



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

# Bollettino

Settimanale

Anno XXXIII - n. 25

**Publicato sul sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it)  
3 luglio 2023**



## SOMMARIO

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE	5
<b>A553 - AISCAT E ASPI/CONDOTTE ABUSIVE ESCLUDENTI NEL MERCATO DEL TELEPEDAGGIO</b>	5
<i>Provvedimento n. 30674</i>	5
OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE	8
<b>C12540 - UNIPOL ASSICURAZIONI/SOCIETÀ ITALIANA FLOTTE AZIENDALI</b>	8
<i>Provvedimento n. 30669</i>	8
<b>C12545 - NB RENAISSANCE PARTNERS SICAV-RAIF/U-POWER GROUP</b>	14
<i>Provvedimento n. 30670</i>	14
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	18
<b>PS12373 - SAMSUNG - CAMBIA CON GALAXY</b>	18
<i>Provvedimento n. 30671</i>	18
<b>PS12390 - E-DREAMS - DISDETTA DEL SERVIZIO PRIME</b>	51
<i>Provvedimento n. 30672</i>	51



## INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE

### **A553 - AISCAT E ASPI/CONDOTTE ABUSIVE ESCLUDENTI NEL MERCATO DEL TELEPEDAGGIO**

*Provvedimento n. 30674*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 giugno 2023;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287 e, in particolare l'articolo 14-ter introdotto dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, che ha convertito con modifiche il decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223;

VISTO il Decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1998, n. 217;

VISTO l'articolo 102 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea (TFUE);

VISTO il Regolamento n. 1/2003 del Consiglio del 16 dicembre 2002, concernente l'applicazione delle regole di concorrenza di cui agli articoli 81 e 82 del Trattato CE (ora 101 e 102 TFUE);

VISTO il proprio provvedimento n. 30328 dell'11 ottobre 2022, con il quale è stata avviata un'istruttoria ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/1990, nei confronti di AISCAT - Associazione Italiana Società Concessionarie Autostrade e Trafori e Autostrade per l'Italia S.p.A. per accertare l'esistenza di violazioni dell'articolo 102 del TFUE, in relazione a un insieme di condotte che ostacolerebbero l'ingresso dei concorrenti nel mercato italiano del telepedaggio autostradale;

VISTA la "Comunicazione sulle procedure di applicazione dell'articolo 14-ter della legge 10 ottobre 1990, n. 287", adottata nell'adunanza del 6 settembre 2012 e pubblicata sul Bollettino n. 35 del 17 settembre 2012;

VISTE le comunicazioni del 27 febbraio 2023, con le quali AISCAT - Associazione Italiana Società Concessionarie Autostrade e Trafori e Autostrade per l'Italia S.p.A. hanno presentato impegni, ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/1990, secondo le modalità indicate nell'apposito "Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90", consistenti, in sintesi:

- a) nel predisporre procedure di accreditamento e di certificazione dei nuovi apparati per il telepedaggio nazionale che l'operatore Telepass S.p.A. immetterà sul mercato, analoghe a quelle già in essere per gli apparati immessi dai Fornitori di Servizi SET (Servizio Europeo di Telepedaggio) e/o SIT-MP (Servizio Interoperabile di Telepedaggio-Mezzi Pesanti) già operanti nella rete italiana;
- b) nell'estendere il SIT, attualmente limitato ai mezzi pesanti, anche ai mezzi leggeri;
- c) nel sollecitare e monitorare il completamento del processo di adeguamento dei varchi e della cartellonistica inerenti al telepedaggio delle concessionarie che ancora non vi hanno provveduto;
- d) nell'estendere le agevolazioni tariffarie attive per Telepass S.p.A. a tutti i Fornitori di Servizi accreditati, in tempi brevi e definiti;

e) nell'implementare le soluzioni tecnologiche necessarie a minimizzare i problemi di gestione connessi alla fatturazione degli errati transiti per i Fornitori di Servizi accreditati, estendendo al contempo le tempistiche previste per il completamento delle interlocuzioni tra Fornitori di Servizi e concessionarie per le rettifiche dei transiti anomali, anche in relazione alle pregresse situazioni pendenti;

f) nel modificare le clausole dei contratti tra Fornitori di Servizi e concessionarie che potrebbero dare luogo a un trattamento discriminatorio rispetto a Telepass S.p.A.;

g) nell'estendere l'accesso ai parcheggi "in struttura"<sup>1</sup> alla clientela dei Fornitori di Servizi diversi da Telepass S.p.A. (impegno proposto esclusivamente da Autostrade per l'Italia S.p.A.);

h) nell'aprire un tavolo di confronto con tutti i Fornitori di Servizi ai fini di analizzare le potenzialità e la fattibilità dell'integrazione del *cash back* (dovuto in caso di code dovute a cantieri sulla rete di competenza) in fattura o altra forma di collaborazione a riguardo (impegno proposto esclusivamente da Autostrade per l'Italia S.p.A.).

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che gli impegni presentati, nel loro complesso, appaiono non manifestamente infondati e tali da essere suscettibili di pubblicazione, impregiudicata ogni valutazione dell'Autorità sulla loro idoneità a risolvere le problematiche concorrenziali sollevate in sede di avvio;

RITENUTO, pertanto, di poter disporre la pubblicazione dei citati impegni presentati da AISCAT - Associazione Italiana Società Concessionarie Autostrade e Trafori e Autostrade per l'Italia S.p.A., affinché i terzi interessati esprimano le loro osservazioni;

#### DELIBERA

a) di pubblicare in data 3 luglio 2023 sul sito *internet* dell'Autorità i sopra citati impegni, allegati al presente provvedimento, di cui costituiscono parte integrante, presentati da AISCAT - Associazione Italiana Società Concessionarie Autostrade e Trafori e Autostrade per l'Italia S.p.A., ai sensi dell'articolo 14-*ter* della legge n. 287/1990;

b) che eventuali osservazioni sugli impegni presentati da AISCAT - Associazione Italiana Società Concessionarie Autostrade e Trafori e Autostrade per l'Italia S.p.A. dovranno pervenire per iscritto, entro e non oltre il 2 agosto 2023, alla Dipartimento per la Concorrenza 2 - Direzione Credito Assicurazioni Poste Servizi Turismo e Sport dell'Autorità, Piazza G. Verdi, 6/A, 00198 Roma, tel. 06/85.821.553, pec: *protocollo.agcm@pec.agcm.it*;

---

<sup>1</sup> Si tratta di parcheggi a pagamento coperti (di solito multipiano), ad esempio quelli degli aeroporti e delle stazioni ferroviarie, o grandi parcheggi cittadini.

c) che eventuali rappresentazioni da parte di AISCAT - Associazione Italiana Società Concessionarie Autostrade e Trafori e Autostrade per l'Italia S.p.A. della propria posizione in relazione alle osservazioni presentate da terzi sugli impegni, nonché l'eventuale introduzione di modifiche accessorie agli stessi, dovranno pervenire per iscritto all'Autorità entro e non oltre il 1° settembre 2023.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

## OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

### **C12540 - UNIPOL ASSICURAZIONI/SOCIETÀ ITALIANA FLOTTE AZIENDALI**

*Provvedimento n. 30669*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 giugno 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTO il Regolamento (CE) n. 139/2004;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione della società UnipolSai Assicurazioni S.p.A., pervenuta in data 24 aprile 2023;

VISTO il parere dell'IVASS, pervenuto in data 31 maggio 2023;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **I. LE PARTI**

**1.** UnipolSai Assicurazioni S.p.A. (di seguito "UnipolSai") è una compagnia assicurativa multiramo controllata da Unipol Gruppo S.p.A., società a capo di un gruppo attivo nei settori assicurativo, finanziario, immobiliare, alberghiero, agricolo e della ricettività portuale, nonché nel noleggio a lungo termine e nella gestione di flotte aziendali.

UnipolSai ha realizzato nel 2021 un fatturato, calcolato ai sensi dell'articolo 16, comma 2, della legge n. 287/90, pari a circa 13,3 miliardi di euro, proveniente quasi totalmente da attività sviluppate in Italia.

Il Gruppo Unipol ha sviluppato nel 2022 un fatturato a livello mondiale pari a 13,6 miliardi di euro, realizzato quasi interamente in Italia.

**2.** Società Italiana Flotte Aziendali S.p.A. (di seguito "Sifà") è una società di diritto italiano attiva nei servizi di noleggio a lungo termine e di gestione delle flotte aziendali (c.d. *fleet management*) e nella vendita di veicoli usati provenienti dall'attività di noleggio (c.d. *remarketing*).

Il capitale sociale di Sifà è interamente detenuto da BPER Banca S.p.A. ("BPER").

Sifà ha realizzato nel 2022 un fatturato di oltre 233 milioni di euro, proveniente quasi interamente da vendite in Italia.

#### **II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE**

**3.** L'operazione comunicata consiste nell'acquisizione del controllo esclusivo di Sifà da parte di UnipolSai.

L'acquisizione si realizzerà attraverso la fusione per incorporazione di Sifà in UnipolRental S.p.A., società ora interamente controllata da UnipolSai. Ad esito della fusione, UnipolSai deterrà l'80% circa del capitale della *combined entity* UnipolRental e BPER circa il 20%.



UnipolSai nominerà tutti i membri del Consiglio di Amministrazione (“CdA”) – inclusi presidente e amministratore delegato – della *combined entity*, tranne uno che sarà nominato da BPER. Il CdA delibererà con le maggioranze e i *quorum* di legge, salvo per le operazioni straordinarie che potrebbero ledere i diritti del socio di minoranza, per le quali occorrerà il voto favorevole di BPER.

4. L’accordo quadro tra UnipolSai e BPER include un contratto di durata *[omissis]*\* disciplinante la collaborazione a lungo termine tra UnipolSai e BPER nell’attività di Noleggio a Lungo Termine *[omissis]*, in base al quale: (i) UnipolRental *[avrà uno status di fornitore privilegiato]*, (ii) è vietata a UnipolSai, per un periodo di *[omissis]*, la conclusione di simili accordi di collaborazione con *[omissis]*, (iii) è stabilito un obbligo di non concorrenza relativo all’utilizzo dei dati della clientela BPER da parte della *combined entity*, in base al quale *[omissis]*.

5. L’accordo quadro prevede altresì l’impegno di BPER a non intraprendere o svolgere, direttamente o indirettamente, attività in concorrenza con quelle della *combined entity* nel noleggio a lungo termine, per tutto il periodo per il quale manterrà in UnipolRental una partecipazione almeno pari al *[omissis]* % e per i *[omissis]* anni successivi alla riduzione della partecipazione sotto tale soglia<sup>1</sup>. Un analogo impegno di non concorrenza è stato preso da UnipolSai per i *[omissis]* anni successivi all’efficacia della fusione.

### III. QUALIFICAZIONE DELL’OPERAZIONE

6. L’operazione comunicata costituisce una concentrazione ai sensi dell’articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/1990, in quanto comporta l’acquisizione del controllo di un’impresa. Essa rientra nell’ambito di applicazione della legge n. 287/1990, non ricorrendo le condizioni di cui all’articolo 1 del Regolamento (CE) n. 139/2004, ed è soggetta all’obbligo di comunicazione preventiva disposto dall’articolo 16, comma 1, della legge citata, in quanto il fatturato totale realizzato nell’ultimo esercizio a livello nazionale dall’insieme delle imprese interessate è stato superiore a 532 milioni di euro e il fatturato realizzato individualmente a livello nazionale da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 32 milioni di euro.

7. I patti di non concorrenza in capo a BPER e a UnipolSai possono essere considerati restrizioni accessorie all’operazione di concentrazione comunicata, in quanto volti a preservare il valore dell’azienda acquisita e della nuova entità creata, ma solo nei limiti di durata di due anni, trattandosi di imprese che operano negli stessi mercati.

8. Per quanto riguarda le restrizioni contenute nel *[omissis]*, il divieto per UnipolSai di *[omissis]*, in quanto volto a preservare il valore della *combined entity*, costituisce una restrizione accessoria all’operazione di concentrazione comunicata.

Appare inoltre una restrizione necessaria all’operazione di concentrazione, volta a tutelare le attività del venditore non incluse nel perimetro della concentrazione, l’obbligo di non concorrenza relativo all’utilizzo dei dati dei clienti BPER.

---

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

<sup>1</sup> Tale patto non è valido in caso di acquisizione di soggetti bancari o che svolgano attività finanziarie, che abbiano in essere accordi di distribuzione/segnalazione/vendita di prodotti e servizi di noleggio a lungo termine mediante o che *[omissis]*.

Al contrario, le clausole che conferiscono a UnipolRental lo status di fornitore privilegiato di BPER, tramite *[omissis]* non possono essere considerate restrizioni necessarie alla realizzazione della concentrazione, a motivo del loro oggetto e della durata<sup>2</sup>.

#### **IV. IL PARERE DELL'IVASS**

**9.** Con parere pervenuto in data 31 maggio 2023, l'IVASS non ha evidenziato nell'operazione la sussistenza di elementi idonei ad alterare l'equilibrio concorrenziale nei mercati della produzione e della distribuzione di prodotti assicurativi vita e danni.

#### **V. VALUTAZIONE DELL'OPERAZIONE**

**10.** UnipolSai opera nel noleggio a lungo termine di veicoli e nella fornitura di servizi di gestione delle flotte aziendali attraverso la controllata UnipolRental, la quale procede anche alla vendita sul mercato dell'usato dei veicoli in precedenza noleggiati. UnipolSai è altresì attiva nella produzione e distribuzione di polizze RC Auto e di polizze danni per i veicoli terrestri.

Sifà opera nel noleggio a lungo termine di veicoli e nella fornitura di servizi di gestione delle flotte aziendali, nonché nella vendita sul mercato dell'usato dei veicoli in precedenza noleggiati. Essa inoltre acquista sul mercato le polizze RCA, mentre opera in autoassicurazione per quanto riguarda i danni che i veicoli possono subire durante il noleggio.

**11.** L'operazione in esame riguarda quindi dal punto di vista orizzontale il settore del noleggio di veicoli e dei servizi connessi e quello della vendita di veicoli usati. Essa riguarda altresì il mercato della produzione e distribuzione delle polizze RCA, verticalmente collegato al noleggio dei veicoli.

##### ***I mercati rilevanti***

**12.** All'interno del settore di noleggio di veicoli è possibile distinguere, secondo la consolidata prassi comunitaria e nazionale, il noleggio a breve termine dal noleggio a lungo termine.

Il noleggio a lungo termine di veicoli consiste nella locazione, per un periodo superiore all'anno, del veicolo e nell'erogazione di una serie di servizi tecnici e gestionali accessori di carattere assicurativo e non assicurativo, quali l'assistenza su tutto il territorio nazionale, la manutenzione ordinaria e straordinaria, sostituzione pneumatici, il pagamento del bollo, le coperture assicurative obbligatorie (RCA) e facoltative (furto/incendio, kasko, cristalli ecc.). Il contratto di locazione prevede i termini di utilizzo del veicolo (km percorribili, durata), i corrispettivi (anticipo, rata mensile) e i termini di pagamento. Al termine del contratto il veicolo è restituito al locatore proprietario<sup>3</sup>, che può procedere ad un nuovo noleggio oppure, qualora il veicolo abbia raggiunto limiti di usura prefissati, può vendere il veicolo sul mercato dell'usato.

**13.** All'interno del mercato del noleggio a lungo termine ("NLT"), la prassi nazionale e comunitaria ha individuato mercati rilevanti distinti per il NLT di autovetture e veicoli commerciali leggeri e per il NLT di veicoli commerciali medi e pesanti.

---

<sup>2</sup> Cfr. Comunicazione della Commissione sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle concentrazioni, §34, in GUCE, C56 del 5 marzo 2005.

<sup>3</sup> Il contratto di noleggio a lungo termine si configura quindi come una tipologia di *leasing* operativo, intendendo con questo termine un contratto con il quale un soggetto (locatore) mette a disposizione di un altro soggetto (locatario) un bene per un determinato periodo di tempo a fronte di un corrispettivo periodico e dove, alla chiusura del contratto, il bene rientra nel possesso pieno del proprietario (locatore).

**14.** Il noleggio a lungo termine ha visto negli ultimi anni lo sviluppo di un segmento di noleggio alla clientela “privata”, in particolare privati con codice fiscale che rappresentavano nel 2021 circa il 19% del fatturato complessivo del settore del noleggio a lungo termine<sup>4</sup>.

Secondo i dati ANIASA, nel 2021 oltre un milione di veicoli circolanti era utilizzato sulla base di un noleggio a lungo termine (“NLT”). Quasi il 10% di essi era riconducibile a “privati con codice fiscale”<sup>5</sup>, il 5% a “privati con partita IVA”, poco meno dell’8% a pubbliche amministrazioni e il rimanente 77,5% ad aziende.

**15.** A fronte di questi sviluppi, potrebbe essere opportuno considerare mercati rilevanti distinti per il noleggio a lungo termine ai diversi segmenti di clientela (“privati con codice fiscale”, “privati con partita IVA”, aziende e Pubblica Amministrazione), in virtù del diverso range di veicoli e di servizi accessori cui tali segmenti potrebbero essere interessati, delle diverse modalità di gestione dei rapporti commerciali e della possibile diversificazione delle offerte commerciali e delle modalità di acquisizione dei contratti.

Allo stato, tuttavia, la questione può essere lasciata aperta, dato che la valutazione della concentrazione non cambierebbe individuando tali mercati separati.

**16.** Dal punto di vista geografico, le caratteristiche della domanda e l’organizzazione dell’offerta, prevalentemente formata da imprese operanti su tutto il territorio nazionale anche attraverso capillari reti agenziali, i mercati del noleggio a lungo termine hanno dimensione in prima approssimazione nazionale, pur non potendosi escludere una dimensione locale per i segmenti dei privati con C.F. o p. IVA.

**17.** Il noleggio a lungo termine rivolto a utenti *business* che noleggiavano una “flotta” di veicoli può accompagnarsi alla fornitura di servizi accessori di gestione di tale flotta (c.d. *fleet management*), consistenti in servizi di gestione delle attività di manutenzione, dei sinistri e di pagamento di polizze e bolli e delle incombenze amministrative collegate. Più raramente<sup>6</sup>, tali servizi sono forniti separatamente a utenti *business* proprietari di una flotta di veicoli su base *stand alone*. Il mercato del *fleet management* ha estensione nazionale.

**18.** Le compagnie di NLT sono inoltre attive, dal lato dell’offerta, nel mercato dei veicoli usati, nel quale mettono in vendita i veicoli ritenuti troppo usurati per un nuovo ciclo di noleggio.

Tale mercato, secondo i precedenti comunitari, ha dimensione nazionale.

**19.** UnipolSai è attiva nella produzione e distribuzione di polizze assicurative relative alla responsabilità civile dei conducenti dei veicoli, che costituisce un mercato a monte rispetto a quelli del NLT, in quanto tali polizze sono obbligatorie (RCA) per la circolazione del veicolo.

Secondo prassi costante comunitaria e nazionale, i diversi rami danni e vita costituiscono mercati rilevanti distinti, in ragione della diversità del rischio e del servizio reso e dell’obiettivo della copertura assicurativa. Il mercato rilevante della produzione di polizze assicurative per la RCA ha dimensione nazionale.

---

<sup>4</sup> Cfr. Rapporto ANIASA sul noleggio veicoli 2021.

<sup>5</sup> Dal confronto con i dati UNRAE (cfr. UNRAE Book 2022 – Analisi del mercato autoveicoli in Italia) emerge che si tratta prevalentemente di autovetture e fuoristrada.

<sup>6</sup> ANIASA stima che il fatturato dei servizi di fleet management forniti stand alone rappresenti l’1% circa del fatturato del settore del NLT.

Per quanto riguarda i mercati della distribuzione delle suddette polizze, la prassi dell'Autorità ha individuato una estensione provinciale di tali mercati, anche in virtù della segmentazione provinciale dei rischi adottata dalle compagnie assicurative.

### ***Effetti dell'operazione***

**20.** Secondo i dati comunicati dalle Parti, il Gruppo Unipol detiene nel mercato del NLT quote di mercato (in valore e volume) di poco superiori al 5%, mentre Sifà detiene quote inferiori al 5%. La quota congiunta della nuova entità frutto della fusione deterrà quote inferiori al 10%. I 4 maggiori operatori del settore (Leasys, Arval, Leaseplan, ALD) detengono congiuntamente, secondo le Parti, oltre il 60% del mercato.

**21.** Guardando ai singoli segmenti, emerge che il gruppo Unipol e Sifà sono attive prevalentemente nei confronti della clientela *business* e della P.A.. Ad esito dell'operazione, la quota congiunta delle Parti non supererebbe il 10% in nessuno dei segmenti in cui potrebbe essere suddiviso il mercato rilevante del NLT.

**22.** Nel mercato del *fleet management*, Unipol e Sifà detengono quote inferiori all'1%. L'operazione non appare dunque in grado di determinare una riduzione della concorrenza.

**23.** Nel mercato della vendita di veicoli usati, i dati forniti dalle Parti indicano che sia Unipol che Sifà detengono quote inferiori al 5%, sia in valore che in volume.

**24.** Dal punto di vista orizzontale, dunque, l'operazione non appare in grado di ostacolare in maniera significativa la concorrenza nei mercati rilevanti.

**25.** Per quanto riguarda i possibili effetti verticali dell'operazione, va rilevato che il gruppo Unipol detiene quote inferiori al 25% nella produzione di polizze RCA.

Per quanto riguarda la distribuzione di tali polizze, il gruppo Unipol detiene quote inferiori al 30% nella maggior parte delle province italiane, con l'eccezione di 6 province dell'Italia Centrale e Meridionale, dove detiene quote comprese tra il 31% e il 45%. Nel canale *online*, il gruppo Unipol detiene una quota intorno al 30%.

Le Parti hanno dichiarato che già oggi Sifà stipula prevalentemente polizze RCA con UnipolSai e quindi l'operazione non darà luogo ad alcun aumento di quota degno di nota di UnipolSai nei mercati assicurativi interessati.

L'operazione non appare dunque suscettibile di produrre effetti verticali di rilievo.

**26.** Alla luce delle considerazioni che precedono, la concentrazione in esame non appare idonea a ostacolare in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e a determinare la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non ostacola, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/90, in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e non comporta la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante;

RITENUTO che i patti di non concorrenza possono essere considerati accessori alla presente operazione solo nei limiti temporali sopra indicati e che l'Autorità si riserva di valutare, laddove sussistano i presupposti, il suddetto patto ove si realizzi oltre tali limiti;

RITENUTO che le clausole che conferiscono a UnipolRental uno *status* di fornitore privilegiato non costituiscono oggetto della presente delibera, poiché non costituiscono restrizioni accessorie all'operazione di concentrazione in esame;

---

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90, alle imprese interessate e al Ministro delle Imprese e del Made in Italy.

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

---

**C12545 - NB RENAISSANCE PARTNERS SICAV-RAIF/U-POWER GROUP**

*Provvedimento n. 30670*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 giugno 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTO il Regolamento (CE) n. 139/2004 del Consiglio, del 20 gennaio 2004, relativo al controllo delle concentrazioni tra imprese;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione della società NB Renaissance Partners S.à.r.l. SICAV-RAIF, pervenuta in data 26 maggio 2023;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. LE PARTI**

1. NB Renaissance Partners S.à.r.l. SICAV-RAIF (di seguito, "NBRP") è un fondo di *private equity* di diritto lussemburghese gestito da Neuberger Berman AIFM S.à.r.l. (di seguito, "NB AIFM"), società di diritto lussemburghese, a sua volta soggetta al controllo indiretto della società di *asset management* Neuberger Berman Group, L.L.C. (di seguito, "Neuberger Berman" o "NB"), la quale non è sottoposta al controllo (esclusivo o in forma congiunta) da parte di alcun soggetto. Neuberger Berman è, infatti, interamente detenuta dai propri dipendenti, che detengono quote inferiori al 5% del suo capitale sociale. NB gestisce portafogli azionari, obbligazionari, di *private equity* e *hedge fund* per istituzioni e intermediari a livello globale.

2. Nel 2022 il Gruppo NB ha realizzato a livello mondiale un fatturato consolidato pari a circa [4-5]\* miliardi di euro, di cui circa [2-3] miliardi di euro per vendite nell'Unione Europea e circa [1-2] miliardi di euro per vendite in Italia.

3. U-Power Group S.p.A. (di seguito, "U-Power") è una società a capo di un gruppo (di seguito, "Gruppo *Target*") attivo nella produzione e commercio all'ingrosso di dispositivi di protezione individuale (di seguito, "DPI") prevalentemente in Italia, Francia, Spagna e Germania<sup>1</sup>. Più nel dettaglio, nell'ambito dei DPI, il Gruppo *Target* è storicamente specializzato nelle calzature di sicurezza e, più di recente, ha avviato l'attività di commercializzazione all'ingrosso di abbigliamento protettivo.

4. Il capitale sociale di U-Power è interamente detenuto da Fin Reporter S.r.l. (, il cui capitale sociale è, a sua volta, interamente detenuto da una persona fisica.

---

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

<sup>1</sup> Nell'Unione europea, i DPI sono regolati dal Regolamento (UE) 2016/425 che ha lo scopo di garantire la salute e la sicurezza degli utilizzatori e di consentire la vendita e l'uso dei dispositivi in tutta l'area geografica di riferimento.

5. Nel 2022 U-Power ha realizzato a livello mondiale un fatturato consolidato pari a circa 270,2 milioni di euro, di cui circa [100-532] milioni di euro per vendite nell'Unione europea e circa [100-532] milioni di euro per vendite in Italia.

## II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

6. L'Operazione riguarda l'acquisizione da parte di NBRP, attraverso la società di diritto lussemburghese da questo indirettamente controllata Lion LuxCo S.à r.l (di seguito, "LuxCo"), del controllo esclusivo di U-Power e delle sue controllate.

7. In particolare, a esito dell'operazione, LuxCo deterrà una partecipazione di maggioranza nella società di diritto lussemburghese Galileo Dodici S.à r.l. (di seguito, "TopCo")<sup>2</sup>, la quale deterrà il 70% del capitale sociale della società di diritto italiano Lion HoldCo S.r.l. (di seguito, "HoldCo") che controllerà, a sua volta, U-Power tramite il veicolo Lion BidCo S.r.l. (di seguito, "BidCo").

8. Sulla base dell'*Investment and Shareholders' Agreement* (di seguito, "ISA"), sottoscritto contestualmente allo *Share Purchase Agreement* (di seguito, "SPA.") in data 4 maggio 2023, Fin Reporter S.r.l., attualmente controllata da una persona fisica, reinvestirà in HoldCo (la controllante di U-Power tramite BidCo) l'equivalente di una partecipazione pari al 30% del capitale sociale, mentre, come anticipato, il restante 70% sarà detenuto da TopCo.

9. Il reinvestimento di minoranza di Fin Reporter S.r.l. in HoldCo non comporterà a fini *antitrust* acquisizione del controllo da parte di Fin Reporter S.r.l. né su HoldCo né su BidCo e/o U-Power.

10. In base a una lettura combinata dello S.PA e dell'ISA, Fin Reporter S.r.l. e la persona fisica si impegnano, finché Fin Reporter S.r.l. deterrà, direttamente o indirettamente, una partecipazione in HoldCo e per un periodo di due anni a decorrere dall'eventuale cessione a terzi da parte di TopCo dell'intera partecipazione in HoldCo, a non intraprendere, direttamente o indirettamente, alcuna attività in concorrenza con il Gruppo *Target*, come di tempo in tempo formato. Tale obbligo di non concorrenza include un obbligo di non sollecitazione dei dipendenti, dirigenti, direttori, funzionari, agenti o consulenti di una qualsiasi delle società del Gruppo *Target* e di non divulgazione di segreti commerciali o altre informazioni riservate relative alle società del Gruppo *Target*.

## III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

11. L'operazione comunicata, in quanto comporta l'acquisizione del controllo esclusivo di un'impresa, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/1990.

12. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/1990, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento CE n. 139/2004, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato nell'ultimo esercizio a livello nazionale dall'insieme delle imprese interessate è stato

---

<sup>2</sup> Per completezza, si precisa che, al perfezionamento dell'Operazione, un investitore di minoranza terzo deterrà in TopCo una partecipazione inferiore al 15% che si qualificherà come mera partecipazione di minoranza, non di controllo, cui non saranno associati diritti di veto rilevanti a fini *antitrust* sulla base della Comunicazione consolidata della Commissione sui criteri di competenza giurisdizionale a norma del Regolamento (CE) n. 139/2004 del Consiglio relativo al controllo delle concentrazioni tra imprese, paragrafi 65 – 73.

superiore a 532 milioni di euro e il fatturato realizzato individualmente a livello nazionale da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 32 milioni di euro.

13. Con riferimento ai patti di non concorrenza, di non sollecitazione e di riservatezza sottoscritti dalle parti e descritti nel paragrafo precedente, si rileva che tali pattuizioni possono configurarsi come accessorie all'operazione di concentrazione solo limitatamente ai mercati del prodotto e geografici interessati dalla concentrazione e, considerato che l'operazione comporta anche la cessione di *know how*, a un periodo di tre anni dal closing dell'operazione<sup>3</sup>.

#### IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

##### *Il mercato rilevante*

14. In considerazione dell'attività della società oggetto di acquisizione, l'operazione interessa il mercato della produzione e commercializzazione all'ingrosso di DPI, di dimensione geografica europea<sup>4</sup>.

##### *Effetti dell'operazione*

15. Nel mercato europeo della produzione e commercializzazione all'ingrosso di DPI, il Gruppo *Target* detiene una quota pari al [1-5%] circa; se si considerasse il solo ambito delle calzature di protezione, il Gruppo *Target* deterrebbe una quota pari al [5-10%] circa mentre se si tenesse conto del solo ambito dell'abbigliamento protettivo da lavoro il Gruppo *Target* deterrebbe una quota [inferiore all'1%] circa. Nessuna delle società controllate dai fondi di *private equity* gestiti da NB è attiva nel mercato europeo della produzione e commercializzazione all'ingrosso di DPI, qualunque sia la definizione e segmentazione considerata.

16. In tale mercato sono presenti numerosi e qualificati concorrenti.

17. Alla luce delle considerazioni che precedono, la concentrazione in esame non appare, quindi, idonea a ostacolare in misura significativa la concorrenza effettiva nel mercato interessato e a determinare la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non ostacola, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/1990, in misura significativa la concorrenza effettiva nel mercato interessato e non comporta la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante;

RITENUTO, altresì, che gli obblighi di non concorrenza, di non sollecitazione e di riservatezza intercorsi tra le parti sono accessori alla presente operazione solo nei limiti sopra descritti e che l'Autorità si riserva di valutare, laddove ne sussistano i presupposti, i suddetti patti che si realizzino oltre tali limiti;

---

<sup>3</sup> Comunicazione della Commissione sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle operazioni di concentrazione (2005/C 56/03), pubblicata in GUCE del 5 marzo 2005.

<sup>4</sup> Cfr. Provvedimento AGCM n. 29968 dell'11 gennaio 2022, C12421 – *Fastening Solutions/Berardi Bullonerie*, Provvedimento n. 23249 del 25 gennaio 2012; C11443 – *KKR & Co./Capital Safety Group* e Provvedimento n. 19333 del 18 dicembre 2008 e C9850 – *Capital Safety Group/Timus Safety*.



---

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990, alle imprese interessate e al Ministro delle Imprese e del Made in Italy.

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

---

## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

### PS12373 - SAMSUNG - CAMBIA CON GALAXY

*Provvedimento n. 30671*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 giugno 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

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

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

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

VISTI gli atti del procedimento;

### I. LE PARTI

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

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

---

<sup>1</sup> Dati estrapolati dall'ultimo bilancio disponibile, presente su Telemaco Infocamere e prodotto dalla Parte.

<sup>2</sup> Dati estrapolati dall'ultimo bilancio disponibile, prodotto dalla Parte.

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

## II. LE CONDOTTE

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

- 1) “*Samsung - Cambia con Galaxy acquistando S21 Family e Foldable*” dal 6.12.2021 al 3.1.2022 attraverso il canale *Retailers*;
- 2) “*Samsung - Cambia con Galaxy acquistando Buds e Watch*” dal 6.12.2021 al 24.12.2021 attraverso il canale *Retailers*;
- 3) “*Samsung - Cambia con Galaxy acquistando uno Smartphone Premium*” dal 4.1.2022 al 31.3.2022 attraverso il canale “*Retailers*” e dal 1.2.2022 al 31.3.2022 attraverso il proprio canale “*Online*”;
- 4) “*Samsung - Cambia con Galaxy acquistando Tab S8 family*” dal 9.2.2022 al 24.2.2022 attraverso il canale *Retailers* e il proprio canale *Online*; successivamente al suo avvio, la promozione è stata prorogata fino al 31.3.2022;
- 5) “*Samsung - Cambia con Galaxy acquistando S22 family*” dal 9.2.2022 al 10.3.2022 attraverso il canale *Retailers* e il proprio canale *Online*;
- 6) “*Samsung - Cambia con Galaxy acquistando su Samsung Shop Online A52 family*” dal 16.2.2022 al 31.3.2022 attraverso il proprio canale *Online*;
- 7) “*Cambia con Galaxy - S22 Series*” dal 30.5.2022 al 12.6.2022 attraverso il proprio canale *Online*;
- 8) “*Cambia con Galaxy - S22 Samsung Summer Festival*” dal 13.6.2022 al 30.6.2022 attraverso il proprio canale *Online*;
- 9) “*Cambia con Galaxy #youmake*” dal 13.7.2022 al 31.7.2022 attraverso il proprio canale *Online*; successivamente al suo avvio, la promozione è stata prorogata, prima fino al 5.9.2022 e poi fino al 30.9.2022;
- 10) “*Samsung — Cambia con Galaxy Z Fold4 e Z Flip4/Cambia con Galaxy — i nuovi Samsung Galaxy Z Fold4 e Z Flip4*” dal 10.8.2022 al 25.8.2022, attraverso il canale *Retailers* e il proprio canale *Online*;
- 11) “*Cambia con Galaxy — September Edition*” nel periodo dal 6.9.2022 al 30.9.2022, attraverso il proprio canale *Online*.

5. In particolare, nelle prime 6 promozioni Samsung Italia operava insieme alla società World Business per la valutazione e l'acquisto dell'usato e – per le adesioni di clienti che acquistavano attraverso distributori terzi – insieme a una diversa società incaricata della verifica della

---

<sup>3</sup> Dati estrapolati dall'ultimo bilancio disponibile, presente su Telemaco Infocamere e prodotto dalla Parte.

<sup>4</sup> Cfr. versione non confidenziale della risposta di SEI alla richiesta di informazioni protocollo 80096 del 20 ottobre 2022.

documentazione richiesta per partecipare alla promozione. Entrambe le società operavano “*in nome proprio e per conto di Samsung*”<sup>5</sup>.

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

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### III.1 L’iter del procedimento

**6.** In relazione alle condotte sopra descritte, in data 19 luglio 2022<sup>7</sup>, è stato comunicato a Samsung, Opia e World Business l’avvio del procedimento istruttorio PS12373 per possibile violazione degli articoli. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo.

**7.** In data 26 luglio 2022, sono stati svolti accertamenti ispettivi presso le sedi di Samsung e World Business.

**8.** Il 27 e il 28 luglio 2022, ai sensi dell’articolo 10 del Regolamento, sono pervenute le istanze di partecipazione al procedimento, presentate rispettivamente dall’Associazione di consumatori Altroconsumo e dell’Associazione di consumatori CODICI, entrambe accolte con comunicazione del 23 agosto 2022.

**9.** Il 29 luglio, è stata acquisita la documentazione richiesta a Samsung in sede di accertamento ispettivo.

**10.** Il 9 settembre 2022, ai sensi ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e successive modificazioni, e dell’articolo 9 del Regolamento, sono pervenute le proposte di impegni di Samsung e WB, il successivo 15 settembre è pervenuta anche la proposta di impegni di Opia.

**11.** Il 5 ottobre 2022, è stato comunicato il rigetto degli impegni presentati dalle Parti.

**12.** Il 7 ottobre 2022, SEI ha trasmesso le informazioni in risposta alla richiesta formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento.

**13.** Il 10 ottobre 2022, World Business ha depositato una memoria, integrata in data 23 novembre 2022, rispondendo contestualmente alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio del procedimento.

**14.** Il 26 ottobre 2022, Opia ha trasmesso le informazioni in risposta alla richiesta formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento.

**15.** Il 10 novembre 2022, in accoglimento della propria richiesta formulata il 14 ottobre 2022, ai sensi dell’articolo 12 del Regolamento, è stata audita WB.

**16.** Il 23 novembre 2022, in accoglimento della propria richiesta formulata il 14 ottobre 2022, ai sensi dell’articolo 12 del Regolamento, è stata audita Samsung.

**17.** Il 13 dicembre 2022, sono pervenute le informazioni richieste a Samsung in sede di audizione tenutasi il 23 novembre 2022.

---

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

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

<sup>7</sup> Protocollo 56157 del 19 luglio 2022.

**18.** In data 3 febbraio 2023, è stato comunicato alle società Samsung Electronics Italia S.p.A., Opia Ltd e World Business S.r.l., il termine di conclusione della fase istruttoria del procedimento PS12373.

**19.** Samsung, Opia e World Business hanno esercitato più volte il diritto di accesso agli atti del procedimento.

**20.** In data 10 gennaio 2023, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie.

**21.** Il 21 febbraio 2023 è stato prorogato il termine di chiusura della fase istruttoria.

**22.** Il 3 maggio 2023 è stato richiesto il parere all'autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni che è pervenuto il successivo 6 giugno.

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

### **III.2 LE EVIDENZE ACQUISITE**

#### **a) Le informazioni rivolte ai consumatori**

**24.** I consumatori sono stati destinatari di pubblicità diffuse sia attraverso le pagine del sito *internet* del gruppo Samsung<sup>8</sup> sia attraverso i dettaglianti che si sono resi disponibili a veicolare le offerte commerciali in argomento.

##### *a.1. I messaggi pubblicitari*

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

Gli stessi messaggi pubblicitari, inoltre, recavano in primo piano, subito dopo il *claim* “*Cambia con Galaxy*”, la frase “*acquista [...] e ricevi fino a 970<sup>9</sup>€ di valutazione per il tuo vecchio dispositivo*” (in cui le parole “*fino a 970€ di valutazione*” erano a caratteri più grandi e in grassetto), che poneva in particolare risalto il valore massimo della cifra promessa al consumatore.

**26.** I messaggi diffusi attraverso volantini presso i dettaglianti erano del tutto analoghi, con la sola eccezione dell'assenza dell'affermazione “*Scopri in pochi passi come acquistarlo con la valutazione del tuo vecchio dispositivo*”.

I volantini diffusi nei punti vendita recavano sul retro una tabella intitolata “*Scopri i modelli valutabili e il valore massimo della loro valutazione*”, nelle cui colonne a ogni “*Prodotto*”

---

<sup>8</sup> Cfr. indirizzo *internet* [www.samsung.com/it/offer/cambia-con-galaxy/](http://www.samsung.com/it/offer/cambia-con-galaxy/).

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

corrispondeva un “*Valore della valutazione\**” e in fondo alla pagina, a caratteri molto più piccoli, era precisato “\* *Valore della valutazione di dispositivi che rispettano i requisiti di cui all’art. 3.1 dei T&C*”.

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

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

---

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

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



## Cambia con Galaxy

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

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

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

ACQUISTA ORA

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

Scegli il tuo prossimo Galaxy



**Scopri quanto vale il tuo dispositivo.**

Scarica il pdf per ottenere la valutazione



**Come funziona il nostro servizio**



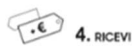
Dal 6 dicembre 2021 al 3 gennaio 2022 inclusi, acquista Galaxy Z Flip3 | Fold3 5G o Galaxy S21 Series 5G in un punto vendita aderente o su uno degli store online



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



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



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

Publicità online del trade-in smartphone 6 dicembre 2021 - 3 gennaio 2022<sup>12</sup>

**Cambia con Galaxy**

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



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

E allora, sei pronto a cambiare con Galaxy?

ACQUISTO SU SAMSUNG ONLINE SHOP

ACQUISTO IN NEGOZI O E-SHOP TERZI ADERENTI

## Scegli il nuovo Galaxy che vuoi acquistare

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

Publicità online di Cambia con Galaxy acquistando uno Smartphone Premium 1° febbraio – 31 marzo 2022<sup>13</sup>

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

<sup>12</sup> Cfr. doc. Isp. SEI n. 124.

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



## Passare a un nuovo Samsung Galaxy è semplice e conveniente

Come funziona l'iniziativa promozionale:

### Se acquisti un nuovo Galaxy S22 | S22+ | S22 Ultra <sup>1</sup>

**PRENOTA**  
Galaxy S22 | S22+ | S22 Ultra  
dal 9 febbraio 2022  
al 10 marzo 2022  
su Samsung Shop Online.  
Ricevi 100€ di sconto  
immediato a carrello.

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

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

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

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

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

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



GALAXY S22 SERIES | TAB S8 SERIES | BOOK2

GALAXY Z FOLD4 | Z FLIP4

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

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

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

### Come funziona?



#### ACQUISTA

Accedi al Samsung Shop e seleziona il modello Galaxy S22, Galaxy Tab S8 o Galaxy Book2 che preferisci, accedi al carrello e seleziona l'opzione "Cambia con Galaxy". Seleziona il dispositivo usato per cui intendi richiedere la valutazione, inserisci le informazioni richieste per la valutazione e procedi all'acquisto.  
Riceverai 100€ di sconto immediato a carrello. Verifica che il tuo dispositivo usato sia valido per la valutazione (per maggiori informazioni consulta i Termini e Condizioni della Promozione).



#### SPEDISCI IL TUO USATO

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



#### RICEVI BONIFICO

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

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

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

SCARICA IL PDF ↓

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

SCARICA IL PDF ↓

Iniziativa promozionale valida solo per consumatori residenti nella UE che, ai sensi D.Lgs. 204/2005, acquisteranno tra il 13 luglio 2022 e il 30 settembre 2022 inclusi un Samsung Galaxy S22 (codice SM-S901), Galaxy S22+ (codice SM-S906), Galaxy S22 Ultra (codice SM-S908), Galaxy Tab S8 Ultra Wifi (codice SM-X900N), Galaxy Tab S8 Ultra 5G (codice SM-X906B), Galaxy Tab S8+ Wifi (codice SM-X800N), Galaxy Tab S8+ 5G (codice SM-X804B), Galaxy Tab S8 Wifi (codice SM-X700N), Galaxy Tab S8 5G (codice SM-X704B), Galaxy Book2 Pro 360 (codici NP950QED, NP950QED), Galaxy Book2 Pro 5G (codice NP955XED), Galaxy Book2 Pro (codici NP950XED, NP950XED), Galaxy Book2 360 (codice NP730QED) oppure Galaxy Book2 (codice NP750XED) sul sito <https://shop.samsung.com/it>. È possibile far valutare un solo dispositivo usato a fronte dell'acquisto di un prodotto promozionato. Il dispositivo usato sarà acquistato da Opia Ltd. con sede in Priory House Pilgrims Court, Sydenham Road, Guildford, Surrey, England, GU1 3RX. Parte del valore della valutazione viene riconosciuto all'atto dell'acquisto del prodotto promozionato e parte sarà accreditato - entro 30 giorni dall'approvazione della richiesta e a seconda delle condizioni del tuo usato - tramite bonifico bancario su conti correnti dell'Unione Europea intestati al partecipante all'iniziativa e raggiungibili e validi sino al 03 marzo 2023, a condizione che l'usato presenti tutti i requisiti di idoneità per l'iniziativa. Il codice IBAN, una volta comunicato, non è modificabile. L'USATO DEVE ESSERE DI PROPRIETÀ ESCLUSIVA DELL'UTENTE FINALE. Non sono ammessi usati, ad esempio, noleggiati o concessi in leasing all'utente finale. Scopri gli smartphone, tablet, pc/notebook valutabili e i criteri di valutazione, nonché i Termini e Condizioni e limitazioni qui presenti.

La valutazione di 700 euro è la più alta prevista per gli usati valutabili e fa riferimento al prodotto iPhone13 Pro Max in perfette condizioni, in base all'art. 4.1 dei Termini e Condizioni dell'iniziativa.

### Publicità online di Cambia con Galaxy #youmake 13 – 31 luglio 2022<sup>14</sup>

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

**Cambia con Galaxy**

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



GALAXY S22 SERIES | TAB S8 SERIES | BOOK2
GALAXY FOLD4 | FLIP4

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

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

E allora, sei pronto a cambiare con Galaxy?

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

## Come funziona?



### ACQUISTA

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

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



### SPEDISCI IL TUO USATO

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



### RICEVI BONIFICO

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



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

SCARICA IL PDF ↓



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

SCARICA IL PDF ↓

Iniziativa promozionale valida solo per consumatori residenti nella UE che, ai sensi D.Lgs. 206/2005, acquisteranno tra il 10 agosto 2022 e il 25 agosto 2022 inclusi un Samsung Galaxy Z Fold4 (codice modello SM-F956B) oppure Galaxy Z Flip4 (codice modello SM-F721B) sul sito <https://shop.samsung.com/it>. È possibile far valutare un solo dispositivo usato a fronte dell'acquisto di un prodotto promozionato. Il dispositivo usato sarà acquistato da Opla Ltd. con sede in Priory House Pilgrims Court, Sydenham Road, Guildford, Surrey, England, GU1 3RX. Parte del valore della valutazione viene riconosciuto da Samsung Electronics Italia S.p.A. sotto forma di sconto immediato all'atto dell'acquisto del prodotto promozionato e parte sarà accreditato - entro 30 giorni dall'approvazione della richiesta e a seconda delle condizioni del tuo usato - tramite bonifico bancario su conti correnti dell'Unione Europea intestati al partecipante all'iniziativa e raggiungibili e validi sino al 28 febbraio 2023, a condizione che l'usato presenti tutti i requisiti di idoneità per l'iniziativa. Il codice IBAN, una volta comunicato, non è modificabile. L'USATO DEVE ESSERE DI PROPRIETÀ ESCLUSIVA DELL'UTENTE FINALE. Non sono ammessi usati, ad esempio, noleggiati o concessi in leasing all'utente finale. Scopri gli smartphone, tablet, pc e notebook valutabili e i criteri di valutazione, nonché i Termini e Condizioni e limitazioni qui presenti.

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

Publicità online di Cambia con Galaxy Z Fold4 e Z Flip4 10 - 25 agosto 2022<sup>15</sup>

34. Nei messaggi pubblicitari risulta indicato con estremo risalto il valore massimo possibile della valutazione del dispositivo usato, senza indicare che questa sia soggetta a condizioni. Una

precisazione riguardo al valore dell'usato è presente solo in fondo al messaggio, a caratteri molto piccoli di colore grigio – su sfondo grigio – in cui si fa rinvio al rispetto dei requisiti asseritamente indicati nei “*T&C*” (termini e condizioni contrattuali).

**35.** Del tutto omogenei a quelli sopra descritti sono anche i messaggi contemporaneamente diffusi da Samsung Italia presso distributori terzi (canale *Retailers*) per le offerte commerciali in argomento<sup>16</sup>.

**36.** In particolare, nei volantini, sul cui retro viene riprodotto l'elenco dei prodotti usati accettati nella specifica promozione commerciale, la colonna in cui vengono indicati i valori che si possono ottenere per gli stessi viene denominata “*Valore della valutazione\**” e solo in fondo alla pagina, a caratteri estremamente minuti, viene anche qui indicato “*\*Valore della valutazione relativo ai dispositivi che rispettano i requisiti di cui all'art. 3.1. dei T&C*”, nella forma grafica riprodotta qui sotto.

---

<sup>15</sup> Cfr. Materiale Promozionale, allegato 15 alla versione non confidenziale della risposta di SEI alla richiesta di informazioni protocollo 80096 del 20 ottobre 2022.

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



SCOPRI I MODELLI VALUTABILI E IL VALORE MASSIMO DELLA LORO VALUTAZIONE

Prodotto	Valore della valutazione*	Prodotto	Valore della valutazione*	Prodotto	Valore della valutazione*	Prodotto	Valore della valutazione*
Galaxy Z Fold5 5G 512GB	850€	Galaxy A9 2018 128GB	200€	Honor 50 256 GB	410€	One Vision	180€
Galaxy Z Fold5 5G 256GB	850€	Galaxy M11 32GB	200€	Honor 50 128 GB	380€	OnePlus Watch	150€
Galaxy Z21 Ultra 5G 512GB	850€	Galaxy A41 64GB	200€	Honor 20 Pro 256GB	210€		
Galaxy Z Flip5 5G 256GB	850€	Galaxy A27s 32GB	200€	Honor X10 5G 128GB	190€	MI11 Ultra 5G 256GB	640€
Galaxy Z21 Ultra 5G 128GB	850€	Galaxy A12 2021 32GB	200€	Honor 20s 128GB	170€	XIAOMI 11T PRO 5G 8GB+256GB	510€
Galaxy Z21 Ultra 5G 256GB	825€	Galaxy A12 2021 128GB	180€	Honor X10 5G 64GB	170€	MI11 5G 128GB	480€
Galaxy Z Fold4 5G 256GB	800€	Galaxy A30s 64GB	180€	Honor 20s 128GB	160€	XIAOMI 11T PRO 5G 8GB+256GB	480€
Galaxy Z21 Ultra 5G 128GB	800€	Galaxy M12 128GB	180€	Honor 20i 128GB	160€	XIAOMI 11T PRO 5G 8GB+128GB	460€
Galaxy Z Flip 5G 256GB	750€	Galaxy A03s 64GB	180€			MI11 5G 256GB	440€
Galaxy S21+ 5G 256GB	750€	Galaxy A12 2021 64GB	170€	Mate Xs 512GB	810€	XIAOMI 11T 5G 256GB	370€
Galaxy S21+ 5G 128GB	700€	Galaxy M12 64GB	170€	Mate 40 Pro 256GB	640€	MI11 5G 256GB	330€
Galaxy Note20 Ultra 5G 512GB	600€	Galaxy A12 128GB	170€	P40 Pro plus 512GB	450€	XIAOMI 11T LITE 5G NE 8GB+256GB	330€
Galaxy S20 Ultra 5G 512GB	600€	Galaxy A03s 32GB	170€	P40 Pro 256GB	380€	MI10 pro 5G 256GB	320€
Galaxy Note20 Ultra 5G 256GB	600€	Galaxy A40 64GB	170€	Mate 30 Pro 256GB	330€	XIAOMI 11T 5G 128GB	320€
Galaxy S20 Ultra 256GB	600€	Galaxy M12 32GB	170€	P30 Pro New Edition	330€	MI11 5G 128GB	310€
Galaxy Fold 5G 512GB	600€	Galaxy A12 64GB	150€	P40	320€	XIAOMI 11T LITE 5G NE 8GB+128GB	290€
Galaxy Fold 512GB	600€	Galaxy A02s 32GB	150€	P30 Pro	320€	Poco F3 256GB	260€
Galaxy Z Flip 256GB	600€	Galaxy M20 64GB	150€	P30 Pro 256GB	290€	XIAOMI REDMI Note10 PRO 8GB+128GB	250€
Galaxy Note20 5G 256GB	600€	Galaxy A7 2018 64GB	150€	Mate 20 Pro 128GB	260€	MI11 Lite 5G 128GB	250€
Galaxy S20 Ultra 128GB	600€	Galaxy A20s 32GB	150€	P30 Pro 128GB	260€	Poco F3 128GB	240€
Galaxy Note20 256GB	600€	Galaxy A27s 128GB	150€	Nova 7 Pro 5G 128GB	260€	MI10T pro 5G 128GB	240€
Galaxy S21 5G 256GB	600€	Galaxy A27s 64GB	150€	Nova 7 5G 128GB	230€	XIAOMI 11T LITE 5G NE 6GB+128GB	240€
Galaxy S21 5G 128GB	550€	Galaxy A02s 64GB	150€	P30 Lite New Edition 256GB	210€	XIAOMI REDMI Note10 PRO 6GB+128GB	240€
Galaxy S20+ 5G 512GB	500€	Galaxy A12 32GB	140€	Nova / 3s 128GB	200€	MI11 Lite 64GB	230€
Galaxy S20+ 5G 128GB	500€			P30 Lite New Edition 128GB	200€	XIAOMI REDMI Note10 5G 4GB + 64GB	230€
Galaxy S20+ 128GB	500€			P10 128GB	190€	MI Note10 Pro 256GB	220€
Galaxy Note10+ 512GB	500€			P40 Lite 5G 128GB	170€	MI11 Lite 5G 128GB	220€
Galaxy S20 5G 128GB	500€			P Smart 2 128GB	170€	MI10T Lite 5G 128GB	220€
Galaxy Note10+ 256GB	500€			Nova 7i 128GB	170€	Poco X3 Pro 256GB	220€
Galaxy S20 128GB	500€			Mate 20 128GB	160€	XIAOMI REDMI Note10 PRO 6GB+64GB	220€
Galaxy S10+ 512GB	500€			Mate 20 Lite (Dual Sim)	160€	MI10T Lite 5G 64GB	210€
Galaxy Note10	500€			Ra1 i1w 128GB	160€	MI Note10 128GB	210€
Galaxy S10+ 128GB	500€			P smart 2020 128GB	150€	Poco X3 NFC 128GB	210€
Galaxy Note10 Lite	500€			P Smart 2021 128GB	150€	Poco X3 NFC 64GB	210€
Galaxy S20 FE 5G 256GB	400€			R40 Lite E 64GB	140€	Poco M3 Pro 5G 128GB	210€
Galaxy S20 FE 5G 128GB	400€					Poco M3 Pro 5G 64GB	200€
Galaxy A72 256GB	400€					XIAOMI REDMI Note10 5G 4GB + 128GB	200€
Galaxy S20 FE 256GB	400€					Poco X3 Pro 128GB	190€
Galaxy S20 FE 128GB	400€					Redmi Note10S 128GB	190€
Galaxy Note10 256GB	400€					Poco M3 128GB	190€
Galaxy S10 128GB	400€					XIAOMI REDMI 10 4+128GB	190€
Galaxy S10e 128GB	400€					Redmi Note 9S 64GB	180€
Galaxy S10 Lite 128GB	400€					MI 9T 128GB	180€
Galaxy Note 9 312GB	400€					XIAOMI REDMI 10 4+64GB	180€
Galaxy S9+ 256GB	400€					Redmi Note 9S 128GB	170€
Galaxy A52 5G 256GB	350€					Poco M3 64GB	170€
Galaxy A52 5G 128GB	350€					MI 9T 64GB	170€
Galaxy A52s 5G 256GB	340€					MI Note10 Lite 64GB	170€
Galaxy M52 5G 128GB	300€					Redmi Note 9S 64GB	160€
Galaxy A52 256GB	300€						
Galaxy A52s 5G 128GB	300€						
Galaxy XCover Pro	300€						
Galaxy A72 128GB	300€						
Galaxy A42 5G 128GB	300€						
Galaxy M51	300€						
Galaxy M22 128GB	300€						
Galaxy A71 128GB	300€						
Galaxy Note 9 128GB	300€						
Galaxy S9+ 64GB	300€						
Galaxy A80 128GB	300€						
Galaxy S9 64GB	300€						
Galaxy A50 128GB	300€						
Galaxy A51 5G 128GB	250€						
Galaxy M32 128GB	230€						
Galaxy A32 5G 128GB	200€						
Galaxy A32 5G 64GB	200€						
Galaxy A22 5G 128GB	200€						
Galaxy A32 128GB	200€						
Galaxy A51 128GB	200€						
Galaxy A22 5G 64GB	200€						
Galaxy XCover 4s	200€						
Galaxy A32 64GB	200€						
Galaxy A31 128GB	200€						
Galaxy M21	200€						
Galaxy A41 128GB	200€						
Galaxy A22 128GB	200€						
Galaxy M31	200€						
Galaxy M31s	200€						
Galaxy A31 64GB	200€						
Galaxy A22 64GB	200€						
Galaxy Note 8 64GB	200€						
Galaxy S8+ 64GB	200€						
Galaxy A70 128GB	200€						
Galaxy S8 64GB	200€						

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

Publicità su volantino di Cambia con Galaxy acquistando S22 family 9 febbraio – 10 marzo 2022<sup>17</sup>

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

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

## Scopri quanto vale il tuo dispositivo.

	Prodotto	Valore della valutazione*		Prodotto	Valore della valutazione*
<b>SAMSUNG</b>	Galaxy Watch 3 Bluetooth 41mm	100€	<b>FOSSIL</b>	Fossil Gen 5	50€
	Galaxy Watch 3 Bluetooth 45mm	100€		Fossil Gen 5e	50€
	Galaxy Buds Pro	60€		Fossil Gen 4	40€
	Galaxy Buds+	50€		Fossil Sport	30€
	Galaxy Buds Live	40€			
	Galaxy Buds	30€			
	Galaxy Watch	20€			
	Gear Iconx SM-R140	20€			
	Gear Iconx SM-R150	20€			
<b>APPLE</b>	AirPods Max	300€	<b>GARMIN</b>	Tactix Delta	300€
	Apple Watch 6 - 44mm GPS + Cellular	300€		Enduro	270€
	Apple Watch 6 - 40mm GPS + Cellular	280€		Quatix 6 47 mm	230€
	Apple Watch 6 - 40mm GPS	220€		Fenix 6 Pro 47 mm	210€
	Apple Watch 6 - 44mm GPS	220€		Garmin Fenix 6S Pro Sapphire 42mm	200€
	Apple Watch SE - 40mm GPS + Cellular	190€		Garmin Fenix 6S Pro Solar 42mm	200€
	Apple Watch SE - 44mm GPS	180€		Garmin Fenix 6X Pro Sapphire 51mm	200€
	Apple Watch SE - 40mm GPS	160€		Garmin Fenix 6X Pro Solar 51mm	200€
	Apple watch 5 - 40mm GPS + Cellular 40mm	150€		Approach S62	190€
	Apple watch 5 - 44mm GPS + Cellular 44mm	150€		Garmin Fenix 6X Pro 51mm	190€
	Apple watch 5 - 40mm GPS 40mm	120€		D2 Air	180€
	Apple watch 5 - 44mm GPS 44mm	120€		Garmin Venu 2S	160€
	Apple watch 4 - 44mm GPS + Cellular 44mm	110€		Legacy Hero 40 mm	160€
	Apple watch 4 - 40mm GPS + Cellular 40mm	110€		Legacy Hero 45 mm	160€
	Apple watch 4 - 44mm GPS 44mm	70€		Vivomove Luxe 42 mm	150€
	Apple watch 4 - 40mm GPS 40mm	70€		Venu 2	140€
	AirPods Pro	70€		Garmin Fenix 6S Pro 42mm	130€
	Apple watch 3 - 38mm GPS + Cellular 38mm	70€		Approach S42	120€
	Apple watch 3 - 42mm GPS + Cellular 42mm	70€		Vivomove Style 42 mm	90€
	Apple watch 3 - 38mm GPS 38mm	50€		Vivoactive 4S 40 mm	90€
	Apple watch 3 - 42mm GPS 42mm	50€		Garmin Venu SQ	80€
	AirPods 2	40€		Swim 2	80€
	AirPods	20€		Approach S12	80€
		Approach S20	80€		
		Garmin instinct	80€		
		Vivomove 3 44 mm	70€		
		Vivomove 3S 39 mm	70€		
		Lily	70€		
		Garmin Vivoactive 4	50€		
		Garmin forerunner	40€		
		Garmin Vivoactive 3	40€		
<b>HONOR</b>	HONOR Watch GS Pro	40€	<b>HUAWEI</b>	Huawei Watch 3 Pro	170€
	HONOR Watch Magic 2	40€		Huawei Watch 3	120€
<b>FITBIT</b>	Fitbit Sense	90€		HUAWEI Watch GT 2 PRO	60€
	Fitbit Versa 3	50€		Watch GT 2 Pro	50€
	Fitbit Versa 2	30€		HUAWEI Watch GT 2 Sport	30€

\* Valore della valutazione relativo ai dispositivi che rispettano i requisiti di cui all'art. 3.1 dei T&C

Publicità su volantino di Cambia con Galaxy acquistando Buds e Watch 6 – 24 dicembre 2021<sup>18</sup>

<sup>18</sup> Cfr. Materiale Promozionale, allegato 2 alla versione non confidenziale della risposta di SEI alla richiesta di informazioni protocollo 80096 del 20 ottobre 2022.

*a.2. Le condizioni contrattuali (“Termini e Condizioni”)*

**38.** Nei messaggi pubblicitari diffusi su *internet* era presente, nella ultima parte in fondo alla pagina su sfondo grigio, un rinvio ipertestuale denominato “*Leggi i Termini e Condizioni*”, selezionando il quale era possibile scaricare un documento in formato PDF contenente le condizioni contrattuali relative a ciascuna delle promozioni, articolate in numerose pagine scritte a caratteri minuti, di cui sono stati acquisiti vari esemplari (sia prodotti dai segnalanti, sia reperiti in occasione degli accertamenti ispettivi e/o direttamente da *internet*, sia prodotti dai Professionisti).

**39.** Solo aprendo e leggendo tale documento si evince che, oltre a Samsung Italia, viene indicato anche il nome di un “*Soggetto Delegato*”, ovvero di altro soggetto: “*La promozione sarà gestita dalla società [...]*”.

**40.** Inoltre, per molte delle offerte commerciali, solo nelle condizioni contrattuali, accessibili dal consumatore selezionando l’apposito rinvio ipertestuale sul sito, vengono fornite indicazioni riguardo alle concrete modalità di cessione dell’apparecchio usato.

**41.** A tal proposito l’articolo relativo alle “*Modalità operative di adesione alla promozione*”<sup>19</sup>, fra gli altri adempimenti previsti, indica con varie formulazioni che il consumatore deve stampare il

<sup>19</sup> Cfr. il documento “*TC\_Samsung\_Cambia\_con\_Galaxy\_Shop\_S22\_Samsung\_Summer\_Festival*”, allegato al doc. n. 23 dell’indice del fascicolo, nel quale il testo di detto articolo risulta il seguente:  
 “*ART. 3 - MODALITÀ OPERATIVE DI ADESIONE ALLA PROMOZIONE 3.1. Per aderire alla Promozione gli Utenti dovranno, a fronte dell’acquisto di un Prodotto Promozionato, vendere ad Opia un dispositivo tra quelli indicati nell’elenco di cui all’Allegato A. 3.2. Sarà possibile accedere alla Promozione attraverso la seguente modalità operativa, in relazione all’acquisto di un Prodotto Promozionato: a. gli Utenti, entro il termine del Periodo Promozionale, dovranno accedere al Samsung Shop e procedere con la scelta del Prodotto Promozionato da acquistare. Prima di completare l’acquisto e procedere al relativo pagamento, l’Utente dovrà selezionare “Cambia con Galaxy”, nella sezione dedicata nel carrello (<https://shop.samsung.com/it/cart>). Laddove l’Utente sia iscritto a Samsung Account, potrà acquistare il Prodotto Promozionato accedendo al proprio profilo; b. successivamente, all’Utente verrà chiesto di scegliere il modello dell’Usato che intende sottoporre alla valutazione. Una volta effettuata la scelta dell’Usato, l’Utente visualizzerà (i) l’ammontare dello Sconto Immediato direttamente visibile nel carrello in fase di acquisto di un Prodotto Promozionato e (ii) il massimo Valore della Valutazione ottenibile, fermo restando che tale valutazione potrà essere confermata o modificata a seguito di verifica delle effettive condizioni dell’Usato da parte di Opia. L’Utente, aderendo alla Promozione, dichiara che il suo Usato sia valido ai fini della partecipazione alla presente Promozione e che lo stesso risulti essere di sua proprietà e non di provenienza illecita; c. inoltre, l’Utente dovrà compilare i campi relativi all’indirizzo di spedizione del Prodotto Promozionato. L’Utente dovrà poi indicare il codice IMEI o il codice seriale dell’Usato. Infine, all’Utente verrà chiesto di inserire i dati e le coordinate bancarie su cui chiede che sia accreditato l’importo relativo alla Valutazione dell’Usato – secondo quanto nell’art. 2.2. che precede – tramite bonifico, ivi compresi codice IBAN e SWIFT, nonché nome e cognome dell’intestatario del conto (in caso di conto corrente co-intestato, indicare i nominativi di tutti gli intestatari). Il conto corrente a cui si riferisce l’IBAN deve essere intestato all’Utente a cui si riferiscono i dati anagrafici. Saranno accettati solo codici IBAN collegati a conti corrente dell’Unione Europea che dovranno restare attivi fino al 31 dicembre 2022. Non sono accettati IBAN relativi a carte di credito prepagate; d. l’Utente deve accertarsi di avere inserito correttamente tutti i dati personali, di contatto e relativi all’Usato in fase di registrazione. Il mancato o non corretto inserimento dei dati sarà causa di esclusione dalla presente Promozione; e. ai fini della partecipazione alla Promozione sarà necessario accettare i presenti Termini e Condizioni e, contestualmente, prendere visione della relativa informativa privacy. In caso di mancata accettazione dei Termini e Condizioni, o di mancata presa visione dell’informativa privacy, NON sarà possibile partecipare alla presente Promozione; f. l’Utente dovrà poi finalizzare l’acquisto – ai sensi dei termini e condizioni di vendita indicati nel Samsung Shop – del Prodotto Promozionato. 3.3. Completato l’acquisto del Prodotto Promozionato, a cui sarà applicato lo Sconto Immediato, l’Utente riceverà, entro 3 giorni dalla data in cui il Prodotto Promozionato gli è stato consegnato, all’indirizzo fornito in fase di acquisto del Prodotto Promozionato, una e-mail da Opia (“E-mail per la procedura di vendita”) riportante il link da cui sarà possibile scaricare il contratto di vendita a prova (il “Modulo di Cessione”), nonché le ulteriori istruzioni per procedere con la spedizione dell’Usato. L’Utente dovrà stampare il Modulo di Cessione, compilarlo in ogni sua parte e spedirlo in originale debitamente firmato, insieme all’Usato secondo quanto specificato all’art. 5 che segue e in conformità con le istruzioni riportate nella E-mail per la procedura di vendita. Si specifica che la mancata sottoscrizione (in ogni sua parte) o il mancato invio, insieme all’Usato, del Modulo di Cessione sottoscritto in originale non consentono la partecipazione alla Promozione e che pertanto l’Usato non sarà oggetto della valutazione. L’Utente è tenuto a rilasciare espressa dichiarazione che il suo Usato è valido ai fini della partecipazione alla presente Promozione e che lo stesso non risulta essere di provenienza illecita. L’Utente è invitato a stampare e conservare*



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

**42.** Solo in alcuni casi<sup>21</sup>, nelle condizioni contrattuali, l'articolo relativo alle "Modalità operative di adesione alla promozione" indica più precisamente che "Per aderire alla Promozioni gli Utenti dovranno, a fronte dell'acquisto di un Prodotto Promozionato, vendere a [...] un dispositivo usato fra quelli indicati nell'elenco di cui all'Allegato A".

---

*copia del Modulo di Cessione. 3.4. Una volta inviata la richiesta di partecipazione alla Promozione e completato l'acquisto del Prodotto Promozionato, non è possibile modificare l'Usato da sottoporre a valutazione. Nel caso in cui l'Utente invii un usato differente rispetto a quello comunicato in sede di acquisto, l'Utente stesso perderà il diritto a partecipare alla Promozione e, di conseguenza, a ottenere il Valore della Valutazione e lo Sconto Immediato."*

<sup>20</sup> Il testo di detto articolo risulta il seguente:

**"ART. 5 - SPEDIZIONE DELL'USATO**

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

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

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

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

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

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

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

oppure

(ii) rimborsare lo Sconto Immediato già ricevuto.

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

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

<sup>21</sup> Cfr., ad esempio, il documento "TC\_Samsung\_Cambia\_con\_Galaxy\_Shop\_S22\_YouMake" allegato al doc. n. 23 dell'indice del fascicolo.

43. Infine, in una sola delle versioni delle condizioni contrattuali<sup>22</sup>, nella quale veniva indicato il nome della società Opia (“*Per aderire alla Promozione gli Utenti dovranno, a fronte dell’acquisto di un Prodotto Promozionato, vendere ad Opia un dispositivo usato fra quelli indicati nell’elenco di cui all’Allegato A*”), l’articolo “*Spedizione dell’usato*” delle condizioni contrattuali indicava per il consumatore l’obbligo, in caso di mancata spedizione dell’usato ai fini della sua valutazione, di restituire il prodotto nuovo oggetto di promozione (se già pagato, ottenendo il rimborso del prezzo pagato), oppure di rimborsare lo sconto immediato già ricevuto<sup>23</sup>. Inoltre, il successivo articolo “*Valutazione dell’usato*” prevedeva, in caso di esito negativo della valutazione o di richiesta da parte del consumatore di recuperare il proprio usato, l’obbligo per il consumatore di rimborsare lo sconto immediato già ricevuto<sup>24</sup>.

#### **b) L’attuazione delle promozioni commerciali**

##### *b.1.) I due rapporti commerciali*

44. Dalle risultanze istruttorie risulta che l’offerta oggetto della promozione sopra descritta si articolava dapprima nella vendita del nuovo apparecchio e, successivamente, nella (possibile) valutazione dell’usato consegnato dal consumatore ai fini della definizione del prezzo di cessione. La stessa Samsung Italia ha precisato che “*offre, anche tramite terzi rivenditori, i Prodotti Promozionati ai consumatori, mentre il successivo e distinto rapporto contrattuale di valutazione e vendita (da parte dei consumatori) dei loro prodotti usati intercorre tra i consumatori stessi e un professionista terzo. In specie, tali attività sono state svolte, in un primo momento, da World Business S.r.l. (“WB”) e, in seguito, da Opia Ltd. (“Opia”), sulla base di accordi di cooperazione commerciale conclusi da tali professionisti con SEI. In tale contesto, fermi restando i suddetti distinti ruoli svolti rispettivamente da SEI e da detti professionisti, i menzionati contratti di cooperazione di SEI con tali professionisti prevedevano che la valutazione del prodotto usato da parte di WB/Opia avvenisse in funzione del modello e della categoria di appartenenza del prodotto usato, nonché del suo stato di usura, secondo griglie definite ex ante, nelle quali, ciascun modello di prodotto usato veniva classificato in diversi possibili stati di usura cui corrispondevano importi predefiniti*”<sup>25</sup>.

---

<sup>22</sup> Cfr. il documento “*Modifica\_TC\_Samsung\_Cambia\_con\_Galaxy\_Shop\_YouMake 27-07-22\_web.archive.org*”, allegato al doc. n. 79 dell’indice del fascicolo.

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

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

(ii) **rimborsare lo Sconto Immediato già ricevuto**”.

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

<sup>25</sup> Cfr. versione non confidenziale della risposta di SEI alla richiesta di informazioni protocollo 80096 del 20 ottobre 2022.

In alcune delle offerte commerciali *Online* era prevista l'applicazione immediata di uno sconto direttamente al momento dell'acquisto dell'apparecchio nuovo, corrispondente a una parte del valore dell'usato oggetto della valutazione<sup>26</sup>.

**45.** In sintesi, il consumatore doveva per prima cosa acquistare l'apparecchio nuovo nel periodo di validità dell'offerta. Dopo di ciò, il consumatore doveva registrarsi telematicamente<sup>27</sup> e inserire i propri dati, la foto della prova di acquisto, la foto dell'IMEI del prodotto nuovo e i dati relativi al prodotto usato. Successivamente, il consumatore doveva scaricare dal sito, stampare, sottoscrivere, scansionare e ricaricare sul sito il modulo di cessione dell'usato. Il consumatore doveva poi attendere la verifica di quanto inviato e doveva integrare, se richiesto, la documentazione ritenuta non valida<sup>28</sup>. Poi, quando il consumatore riceveva una *e-mail* con cui veniva comunicato che quanto inviato era stato ritenuto valido, doveva prenotare il ritiro dell'usato<sup>29</sup>.

A questo punto, solo se l'usato veniva stimato come rientrante nella più alta categoria di qualità "A", entro un termine<sup>30</sup> il consumatore avrebbe ricevuto il bonifico del valore massimo di cessione. Se, invece, l'usato veniva collocato in una categoria inferiore alla "A", questo veniva comunicato al consumatore via *e-mail* e:

- nel caso il consumatore avesse accettato la valutazione inferiore a "A", avrebbe ricevuto il relativo bonifico entro il termine di cui sopra;
- nel caso lo stesso non avesse accettato tale valutazione, avrebbe dovuto rispondere alla comunicazione con una mail e richiedere la restituzione del proprio usato entro trenta giorni a pena di decadenza<sup>31</sup>.

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

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

**47.** Come si evince dalle segnalazioni pervenute all'Autorità, oltre che dai reclami pervenuti a Samsung Italia, il prezzo di cessione dell'usato costituiva per il consumatore un elemento fondamentale nel processo decisionale dell'acquisto del nuovo, in quanto avrebbe comportato una

---

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

<sup>27</sup> Il consumatore già iscritto alla piattaforma di Samsung poteva fare ciò accedendo al proprio profilo.

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

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

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

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

riduzione del prezzo di acquisto di quest'ultimo (o anche uno sconto immediato sullo stesso)<sup>32</sup>, alla stregua di quanto accade normalmente in altri mercati quale, ad esempio, quello delle automobili.

**48.** Nelle segnalazioni pervenute sia prima che dopo l'avvio dell'istruttoria, i consumatori lamentano lunghi tempi di attesa e altri ostacoli al perfezionamento dell'operazione di acquisto con valutazione dell'usato, come pubblicizzata<sup>33</sup>.

Alcune segnalazioni recano copia delle comunicazioni via *e-mail* intercorse tra i consumatori e il soggetto incaricato di valutare e acquistare i dispositivi usati, nei casi in cui quest'ultimo rifiutava del tutto la valutazione dell'usato o offriva un prezzo ritenuto dal consumatore troppo esiguo, adducendo difetti dell'apparecchio invece sconosciuti dai segnalanti e invitando i consumatori a rispondere per richiedere l'eventuale restituzione dell'usato.

Inoltre, è stato segnalato che il lungo tempo che può trascorrere prima che il consumatore torni in possesso dell'apparecchio usato, laddove ritenuto non idoneo alla cessione o valutato meno, può ridurre il valore economico dell'apparecchio usato in ragione del rapido declino del prezzo di un prodotto elettronico<sup>34</sup>.

**49.** I segnalanti riferiscono altresì che Samsung non avrebbe risposto ai loro reclami, limitandosi a inoltrarli al soggetto al quale aveva affidato sia il compito di valutare il loro apparecchio usato che di acquistarlo, nonostante la consapevolezza dei disagi attestati dal contenuto di alcune pagine della "community" dei clienti Samsung pubblicate sul sito *internet* eu.community.samsung.com<sup>35</sup>.

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

---

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

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

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

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

51. Da alcuni scambi di corrispondenza interna rinvenuti presso Samsung Italia emergono difficoltà operative sperimentate nel corso delle promozioni gestite con WB<sup>36</sup> a fronte delle quali venivano elaborati interventi volti a far fronte alle richieste.

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

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

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

### c) La cessazione delle condotte contestate

55. Secondo le evidenze agli atti, Samsung ha attuato le offerte commerciali oggetto di istruttoria da inizio dicembre 2021 a fine settembre 2022, con una interruzione nei mesi di aprile e maggio 2022. Le offerte commerciali alla cui gestione ha partecipato WB erano quelle valide dall'inizio di dicembre 2021 fino alla fine di marzo 2022, mentre le offerte alla cui gestione ha partecipato Opia erano quelle valide dalla fine di maggio alla fine di settembre 2022.

56. Samsung ha, altresì, dichiarato di avere successivamente abbandonato il modello di comunicazione adottato nelle offerte commerciali oggetto di istruttoria<sup>38</sup> e che, in occasione della successiva promozione commerciale attuata con un simile schema organizzativo (cioè congiuntamente a un'altra impresa incaricata di acquistare i prodotti usati), denominata "*Samsung +Valore con Galaxy Foldable e Galaxy S22 Families*", valida tra il 15 novembre e il 2 dicembre 2022, ha modificato sia la denominazione della promozione<sup>39</sup>, sia quella del *claim*<sup>40</sup>, allo scopo di eliminare il riferimento ai prodotti usati in modo che nessun consumatore possa ritenere che oggetto della promozione sia la permuta di un prodotto usato per un prodotto nuovo.

---

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

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

<sup>38</sup> Cfr. versione non confidenziale della memoria di SEI, protocollo 97640 del 13 dicembre 2022.

<sup>39</sup> Non più "*Cambia con Galaxy*" ma "*Samsung +Valore*".

<sup>40</sup> Non più "*Cambiare il vecchio per il nuovo, non è mai stato così semplice*", ma "*Passa a un nuovo smartphone, più Galaxy che mai*".

57. Parallelamente, Opia ha dichiarato<sup>41</sup> che, pur non essendo più coinvolta in alcuna operazione di *trade-in* insieme a Samsung dopo il settembre 2022, poiché essa eroga i propri servizi anche ad altre aziende e non esclude di poter essere coinvolta in futuro in operazioni simili, qualora dovesse prestare i propri servizi in operazioni di *trade-in*, adotterebbe ogni misura possibile affinché ciascuna fase della promozione sia chiaramente indicata, vigilando sulle modalità complessive di presentazione dell'operazione, al fine di evitare possibili equivoci per i consumatori e garantire, in particolare, che essi siano perfettamente informati di ogni fase della complessa operazione commerciale.

#### IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DELLE PARTI

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

58. La Società<sup>42</sup> evidenzia che la Promozione oggetto del procedimento sarebbe stata costituita da due distinti rapporti commerciali e contrattuali, *i*) il primo relativo all'acquisto del prodotto promozionato, instaurato tra Samsung e i consumatori; *ii*) il secondo, rispetto al quale sarebbe rimasta estranea, relativo alla richiesta di valutazione e alla possibile vendita del prodotto usato ai professionisti terzi<sup>43</sup> e instaurato esclusivamente tra tali professionisti e i consumatori. A tale riguardo, SEI rileva che il proprio coinvolgimento nelle condotte contestate sarebbe stato marginale, considerato che la valutazione e la compravendita dei prodotti usati era in capo a WB e Opia e, inoltre, che l'eventuale errata valutazione dei prodotti da parte dei professionisti terzi avrebbe danneggiato anche la stessa Samsung.

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

60. Tanto premesso, in merito alle difficoltà operative verificatesi, in particolare, nei mesi di maggio e giugno 2022, Samsung precisa che queste sarebbero state causate da un imprevisto picco di richieste di valutazione dell'usato da parte dei consumatori, che si sarebbe verificato nei mesi precedenti. A tal proposito, SEI fa presente, pur ritenendosi estranea alle vicende relative alla vendita dell'usato, di aver messo in atto tempestivamente "*Misure straordinarie*" a beneficio dei consumatori interessati, e nel contempo di aver provveduto, per il prosieguo della Promozione, alla sostituzione del professionista terzo (ovvero, in quella fase, di WB con Opia<sup>44</sup>), ai fini della valutazione e dell'eventuale successivo acquisto dei prodotti usati.

<sup>41</sup> Cfr. verbale dell'audizione di Opia del 28 novembre 2022.

<sup>42</sup> Protocollo 0031683 del 27 marzo 2023.

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

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

61. In particolare, nell'ambito delle predette "Misure straordinarie", [omissis]\* la Società, al fine di risolvere i ritardi registrati da WB nell'effettuazione dei pagamenti a favore dei clienti per il periodo aprile - giugno, [omissis]. La Società precisa che, al fine di [omissis].
62. Samsung ricorda, inoltre, di aver spontaneamente modificato sia la Promozione che il materiale comunicazionale.
63. Per l'ultima campagna promozionale, infatti, SEI dichiara di avere previsto: [omissis].
64. Inoltre, il [omissis], SEI avrebbe offerto a tutti coloro che erano stati interessati da ritardi nella gestione della pratica relativa alla compravendita dell'usato da parte di WB (quindi, anche a coloro che, nel frattempo, avevano ricevuto i bonifici), con finalità esclusiva di *customer care*, alternativamente: *i*) un codice sconto del valore di [omissis]; *ii*) l'estensione [omissis] della garanzia convenzionale del Prodotto Promozionato. Tale offerta sarebbe stata inviata tramite *e-mail* a [5.000-10.000] clienti, dei quali [6.000-7.000] clienti avrebbero beneficiato in concreto della misura offerta da SEI ([1.000-5.000] clienti avrebbero scelto di estendere il periodo di garanzia e [1.000-5.000] clienti avrebbero optato per il codice sconto).
65. Quanto, poi, ai profili di ingannevolezza contestati, la Società sostiene che non avrebbe mai fatto riferimento alla permuta del prodotto usato con il prodotto promozionato.
66. Nei T&C in proposito, evidenza Samsung, sarebbe stato specificato che la vendita del prodotto usato veniva "effettuata 'a prova' ai sensi dell'articolo 1521 del Codice Civile": cioè sottoposta alla condizione sospensiva che quest'ultimo fosse idoneo all'uso e soddisfacesse le condizioni espressamente stabilite nei termini e condizioni della Promozione.
67. La Società ricorda che il materiale promozionale relativo al canale *Retailers* avrebbe incluso, fino alla campagna di agosto/settembre 2022, una tabella (successivamente sostituita da un QR code), in cui sarebbero stati elencati i prodotti usati dei quali si sarebbe potuta chiedere la valutazione.
68. Samsung rammenta, inoltre, che sul proprio sito *internet* sarebbe stato specificato, dal mese di agosto 2022, che la valutazione e l'acquisto dell'usato sarebbero stati effettuati da Opia Ltd.
69. A sostegno dell'asserita assenza di ingannevolezza nelle comunicazioni commerciali, Samsung ritiene che dalla Direttiva 2005/29/CE e dalla giurisprudenza della Corte di Giustizia emergerebbe che il consumatore medio che effettua acquisti tramite la rete informatica sarebbe generalmente ritenuto più accorto e avveduto, possedendo "un grado di avvedutezza o diligenza legate al suo 'bagaglio conoscitivo' quale utente dello specifico mercato, nel caso di specie delle vendite online". Di conseguenza, secondo il professionista, il "consumatore medio", difficilmente avrebbe deciso di aderire alla promozione senza avere prima esaminato il contenuto dei T&C di quest'ultima.
70. L'atteggiamento collaborativo e le azioni intraprese da Samsung allo scopo di porre fine alle criticità verificatesi, nonché l'esito delle stesse, che hanno portato all'azzerarsi dei reclami a partire dalla gestione di Opia, dimostrerebbero, a parere della Società, l'assenza di un significativo pregiudizio ai consumatori.

---

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

#### ***IV.2 World Business S.r.l.***

**71.** WB rileva<sup>45</sup>, preliminarmente, che l'ideazione delle promozioni commerciali in oggetto e la gestione delle distinte campagne promozionali e comunicative farebbero capo a Samsung, mentre WB sarebbe stata coinvolta come *partner* commerciale per la sola fornitura di specifici servizi relativi alla gestione della fase di valutazione dei dispositivi usati.

**72.** I messaggi pubblicitari e la pagina *web*, a parere di WB, sarebbero state idonee a chiarire al consumatore *i*) che la promozione non avrebbe avuto a oggetto una permuta, bensì l'acquisto di specifici dispositivi di marca Samsung, con indicazione dei relativi modelli; *ii*) la possibilità di far valutare il proprio prodotto usato, ai fini dell'eventuale pagamento del valore corrispondente alla quotazione dello stesso, del quale sarebbe stato indicato un valore massimo.

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

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

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

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

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

---

<sup>45</sup> Protocollo 31743 del 27 marzo 2023 e protocollo 76024 del 10 ottobre 2022.



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

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

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

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

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

#### ***IV.3 Opia LTD***

**83.** Opia fa, preliminarmente, presente<sup>46</sup> la propria estraneità rispetto alle condotte contestate, ritenendo di aver dato esecuzione con ruolo ausiliario ad un progetto commerciale di Samsung.

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

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

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

---

<sup>46</sup> Protocollo 31120 del 24 marzo 2023.

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

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

#### ***IV.4 Altroconsumo***

**89.** Altroconsumo ritiene<sup>47</sup> che le comunicazioni commerciali relative all'offerta abbiano posto particolare enfasi sull'unitarietà e la contestualità della fruizione dello sconto per l'acquisto del nuovo dispositivo a fronte della cessione dell'usato, mentre in realtà l'applicazione dello sconto e la relativa entità (valutata da soggetti terzi), nonché la cessione dell'usato, erano solo eventuali, e in ogni caso successivi all'acquisto, senza pertanto la possibilità per il consumatore di poter recedere da quest'ultimo nel caso non avesse approvato la valutazione dell'usato.

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

### **V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

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

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

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

### **VI. VALUTAZIONI**

#### ***La pratica commerciale scorretta***

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

---

<sup>47</sup> Protocollo 23451 del 23 febbraio 2023.

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

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

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

**96.** In realtà, l'operazione promozionale era strutturata in due fasi diverse, che davano luogo a due rapporti commerciali distinti con due diversi soggetti. La procedura prevedeva, anzitutto, che il consumatore acquistasse il prodotto nuovo in promozione, con pagamento del relativo prezzo; successivamente all'acquisto del bene nuovo, il consumatore doveva adoperarsi per inviare il proprio usato alle imprese designate da Samsung per la stima del relativo valore e per il relativo acquisto. L'esito della stima dell'usato non era, tuttavia, certo né sindacabile dal consumatore, essendo rimesso alla esclusiva determinazione - sia nell'an che nel *quantum* - delle suddette imprese.

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

A fronte dell'enfasi posta sulla convenienza e semplicità della proposta commerciale, le reali caratteristiche e la effettiva dinamica delle offerte promozionali - elementi fondamentali per una corretta autodeterminazione del consumatore - non erano immediatamente e agevolmente percepibili da parte dei potenziali clienti. Piuttosto, la complessiva presentazione dei messaggi risultava insufficiente a fornire un quadro informativo chiaro ed esaustivo al consumatore, specie

alla luce dell'asimmetria informativa in cui quest'ultimo tipicamente versa rispetto al professionista a fronte di iniziative promozionali *online*.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### ***Imputazione delle condotte***

**106.** Le condotte contestate, come anzi detto, risultano strettamente interconnesse in quanto attinenti alla medesima offerta, che è stata definita nei termini contrattuali, gestionali e promozionali dall'insieme dei Professionisti e che, sebbene pubblicizzata sul sito di Samsung, è stata condivisa da tutte e tre le Società<sup>48</sup>. Ne consegue che le violazioni accertate sono imputabili in primo luogo a Samsung Electronics Italia S.p.A. in quanto operatore che, al fine di promuovere la vendita dei propri prodotti, ha posto in essere e diffuso le offerte commerciali sopra descritte avvalendosi a tal fine della collaborazione di soggetti terzi per la concreta gestione e implementazione dell'operazione promozionale, risultando per l'effetto responsabile anche delle attività da questi svolte a tal fine. Le condotte sono, altresì, imputabili a World Business S.r.l. e a Opia Ltd quali professionisti che, nella gestione delle offerte commerciali pubblicizzate, si occupavano di effettuare la valutazione dell'usato e di procedere all'eventuale acquisto degli apparecchi usati dai consumatori, risultando quindi co-interessati alla promozione. Per tali ragioni, anch'essi risultano responsabili della correttezza dell'offerta, avendo volontariamente aderito a un accordo di collaborazione commerciale con SEI per lo svolgimento dell'iniziativa commerciale, con modalità e termini - promozionali, contrattuali e gestionali - di cui erano consapevoli.

---

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

## VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

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

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

**109.** Riguardo alla gravità delle violazioni, viene in rilievo anzitutto la dimensione economica e la rilevanza dei professionisti: i) SEI nel 2022 ha realizzato ricavi delle vendite pari a 2.509.077.859 euro e un margine operativo lordo (*Ebit*) pari a 80.091.630 euro<sup>49</sup>; ii) WB nel 2021 ha realizzato ricavi delle vendite pari a 6.595.757 euro e un margine operativo lordo pari a 241.815,32 euro<sup>50</sup>; iii) Opia nel 2021 ha realizzato, a livello globale, ricavi delle vendite pari a [15.000.000-25.000.000] di sterline e un margine operativo lordo (*Gross Profit*) pari a [5.000.000-10.000.000] di sterline<sup>51</sup>.

**110.** Con riguardo alla gravità delle violazioni, si tiene altresì conto, nella fattispecie in esame, dei seguenti elementi: i) la tipologia delle infrazioni, caratterizzate da un significativo grado di offensività; ii) la specificità del settore delle offerte promozionali *online*, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista; iii) l'ampia diffusione delle condotte illecite, in ragione dell'utilizzo quale veicolo del mezzo *internet* e delle modalità di offerta *online*, dotate della capacità di raggiungere rapidamente un numero elevato di consumatori localizzati sull'intero territorio nazionale; iv) il numero dei consumatori coinvolti, quantificabile in [15.000-20.000] richiedenti l'adesione alla promozione, di cui [5.000-10.000] interessati da ritardi nella gestione della pratica e [500-1.000] reclamanti<sup>52</sup>; v) l'entità del pregiudizio economico derivante ai consumatori, con riguardo al prezzo elevato dei prodotti oggetto della promozione (*smartphone* e *tablet Samsung Galaxy* venduti, il cui prezzo è per la maggior parte superiore a 500 euro); vi) l'ammontare del beneficio economico ricavato dal professionista SEI, quantificato dallo stesso in oltre [15-20] milioni di euro (derivanti dalla differenza tra oltre [15-25] milioni di euro di ricavi generati dalla vendita dei prodotti promozionati e poco più di [1-5] milioni di euro di costi sostenuti per l'acquisto dei prodotti usati)<sup>53</sup>.

**111.** Quanto alla gravità in ragione della natura delle infrazioni, si ricorda che la pratica in oggetto si sviluppa e si concretizza in due profili di violazione strettamente interconnessi in quanto riconducibili alla medesima offerta promozionale: sotto un primo profilo, la condotta risulta connotata da profili di ingannevolezza, in quanto viene veicolata ai consumatori un'incompleta, inadeguata e fuorviante informativa su quelle che sono le effettive modalità di svolgimento della

<sup>49</sup> Dati estrapolati dall'ultimo bilancio disponibile, presente su Telemaco Infocamere e prodotto dalla Parte.

<sup>50</sup> Dati estrapolati dall'ultimo bilancio disponibile, presente su Telemaco Infocamere e prodotto dalla Parte.

<sup>51</sup> Dati estrapolati dall'ultimo bilancio disponibile, prodotto dalla Parte.

<sup>52</sup> Cfr. risposta alla richiesta di informazioni protocollo 75931 del 7 ottobre 2022.

<sup>53</sup> Cfr. risposta alla richiesta di informazioni protocollo 75931 del 7 ottobre 2022.

promozione, non essendo chiaramente indicate le condizioni sottostanti alla valutazione dell'usato che consentirebbero di usufruire dello sconto promesso sull'acquisto del nuovo modello di telefono cellulare; sotto un secondo profilo, la condotta è connotata da profili di aggressività, in quanto proprio le effettive modalità di svolgimento e gestione della Promozione, implicando una farraginoso e lenta fase di valutazione dell'usato, determinava di fatto un ostacolo al diritto dei consumatori di ricevere, in tempi ragionevoli, le somme corrispondenti al valore del bene e dunque di godere dello sconto pubblicizzato; inoltre, veniva reso impossibile per il consumatore svincolarsi dall'acquisto del nuovo apparecchio in caso di valutazione dell'usato ritenuta da questi insufficiente e infine, in tal caso, le lungaggini e ritardi caratterizzanti il *modus operandi* dei professionisti ostacolavano, altresì, una celere restituzione e rientro in possesso del proprio usato.

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

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

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

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

**113.** Per quanto riguarda la durata delle violazioni, dagli elementi disponibili in atti<sup>54</sup> risulta che le suddette violazioni sono state poste in essere da Samsung Electronics Italia S.p.A. a decorrere dall'inizio di dicembre 2021 fino alla fine di settembre 2022, con una interruzione nei mesi di aprile e maggio 2022; da World Business S.r.l. a decorrere dall'inizio di dicembre 2021 fino alla fine di marzo 2022; da Opia Ltd a decorrere dalla fine di maggio 2022 fino alla fine di settembre 2022.

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

**115.** In considerazione del fatto che sussiste, per la società SEI, la circostanza aggravante relativa alla recidiva, in quanto il Professionista risulta essere stato già destinatario di provvedimenti di

---

<sup>54</sup> Cfr. risposta alla richiesta di informazioni protocollo 75931 del 7 ottobre 2022.

accertamento per violazioni del Codice del consumo<sup>55</sup>, controbilanciata dalla circostanza attenuante del ravvedimento operoso, che si è concretizzato nella [omissis] e nell'offerta alternativa di un buono sconto [omissis] o dell'estensione [omissis] della garanzia convenzionale del prodotto a favore dei consumatori interessati da ritardi ([5.000-10.000], dei quali [6.000-7.000] hanno accettato di ricevere una delle due misure di ristoro), si ritiene di determinare l'importo della sanzione a carico di SEI nella misura di 3.000.0000 € (tremilioni di euro), la sanzione a carico di WB nella misura di 300.000 € (trecentomila euro) e la sanzione a carico di Opia nella misura di 300.000 € (trecentomila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale relativa all'attività promozionale sopra descritta risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e: i) da un lato, idonea a fuorviare i consumatori, attraverso la diffusione di messaggi pubblicitari in cui veniva prospettata la possibilità di acquistare, attraverso un'operazione semplice e unitaria, un prodotto nuovo a marchio Samsung a un prezzo particolarmente conveniente fruendo di uno sconto corrispondente al valore di un proprio prodotto usato (laddove, in realtà, l'applicazione dello sconto e la cessione del prodotto usato erano solo eventuali, essendo rimesse - sia nell'an sia nel *quantum* - alla valutazione successiva e di fatto non sindacabile delle imprese a tale scopo designate da Samsung), nonché non chiarendo adeguatamente che qualora, a esito di tale valutazione, l'accesso allo sconto fosse stato negato al consumatore oppure questi non ne avesse accettato l'ammontare, sarebbe stata preclusa la possibilità di recedere dal contratto di acquisto del prodotto nuovo già concluso e di ricevere il rimborso del prezzo a tal fine già versato; ii) d'altro lato, idonea a ostacolare il diritto dei consumatori di ricevere, in tempi ragionevoli, le somme corrispondenti al valore del loro prodotto usato, ovvero la restituzione dello stesso in caso di valutazione ritenuta inadeguata, nonché a rendere impossibile per il consumatore svincolarsi dall'acquisto del nuovo apparecchio oggetto della promozione e ricevere il rimborso del prezzo a tal fine già versato;

#### DELIBERA

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

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

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

---

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



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

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

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

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

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

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

**PS12390 - E-DREAMS - DISDETTA DEL SERVIZIO PRIME**

Provvedimento n. 30672

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 giugno 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione del 22 settembre 2022, con la quale è stato comunicato alla società Vacaciones eDreams SL l'avvio del procedimento istruttorio PS12390 per possibile violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), 22 e 25, lettera d), del Codice del Consumo;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 17 novembre 2022 e come successivamente integrata in data 27 gennaio 2023, 6 aprile 2023 e, infine, 18 aprile 2023 con la presentazione di una versione consolidata, con la quale la società Vacaciones eDreams SL ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LE PARTI**

1. Vacaciones eDreams SL (di seguito, eDreams, il Professionista o la società), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. La Società di diritto spagnolo è un'agenzia di viaggi *online* che opera in Italia attraverso il sito <https://www.edreams.it>. Nell'ambito dei servizi messi a disposizione dalla piattaforma, *eDreams Prime* è un abbonamento a pagamento della durata di un anno che consente di ottenere riduzioni di prezzo sui voli che si prenotano sul sito di eDreams. *eDreams Prime* viene offerto con un periodo di prova gratuito di trenta giorni decorsi i quali si attiva l'abbonamento annuale che si rinnova automaticamente alla scadenza, salvo cancellazione da parte dell'utente che può avvenire in qualsiasi momento<sup>1</sup>.

2. Altroconsumo e Federconsumatori, in qualità associazioni dei consumatori segnalanti.

**II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO**

3. Il procedimento trae origine dalle segnalazioni di consumatori e associazioni di consumatori, acquisite agli atti del procedimento, relative alle difficoltà incontrate dagli stessi, utenti di *eDreams Prime*, per cancellare l'abbonamento *Prime* alla scadenza del periodo di prova di trenta giorni, ovvero alla scadenza annuale dell'abbonamento. I segnalanti hanno anche lamentato la difficoltà di entrare in contatto con il Professionista al fine di ricevere informazioni sull'abbonamento e su come procedere alla sua disdetta.

---

<sup>1</sup> Cfr. doc. 23 del fascicolo istruttorio, verbale di audizione della società Vacaciones eDreams SL del 10 novembre 2022.

4. Inoltre, in sede di avvio istruttorio, sono state rilevate anche le seguenti presunte condotte scorrette<sup>2</sup>: una potenziale confusione relativa al minore impatto ambientale di alcuni voli, in quanto il vanto ambientale di emissioni più basse di anidride carbonica (ad esempio “16% in meno di Co2”) presente sul sito *www.edreams.it*, per il suo posizionamento, sembrava lasciar intendere di essere collegato alla selezione del volo con la tariffa *Prime*, mentre lo stesso era da riferirsi alla scelta di una specifica combinazione di voli aerei. Inoltre, nel processo di acquisto di un volo, veniva visualizzato il *claim* relativo a “PREZZI PIÙ BASSI\*” riferito al servizio *Prime*, con un asterisco non seguito da alcuna avvertenza esplicativa sui parametri di calcolo dei prezzi *Prime*. Infine, nei “*Termini e Condizioni Generali di eDreams Prime*” non risultava specificata chiaramente la distinzione tra il diritto di recesso e la facoltà di cancellazione del servizio *eDreams Prime* ad esito del periodo di prova.

5. In sede di avvio del procedimento, pertanto, sono state contestate al Professionista le seguenti condotte in possibile violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), 22 e 25, lettera d), del Codice del Consumo:

- (i) la difficoltà da parte degli utenti di disdire l’abbonamento del servizio *eDreams Prime* sia alla scadenza del periodo di prova che alla scadenza del periodo annuale di abbonamento, nonché le carenze del servizio di assistenza clienti del Professionista e la difficoltà di entrare in contatto con lo stesso;
- (ii) l’impiego sul sito *www.edreams.it* di un vanto ambientale di emissioni più basse di anidride carbonica (“16% in meno di Co2”) che, per il suo posizionamento, appariva suggerire che le minori emissioni caratterizzassero il volo con la tariffa *Prime* mentre, in realtà, sono da riferirsi a una specifica combinazione di voli aerei, quale che sia la tariffa applicata;
- (iii) nel processo di acquisto, l’invito a provare il servizio *Prime*, aggiungendolo alla prenotazione, per beneficiare di prezzi bassi, con utilizzo del *claim* “PREZZI PIÙ BASSI\*”, non seguito da alcuna avvertenza esplicativa sui parametri di calcolo dei prezzi *Prime*;
- (iv) la possibile confusione nei “*Termini e Condizioni Generali di eDreams Prime*” tra il diritto di recesso e la facoltà di cancellazione del servizio *eDreams Prime* ad esito del periodo di prova.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

#### 1) *L’iter del procedimento*

6. In base alle informazioni acquisite ai fini dell’applicazione del *Codice del Consumo*, in data 22 settembre 2022, è stato comunicato alla società *eDreams* l’avvio del procedimento istruttorio PS12390<sup>3</sup>. In tale sede, è stato ipotizzato che le condotte sopra descritte fossero suscettibili di integrare una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), 22 e 25, lettera d), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e potenzialmente idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta del consumatore in relazione al servizio *Prime* inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

---

<sup>2</sup> Cfr. doc. 14 del fascicolo istruttorio, comunicazione di avvio del procedimento del 22 settembre 2022.

<sup>3</sup> Doc. n. 14 del fascicolo istruttorio, cit.

7. In data 30 settembre 2022, eDreams ha inviato le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento, inoltre ha inviato informazioni e memorie in data 6 aprile e 3 maggio 2023.

8. eDreams ha esercitato il diritto di accesso agli atti del procedimento in data 27 ottobre 2022, 27 febbraio 2023 e 27 aprile 2023; inoltre la società è stata sentita in audizione il 10 novembre 2022<sup>4</sup> e 1° marzo 2023<sup>5</sup>.

9. In data 17 novembre 2022<sup>6</sup>, eDreams ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrata in data 27 gennaio 2023, 6 aprile 2023 e 18 aprile 2023<sup>7</sup>, con la presentazione di una versione consolidata.

10. In data 21 aprile 2023, è stata comunicata alle Parti del procedimento la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento<sup>8</sup>.

11. In data 4 maggio 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

12. In data 6 giugno 2023, è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

## 2) *Gli elementi acquisiti*

13. Nel corso del procedimento, tramite le memorie pervenute e le audizioni svolte, eDreams ha fornito elementi e dati che dimostrerebbero l'assenza di difficoltà con cui è attualmente possibile disdire l'abbonamento *Prime*, anche in ragione delle misure previste dagli impegni e già attuate<sup>9</sup>. In particolare, dal 1° novembre 2022 al 28 febbraio 2023, i consumatori che hanno aderito al servizio *Prime* sul sito *www.edreams.it* sono stati [50.000–300.000]\* mentre i consumatori che hanno disdetto l'abbonamento *Prime* sono stati [10.000–100.000]. Secondo la società, tali dati dimostrerebbero che eDreams non ostacola in alcun modo la cancellazione di *Prime* e dimostrerebbero, altresì, la facilità nel procedere alla cancellazione dell'abbonamento.

14. eDreams, inoltre, ha rappresentato di aver già implementato una serie di misure informative descritte negli impegni, quali la gestione multicanale dell'abbonamento tramite *web* ed *app* per *smartphone* dal proprio *account* personale *eDreams Prime*, tramite *chatbox*, oltre che tramite la linea telefonica dedicata agli abbonati *Prime*, nonché l'invio di una *e-mail* di *reminder* della scadenza dell'abbonamento inviata trenta giorni prima della scadenza.

15. Con riferimento al *claim* ambientale sulle emissioni di CO<sub>2</sub>, eDreams ha sottolineato che esso è frutto di un modulo integrato che segue le raccomandazioni della *International Air Transport Association (IATA)* per il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub> per passeggero, rispetto all'ultimo quadro aggiornato di riferimento, l'RP1726. In tal senso, eDreams si è adeguata all'ultimo quadro di riferimento IATA e usufruisce dei servizi di una società specializzata per il calcolo nel rispetto dei

---

<sup>4</sup> Doc. 23 del fascicolo istruttorio, cit.

<sup>5</sup> Doc. 40 del fascicolo istruttorio.

<sup>6</sup> Doc. n. 25 del fascicolo istruttorio.

<sup>7</sup> Doc. n. 50 del fascicolo istruttorio.

<sup>8</sup> Docc. n. 51 e 52 del fascicolo istruttorio.

<sup>9</sup> Cfr. doc. 48 del fascicolo istruttorio, memoria della società Vacaciones eDreams SL del 6 aprile 2023.

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

criteri dell'RP1726. Tale società calcola la stima del consumo totale di carburante in base all'origine e alla destinazione, nonché al tasso di combustione specifico del tipo di aeromobile.

**16.** eDreams, inoltre, ha sottolineato di aver rimborsato le quote di abbonamento *Prime* dei clienti che hanno inviato una segnalazione nel periodo oggetto di istruttoria.

### **3) Gli impegni del Professionista**

**17.** In tale contesto, gli impegni presentati da eDreams in data 17 novembre 2022, così come successivamente integrati in data 27 gennaio 2023, 6 aprile 2023 e, infine, 18 aprile 2023 con la presentazione di una versione consolidata<sup>10</sup>, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento – che sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono l'adozione delle seguenti misure.

#### *Impegno n. 1*

**18.** eDreams si impegna a mantenere le attuali e migliorative modalità di gestione multicanale dell'abbonamento *Prime* “*fai da te*” tramite *web* ed *app* dal proprio *account* personale *eDreams Prime*, tramite *chatbox*, oltre che tramite linea telefonica dedicata agli abbonati *Prime*. eDreams si impegna, altresì, a mantenere le attuali, ulteriormente migliorative, comunicazioni informative, compresa la *e-mail* di *reminder* di scadenza dell'abbonamento inviata sistematicamente trenta giorni prima della scadenza, e a ricordare i canali di gestione dell'abbonamento sul proprio sito e nelle comunicazioni agli abbonati. A partire dal 27 ottobre 2022, la Società ha reso l'accesso all'*account Prime* ancora più visibile inserendo il *link* “*il mio Prime*” direttamente nella barra presente in *homepage*, in modo che per i clienti sia più facile trovarlo.

#### *Impegno n. 2*

**19.** eDreams si impegna ad abilitare il funzionamento di un unico *account Prime* su tutti i siti eDreams, quindi indipendentemente dai diversi siti *web* eDreams utilizzati dal consumatore, al fine di consentire a quest'ultimo una “*autogestione*” dell'abbonamento più agevole e sicura.

#### *Impegno n. 3*

**20.** I consumatori italiani potranno cancellare il proprio abbonamento *Prime* su tutti i siti *eDreams* – *Prime* con diversa terminazione (ad esempio *.it*, *.com*, etc), dunque anche da un sito *eDreams* – *Prime* diverso da quello sul quale si erano iscritti.

#### *Impegno n. 4*

**21.** Dal primo agosto 2022, eDreams non ha più reso possibile cancellare l'*account* eDreams con un'iscrizione *Prime* attiva. Pertanto, il cliente dovrà prima cancellare l'iscrizione all'abbonamento *Prime* e poi potrà cancellare il proprio *account* eDreams. Ciò eviterà in radice l'eventualità che alcuni clienti che cancellano l'*account* eDreams, possano erroneamente ritenere di aver disdetto anche l'abbonamento *Prime*. Il Professionista ha sottolineato che tale misura è stata già attuata nel corso del procedimento.

---

<sup>10</sup> Cfr. doc. n. 50 del fascicolo istruttorio, cit.

*Impegno n. 5*

22. eDreams ridisegnerà il *claim* sulle emissioni di CO2 così come illustrato nella figura 1 di seguito inserita, precisando che lo specifico itinerario emette una percentuale minore di CO2 rispetto alla media della ricerca, sulla base di calcoli effettuati in considerazione a una serie di fattori tra cui la distanza, il numero di scali e il tipo di aeromobile utilizzato. In ogni caso, eDreams si impegna a rendere comunque sempre ben chiaro, anche in future comunicazioni o evoluzioni del sito, che le emissioni di CO2 sono legate alla scelta di una particolare combinazione di voli e non all'utilizzo dell'abbonamento *Prime*.

**Figura 1**

The screenshot shows the eDreams flight search interface. At the top, there are three filter options: 'Vantaggioso' (3h 03' - 428 €), 'Il meno caro' (6h 25' - 310 €), and 'Il più veloce' (3h 03' - 428 €). Below the filters, a message states: 'I nostri risultati sono classificati in base a "Vantaggioso" per impostazione predefinita. La posizione dei risultati può essere influenzata da criteri commerciali'. A callout box for the selected flight states: 'Questo itinerario emette il 11% in meno di CO2 rispetto alla media per la tua ricerca. Calcolato in base alla distanza, al numero di scali, al tipo di aeromobile e a più di 10 altri fattori.' The flight details are as follows:

Direction	Airline	Class	Time	Duration	Type	CO2 Emissions	Baggage
PARTENZA	TAP Portugal	TP	06:00	3h 10'	diretto	11% in meno di CO2	Bagaglio da stiva incluso!
RITORNO	TAP Portugal	TP	20:10	2h 55'	diretto		Bagaglio a mano

The total price is 428 € (492 € - 64 € discount), labeled as 'Tariffa Prime per passeggero'. A 'Seleziona' button is present. Below the flight details, there is a 'Prime' membership banner: 'Prime Più di mezzo milione di membri. Prezzi più bassi\* con l'abbonamento a Prime. Senza sorprese. Scopri di più'. At the bottom, another flight option is partially visible: 'PARTENZA - ITA Airways' with '10% in meno di CO2'.

*Impegno n. 6*

23. Con l'impegno 6, il *claim* "PREZZI PIÙ BASSI\*", descritto nella comunicazione di avvio del procedimento, è integralmente rimosso dal sito *internet* della Società.

*Impegno n. 7*

24. eDreams si impegna a regolare il servizio *Prime* con nuovi *Termini e Condizioni Generali* (allegate al formulario di impegni) che prevedono, tra l'altro, riformate clausole riguardo la disdetta,

la prova gratuita, il diritto di recesso, il foro competente e la legge applicabile, che risultano in linea con quanto previsto dal Codice del Consumo. Ad esempio, nella sezione 4.2. dei *Termini e Condizioni Generali*, viene ribadita la distinzione tra diritto di recesso e cancellazione e sono illustrate le modalità con cui inoltrare la decisione del consumatore per un eventuale recesso (cfr. figura 2). eDreams, inoltre, ha provveduto a eliminare alcune clausole dei *Termini e Condizioni Generali*<sup>11</sup>, ancorché le stesse non fossero oggetto dell'avvio del procedimento, che apparivano non del tutto congruenti con quanto stabilito dal Codice del Consumo, nonché, con riferimento alle clausole relative al foro competente e alla legge applicabile, a rendere le stesse aderenti al dettato del Codice del Consumo.

**Figura 2**

## eDreams Prime: Termini e Condizioni Generali

<ul style="list-style-type: none"> <li>1.2. Chi siamo?</li> <li>1.3. Come contattarci?</li> <li>1.4. Definizioni</li> <li><b>2. Cos'è Prime?</b> ▾</li> <li><b>3. Periodo di Prova, Periodo Prime e Rinnovo</b> ▾</li> <li><b>4. Cancellazione di Prime e Recesso</b> ▲</li> <li>4.1. Cancellazione</li> <li>4.2. Diritto di recesso</li> <li><b>5. Quota Prime e pagamento</b> ▲</li> <li>5.1. Quota Prime</li> <li>5.2. Pagamento</li> <li><b>6. Legge applicabile e risoluzione delle</b> ▾</li> </ul>	<h3>4.2. Diritto di recesso</h3> <p>Hai a disposizione un Periodo di Recesso di 14 giorni a partire dall'inizio del Periodo Prime per recedere da Prime senza fornire alcuna motivazione. Questo diritto è separato e in aggiunta al diritto di cancellazione previsto nella sezione "Cancellazione".</p> <p>4.2.1. Per recedere, è sufficiente che ci comunichi la tua decisione chiamandoci alla Prime Line entro il Periodo di Recesso o utilizzando il modulo fornito di seguito. Si prega di tenere a portata di mano il riferimento della prenotazione. Il riferimento della prenotazione è il numero 10 che si trova nell'email di conferma della prenotazione.</p> <p>4.2.2. Se preferisci, puoi compilare il seguente modulo e trasmettercelo via email all'indirizzo di posta elettronica che troverai quando accedi al tuo Account Prime: Modulo di recesso – all'attenzione di: Vacaciones eDreams S.L. – Con la presente, vi comunico che voglio recedere dal mio Prime, – nome completo del cliente Prime: [●] – numero di prenotazione e/o indirizzo email associato all'Account Prime: [●]</p> <p>4.2.3. Se eserciti il tuo diritto di recesso, ti rimborseremo la Quota Prime, al netto di eventuali sconti applicati in base alle Tariffe Prime usufruiti durante il Periodo di Recesso (ma non di quelli usufruiti durante il Periodo di prova, se applicabile).</p> <p><a href="#">Leggi di meno</a> ▲</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Impegno n. 8

**25.** eDreams si impegna a inviare sistematicamente per *e-mail* le comunicazioni informative rese agli abbonati, trenta giorni prima del termine della prova gratuita di *Prime* (nel messaggio di benvenuto) e trenta giorni prima del termine dell'abbonamento *Prime* (c.d. messaggio di *reminder*). In tali comunicazioni informative verrà sempre indicato chiaramente che: a) *Prime* si rinnova fra trenta giorni; b) vi è la possibilità di disdirlo senza costi in qualunque momento e in autonomia; c) con le modalità ivi indicate, in particolare sarà specificato che *Prime* può essere cancellato

<sup>11</sup> In particolare, si fa riferimento alle clausole 4.1.4, 4.1.5, 5.1.3 e 6 dei *Termini e Condizioni Generali* dell'abbonamento *eDreams Prime* precedenti alla presentazione degli impegni, concernenti la cancellazione dell'abbonamento *Prime*, il *voucher Prime*, il foro competente e la legge applicabile.



direttamente tramite il proprio *account* via *app* o *web*. Nel messaggio di *reminder* vi sarà il *link* di rinvio alla pagina del proprio *account* ove poter cancellare l'abbonamento *Prime*.

26. eDreams ha sottolineato che gli impegni non hanno scadenza, né un periodo di durata determinato e non sono sottoposti a condizioni sospensive. Inoltre, eDreams ha rappresentato di aver già attuato tutti gli impegni, con l'eccezione degli impegni n. 6 e 7, che sarebbero stati attuati entro la fine del mese di aprile 2023.

#### IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

27. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche a mezzo *internet*, in data 4 maggio 2023<sup>12</sup> è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

28. Con comunicazione pervenuta in data 6 giugno 2023, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere ritenendo che, nel caso di specie, *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica in esame. Ciò in quanto il mezzo di comunicazione utilizzato, in relazione al servizio offerto dal Professionista, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette sul sito utilizzato dal Professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale delle comunicazioni *on-line*.

#### V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

29. L'Autorità ritiene che gli impegni presentati dal Professionista siano idonei a sanare i profili di possibile scorrettezza individuati con la comunicazione di avvio del procedimento. Le presunte condotte scorrette della Società non solo verrebbero a cessare, ma verrebbero create le condizioni per evitare in futuro la riproposizione delle stesse, tramite i miglioramenti informativi e i *tools* messi a disposizione dei consumatori per esercitare facilmente il diritto di recedere o risolvere il contratto di abbonamento *Prime*, nonché grazie alle modifiche apportate ai *claims* del sito e alle *Condizioni Generali di Contratto*.

30. In primo luogo, eDreams si impegna a integrare, in maniera più che apprezzabile, il *set* informativo messo a disposizione dei consumatori. Le misure proposte con gli impegni 1 e 8, infatti, appaiono tali da fornire un'informativa completa ai consumatori e un *tool* di strumenti idoneo a gestire con facilità il proprio abbonamento *Prime*, al quale ora si può accedere tramite diversi portali: il sito *internet*, l'*app* dello *smartphone* o tramite *Chatbox*. Tali strumenti forniscono agli abbonati la possibilità di gestire il proprio abbonamento in totale autonomia, in particolare per quanto concerne la sua eventuale cancellazione. Da questo punto di vista, appare particolarmente utile l'impegno che prevede l'invio all'utente di una *e-mail* di *remainder* trenta giorni prima della scadenza dell'abbonamento e, quindi, del rinnovo dello stesso, con la quale eDreams rammenta che l'abbonamento si rinnoverà al termine del periodo di sottoscrizione e che l'utente può disdirlo senza costi in qualunque momento. Nel testo della *e-mail* vi è, inoltre, la presenza di un *hyperlink* che rende immediatamente esercitabile, qualora l'utente lo desideri, la disdetta del rinnovo

---

<sup>12</sup> Doc. n. 57 del fascicolo istruttorio.

dell'abbonamento *Prime*. Tali impegni forniscono agli utenti degli strumenti immediati ed efficaci al fine di scongiurare eventuali dimenticanze o fraintendimenti, nonché per rammentare agli utenti le modalità per procedere alla disdetta dell'abbonamento e, eventualmente, attivarsi per evitare il rinnovo dello stesso.

**31.** Nello stesso senso, gli impegni 2, 3, 4 appaiono idonei a sanare le contestazioni della comunicazione di avvio del procedimento circa i presunti ostacoli frapposti dal Professionista all'esercizio dei diritti di recesso e/o di risoluzione del contratto. Essi offrono una soluzione tecnica a coloro che possiedono diversi *account* eDreams o diversi abbonamenti *Prime* eventualmente creati su siti con diversa terminazione (ad esempio: *.it, .com .es*). Inoltre, l'impegno 4 elimina in radice il possibile rischio di mantenere un abbonamento *Prime* attivo, laddove l'utente abbia tentato di chiudere direttamente l'*account* eDreams senza prima disdire l'abbonamento *Prime*. Infatti, non sarà più possibile cancellare un *account* eDreams senza aver prima disdetto un abbonamento *Prime* ancora attivo.

**32.** L'impegno n. 5 permette di dare visibilità al consumatore della scelta più sostenibile a livello ambientale ma la comunicazione e i *claim* sulle emissioni di CO2 più basse saranno completamente svincolate dalla sottoscrizione dell'abbonamento *Prime*, superando in tal modo la possibile ingannevolezza di cui alla comunicazione di avvio del procedimento. eDreams si impegna, infatti, a rendere sempre ben chiaro che le emissioni di CO2 sono legate alla scelta di una particolare combinazione di voli e non all'utilizzo dell'abbonamento *Prime*.

**33.** L'impegno n. 6 permette di superare in radice la possibile ingannevolezza del *claim* "PREZZI PIU' BASSI\*", poiché tale *claim* viene eliminato dal sito *internet*.

**34.** Infine, con l'impegno n. 7 le *Condizioni Generali di Contratto* vengono modificate in maniera tale da non presentare più profili di possibile incongruenza con le norme del Codice del Consumo, anche con riferimento ad alcune clausole non oggetto dell'avvio del procedimento quali, ad esempio, il riferimento al foro competente e alla legge applicabile. Le nuove *Condizioni Generali* presentano una interfaccia chiara, che appare semplice da consultare al consumatore medio ed esaustiva. Al consumatore vengono illustrati i passaggi per procedere alla cancellazione o all'esercizio del suo diritto di recesso. Nella sezione 4.2., ad esempio, viene ribadita la distinzione tra diritto di recesso e cancellazione dell'abbonamento, e vengono illustrate le modalità con cui inoltrare le richieste di un eventuale recesso. Le nuove *Condizioni Generali* così come predisposte, oltre a essere aderenti alle previsioni del Codice del Consumo, eliminano il rischio di incomprensioni da parte del consumatore medio, con particolare riferimento agli aspetti relativi alla disdetta/cancellazione dell'abbonamento. Peraltro, esse sono facili da reperire sul sito della Società e sono complete dei contatti (*e-mail* e telefonici) ai quali scrivere o rivolgersi in caso di problemi o per inoltrare comunicazioni inerenti alla cancellazione o il recesso dell'abbonamento.

**35.** Quanto ai tempi di implementazione delle misure proposte, il Professionista ha fatto presente che esse sono state in gran parte già attuate nel corso del procedimento, a eccezione degli impegni n. 6 e 7, rispetto ai quali il Professionista ha comunicato che sarebbero stati attuati entro la fine del mese di aprile 2023.

**36.** Gli impegni sopra descritti, complessivamente considerati e per le motivazioni sopra esposte, sono tali da sanare i profili di possibile scorrettezza di cui alla comunicazione di avvio del procedimento.

**37.** Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati della società Vacaciones eDreams SL, nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Vacaciones eDreams SL;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Vacaciones eDreams SL, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti dalla stessa società in data 17 novembre 2022, così come da ultimo integrati in data 18 aprile 2023 e allegati al presente provvedimento, di cui costituiscono parte integrante;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Vacaciones eDreams SL, entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

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.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

---

*Autorità garante  
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale  
Anno XXXIII- N. 25 - 2023

---

*Coordinamento redazionale*

Giulia Antenucci

*Redazione*

Angela D'Auria, Valerio Ruocco, Manuela Villani  
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato  
Direzione gestione documentale, protocollo e servizi  
statistici  
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma  
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

Web: <https://www.agcm.it>

---

*Realizzazione grafica*

Area Strategic Design

---