non possiamo migliorare le condizioni del sito perché ce lo impone AGCM*". Si veda anche la segnalazione prot. 31748 del 9 aprile 2020.

⁸⁴ Si veda quanto riportato nella parte III del presente provvedimento (Le argomentazioni della parte), in particolare al par. 46 e alla nota 77. Si veda anche la memoria del Professionista, par. 6.4 e nota 18.

fatturato di oltre 158 milioni di euro e un utile di esercizio pari a circa 1,658 milioni di euro.

59. Per quanto concerne, infine, l'istanza di audizione davanti al Collegio, si rappresenta che la stessa non è prevista dal Regolamento e si evidenzia che, nel corso del procedimento, è stato pienamente garantito al Professionista il diritto di difesa, esercitato attraverso l'accesso agli atti e la produzione della memoria scritta conclusiva, corredata da relativi allegati. In relazione, invece, all'istanza di sospensione del procedimento di inottemperanza "*fino alla decisione della Procura della Repubblica sull'eventuale prosecuzione dell'azione penale*", si fa presente che non si rinvengono i presupposti per procedere alla sospensione del presente procedimento in ragione dell'indipendenza ed autonomia dello stesso rispetto all'eventuale intervento dell'autorità giudiziaria. Di conseguenza, le predette istanze non sono suscettibili di accoglimento.

V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

60. Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

61. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, 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, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

62. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, dell'importanza e della rilevante dimensione economica del Professionista che, dal bilancio ordinario chiuso al 31 dicembre 2019, presenta un valore dei ricavi per oltre 158 milioni di euro e un utile pari a euro 1.658.178⁸⁵. Rilevano, altresì, i seguenti elementi: la violazione dell'ordine imposto dall'Autorità attiene a pratiche commerciali la cui natura è particolarmente grave; l'ampiezza della continuazione della pratica commerciale scorretta che ha coinvolto un elevatissimo numero di consumatori, superiore a 500.000; l'impatto economico della continuazione

⁸⁵ Dati riportati nel Bilancio ordinario di esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, Banca dati Telemaco Infocamere.

delle condotte, misurabile negli ingenti importi versato dai consumatori nella Piattaforma.

63. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che il comportamento illecito è stato posto in essere a decorrere dal mese di marzo 2020, atteso che SixthCo. avrebbe dovuto eseguire l'ordine di sospensione cautelare entro tre giorni dalla comunicazione del citato provvedimento del 26 febbraio 2020, fino al 7 agosto 2020, data di notifica del provvedimento n. 28314 di conclusione del procedimento istruttorio PS11332, adottato dall'Autorità in data 4 agosto 2020.

64. Considerati tali elementi, si ritiene di irrogare alla Sixthcontinent Europe S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 1.000.000 (un milione) di euro.

65. Vale al riguardo rilevare che si è tenuto adeguatamente conto, ai fini della quantificazione dell'ammontare della predetta sanzione, della circostanza che le condotte di SixthCo. oggetto del presente provvedimento, integranti inottemperanza alla delibera cautelare del 25 febbraio 2020, n. 28146, sono state sanzionate nel provvedimento di chiusura del procedimento principale PS11332, adottato con delibera del 4 agosto 2020, n. 28314.

66. Non si rinvencono, nel caso di specie, i presupposti per il riconoscimento di eventuali circostanze attenuanti, invocate dal Professionista in relazione a pretese "*condotte di SXC volte ad eliminazione e/o ridimensionare gli illeciti contestati*" e al "*contesto di mercato in cui le condotte censurate sono state realizzate*", in quanto tali elementi risultano meramente richiamati nelle "conclusioni" della memoria finale (punto 7) senza essere puntualmente indicati, documentati e giustificati. Analoga valutazione vale anche con riguardo alle asserite "*ingenti perdite subite dalla Società per come deducibili dal bilancio al 31 dicembre 2019, in via di approvazione*", quantificate dal Professionista in circa tredici milioni di euro, dal momento che - come sopra visto - i dati economici riportati nel "*Bilancio ordinario di esercizio*" al 31 dicembre 2019, disponibili sulla Banca dati Telemaco Infocamere, mostrano che la Società non ha subito perdite e che, anzi, ha in realtà conseguito un utile di esercizio pari a euro 1.658.178.

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

- a) che il comportamento della società Sixthcontinent Europe S.r.l., consistito nell'aver violato la delibera del 25 febbraio 2020, n. 28146, costituisce inottemperanza a quest'ultima;
- b) di irrogare alla società Sixthcontinent Europe S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.000.000 (un milione) di euro.

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata 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.

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. 689/81, 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.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. *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'art. 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
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli