

## **PS11332 - SIXTHCONTINENT-MANCATO RICONOSCIMENTO CREDITI**

Provvedimento n. 28146

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 25 febbraio 2020;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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

VISTO 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 di avvio del procedimento PS11332 del 3 dicembre 2019, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, poste in essere dalla società SIXTHCONTINENT EUROPE S.r.l. (di seguito anche SixthCo. o Professionista), P.IVA/C.F. 08387230967;

VISTA la delibera dell'Autorità del 3 dicembre 2020, con cui sono state autorizzate ispezioni, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi della società SixthCo.;

VISTA la comunicazione del 29 gennaio 2020 avente per oggetto l'avvio del procedimento per l'eventuale sospensione provvisoria, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, delle pratiche commerciali scorrette poste in essere dalla società Sixthcontinent Europe S.r.l. in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del medesimo Codice;

VISTE le memorie presentate da SixthCo. e pervenute in data 21 gennaio 2020, 14 febbraio 2020 e 21 febbraio 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. FATTO**

**1.** Sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 3 dicembre 2019, è stato avviato il procedimento istruttorio PS11332 ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo<sup>1</sup>.

**2.** Parte del procedimento, in qualità di professionista, è la società Sixthcontinent Europe S.r.l. che esercita attività di vendita di carte per gli acquisti (*Shopping Card* o *SC*) mediante il sito [www.sixthcontinent.com](http://www.sixthcontinent.com) (di seguito anche *Sito*), previa registrazione degli aderenti e creazione di un apposito *account*.

**3.** Parti del procedimento, in qualità di segnalanti intervenienti sono: tre Associazioni di Consumatori (A.E.C.I. Associazione Europea Consumatori Indipendenti, Centro per i Diritti del Cittadino - Associazione Codici, Unione Nazionale dei Consumatori) e trenta persone fisiche.

**4.** Successivamente all'avvio del procedimento istruttorio, con comunicazione del 29 gennaio 2020, il Professionista è stato informato dell'avvio del *sub*-procedimento cautelare, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Regolamento, volto all'eventuale sospensione provvisoria delle pratiche commerciali scorrette, ed è stato invitato a presentare memorie scritte e documenti entro 10 giorni dal suo ricevimento, al fine della valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo. Tale termine è stato prorogato una prima volta di 5 giorni su istanza del Professionista<sup>2</sup>, in data 4 febbraio 2020<sup>3</sup> e una seconda volta di altri 6 giorni in data 14 febbraio 2020<sup>4</sup>, al fine di garantire il pieno svolgimento del contraddittorio nonché il completo esercizio del diritto di difesa.

**5.** In sintesi, i comportamenti oggetto di contestazione consistono, da un lato, nella prospettazione ingannevole delle condizioni di adesione alla *community*, con specifico riguardo all'esatto funzionamento del sistema SixthCo. e soprattutto ai vincoli imposti in relazione all'annullamento degli ordini e alla sospensione/chiusura degli *account*, nonché, dall'altro lato, nelle condotte aggressive relative sia al blocco unilaterale e ingiustificato degli *account* dei consumatori, senza consentire la fruizione delle *Shopping Card* e delle altre utilità maturate, che al mancato rimborso delle somme versate per l'acquisto di tali carte e dei crediti maturati dalla partecipazione alla *community* SixthCo..

---

<sup>1</sup> [Considerato il numero di segnalazioni pervenute in Autorità, è stata disposta la pubblicazione di un avviso relativo all'avvio del procedimento PS11332 sul Bollettino AGCM del 23 dicembre 2019 (n. 51/2019).]

<sup>2</sup> [Cfr. Nota prot. 16425 del 31 gennaio 2020.]

<sup>3</sup> [Cfr. Nota prot. 16955 del 4 febbraio 2020.]

<sup>4</sup> [Cfr. nota prot. 19776 del 14 febbraio 2020.]

**6.** In particolare, numerose segnalazioni agli atti<sup>5</sup> evidenziano che SixthCo. avrebbe posto in essere le condotte oggetto di contestazione anche dopo la comunicazione di avvio del procedimento, operando nel senso di (i) ritardare l'attivazione delle *Shopping Card* rispetto a quanto previsto al momento dell'acquisto, (ii) modificare unilateralmente le condizioni di vendita nel senso di chiedere la trasformazione delle *Shopping Card* in crediti fruibili subordinatamente al versamento di ulteriori importi<sup>6</sup>; (iii) bloccare gli *account* in caso di lamenti riferite alla condotta di cui ai punti precedenti<sup>7</sup>.

**7.** Nello specifico, dalla documentazione acquisita in atti, risulta che il Professionista ha proposto agli aderenti al programma SixthCo. l'acquisto, insieme alle ordinarie *Shopping Card*, anche di *Shopping Card Sponsorizzate* con la promessa di ingenti sconti, a fronte della sola condizione di poter utilizzare tali carte dopo alcuni mesi<sup>8</sup>. In tale contesto, tuttavia, il Professionista, in base a una particolare applicazione di specifiche clausole delle condizioni generali di vendita sugli acquisti anomali<sup>9</sup>, avrebbe, in alcuni casi, prima sospeso e poi chiuso gli *account* di molti consumatori, i quali si sarebbero trovati quindi nella condizione di non poter utilizzare le *Shopping Card* acquistate, i crediti, i punti e le altre utilità scaturenti dall'adesione alla *community* né di poter ottenere il rimborso di quanto versato e maturato<sup>10</sup> e ciò anche in ragione ed in conseguenza di lamenti. SixthCo. avrebbe inoltre limitato per la totalità degli utenti la possibilità di utilizzare il saldo contenuto nel c.d. *wallet* ai fini dell'acquisto delle *Shopping Card*, nonché i crediti ed i punti maturati sulla piattaforma se non in una percentuale estremamente ridotta, mediamente inferiore al 2% dell'importo totale<sup>11</sup>.

**8.** Per quanto concerne il blocco degli *account*, risulta emblematica la vicenda che ha riguardato una consumatrice che, avendo acquistato - nel corso del mese di gennaio 2018 - *Shopping Card* con attivazione prevista il 20 giugno 2018 e per un valore complessivo di € 500, ha subito il blocco dell'*account*, sulla base della asserita mancanza di documenti di riconoscimento, con la conseguenza di non poter utilizzare le "carte" acquistate<sup>12</sup>.

**9.** Secondo la segnalazione di altri cinque aderenti al sistema SixthCo., il professionista avrebbe bloccato i loro *account* senza alcun preavviso e chiedendo successivamente - e senza fornire giustificazioni - l'invio della carta di identità, del codice fiscale, di un documento che attestasse la residenza emesso da non oltre 3 mesi, al fine di ottenere la riattivazione delle rispettive posizioni. Il successivo intervento di un rappresentante legale di tali consumatori avrebbe determinato la definitiva estromissione degli stessi dalla *community* con conseguente perdita della possibilità di usufruire delle *card* già acquistate e dei crediti maturati<sup>13</sup>.

**10.** Analoga sorte è stata segnalata da un altro consumatore che, dopo essersi iscritto al sito del Professionista e aver creato un *account* inserendo i propri dati personali (nome, cognome e data di nascita), avrebbe iniziato ad operare sulla piattaforma maturando punti e piccoli crediti utilizzabili come "sconti"; tuttavia il professionista avrebbe impedito la fruizione dei crediti maturati adducendo la necessità di inviare una serie di documenti in corso di validità e con caratteristiche specifiche. A fronte del rifiuto di fornire tali documenti e del successivo intervento di un legale, SixthCo. avrebbe chiuso definitivamente l'*account*, determinando la perdita del credito maturato<sup>14</sup>.

**11.** La chiusura "ingiustificata" dell'*account* è oggetto di doglianza da parte di un'altra aderente alla *community* che, dopo essere stata ammessa ad acquistare ben tre "gift card a brand SIXTHCONTINENT del valore nominale di euro 250, euro 200, euro 50" nonché successivamente altre settanta carte dello stesso tipo aventi valore nominale di euro 100 cadauna, per la somma scontata di euro 4.555, avrebbe subito il blocco dell'*account* e la conseguente impossibilità di utilizzare le *Shopping Card* acquistate, di valore corrispondente ad un importo complessivo di euro 7.500, e di usufruire delle altre utilità connesse alla partecipazione alla *community*<sup>15</sup>.

**12.** A titolo esemplificativo, un gruppo di dieci consumatori aderenti alla *community* ha evidenziato che il professionista ha proceduto alla chiusura degli *account* loro assegnati sulla base dell'asserita effettuazione di "operazioni sospette per frequenza e/o importo in favore di una neo costituita società"; tale società svolgerebbe attività analoga a quella di SixthCo. commercializzando però *Shopping Card* differenti da essa. Gli esponenti hanno

---

<sup>5</sup> [Tra tutte cfr. segnalazione prot. 13733 del 22 gennaio 2020.]

<sup>6</sup> [Cfr. segnalazione prot. 13191 del 20 gennaio 2020.]

<sup>7</sup> [Cfr. comunicazione prot. 15469 del 29 gennaio 2020.]

<sup>8</sup> [Cfr. segnalazione prot. 63275 del 27 settembre 2019.]

<sup>9</sup> [Cfr. segnalazione prot. 67690 del 17 ottobre 2019.]

<sup>10</sup> [Cfr. segnalazione prot. 63275 del 27 settembre 2019.]

<sup>11</sup> [Cfr. verbale di audizione di parte del 19 febbraio 2020.]

<sup>12</sup> [Cfr. segnalazione prot. 61801 del 3 settembre 2018. Al riguardo si osserva che gli aderenti alla *community* SixthCo. sono chiamati a fornire i tutti dati personali all'atto dell'iscrizione.]

<sup>13</sup> [Cfr. segnalazione prot. 80370 del 5 dicembre 2018.]

<sup>14</sup> [Cfr. segnalazione prot. 11769 del 14 gennaio 2019.]

<sup>15</sup> [Cfr. segnalazione prot. 59987 del 13 settembre 2019.]

precisato che, a seguito del blocco degli *account*, il professionista avrebbe indebitamente trattenuto l'ammontare di € 284.400,00 relativi "al valore nominale delle card+tutti i crediti e i soldi presenti sul wallet di ciascuno di noi"<sup>16</sup>.

**13.** In data 3 dicembre 2019, vista la comunicazione di avvio del procedimento, l'Autorità ha deliberato di autorizzare ispezioni, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi di SixthCo.. L'ispezione si è svolta presso la sede legale della Società in data 12 dicembre 2019.

**14.** Dagli accertamenti effettuati presso la sede di SixthCo. è emerso che la chiusura degli *account*, dal 9 marzo 2018, ha riguardato [5.000 - 7.000]\* posizioni e che, alla data dell'ispezione, ne rimanevano ancora bloccate [2.500 - 3.500]. Inoltre, è risultato che le *Shopping Card*, acquistate dai consumatori ma non "scaricate" dal proprio *account* a seguito della sospensione delle stesse disposta dal Professionista, ammontavano a [15.000-20.000], per un valore complessivo di € [1.500.000-2.500.000]<sup>17</sup>.

**15.** La documentazione ispettiva ha evidenziato, ad un primo esame, come l'attività di sospensione degli *account* sia stata frequentemente effettuata dal Professionista sulla base di istruzioni impartite direttamente dal fondatore della *community*, senza indicazione di una specifica motivazione<sup>18</sup>. Inoltre, è risultato che il servizio di *Customer Care*, nelle ipotesi di blocco dell'*account* dei consumatori, nonostante abbia immediatamente contezza delle ragioni che lo hanno determinato, non fornisca tale informazione al consumatore-aderente se non, in alcuni casi, dopo numerosi reclami<sup>19</sup>.

**16.** Successivamente all'avvio del procedimento sono pervenute numerosissime segnalazioni (oltre settanta) che evidenziano il grave ritardo nell'attivazione delle *Shopping Card* già acquistate dai consumatori, che dovevano essere attivate nel mese di dicembre 2019 e gennaio/febbraio 2020, la trasformazione unilaterale del loro valore, nonché la richiesta di ulteriori prestazioni per la loro attivazione.

**17.** Numerosi consumatori hanno segnalato come il professionista abbia, negli ultimi mesi (a partire da dicembre 2019), ritardato l'attivazione delle *Shopping Card* di alcuni mesi per asseriti problemi tecnici. Ad esempio, un aderente ha evidenziato che "da metà dicembre la situazione è precipitata ed in pratica i soldi caricati sulla loro piattaforma, ed acquistati per le nostre spese tramite poi gift card dei brand necessari, sono "sequestrati" ed inutilizzabili poiché il Sig. [Omissis] (il gestore di tutta la situazione) ha deciso che le regole andavano cambiate da un giorno all'altro, così, senza preavviso [...]"<sup>20</sup>.

**18.** Al riguardo risulta significativa anche l'affermazione di un consumatore il quale, nella sua segnalazione, ha rappresentato la circostanza che il Professionista, a metà dicembre 2019, ha modificato "UNILATERALMENTE E RETROATTIVAMENTE le condizioni delle ricariche (anche quelle già acquistate mesi prima!) ed ora non è praticamente più possibile acquistare nulla! In sostanza, hanno bloccato all'interno del loro sito milioni di euro e NON HANNO OFFERTO un recesso senza spese, obbligatorio poiché le modifiche sono state RETROATTIVE"<sup>21</sup> (enfasi in originale).

**19.** Le medesime condotte sono state lamentate anche da un consumatore portoghese che ha affermato: "I invested money in some Sixthcontinent products, but now they changed all the rules without any official warning and is almost impossible to get my money back"<sup>22</sup>.

**20.** Un altro partecipante alla *community* ha richiamato l'attenzione sulla circostanza che l'attivazione delle *Shopping Card* non avverrebbe secondo la tempistica indicata in fase di acquisto, subendo un significativo ritardo<sup>23</sup>.

**21.** Numerose segnalazioni hanno inoltre evidenziato come SixthCo. abbia unilateralmente trasformato il valore delle *Shopping Card* in crediti, ovvero abbia richiesto prestazioni aggiuntive per poter fruire delle *Shopping Card* acquistate.

**22.** In proposito, un segnalante ha sottolineato che "da qualche mese, indicativamente da giugno, la società ha iniziato a modificare repentinamente, ed in modo anche retroattivo, i "Termini&Condizioni" delle [n.d.r. carte] turbo già acquistate trasformando il loro valore in crediti anziché del saldo wallet"; a tale riguardo è precisato che "ciò consente sì all'utente di poter continuare ad aumentare il proprio potere d'acquisto ma di fatto lo costringe ad aggiungere altro denaro sulla piattaforma per poter acquistare le card presenti". Significativa, ad avviso del consumatore, è la circostanza che SixthCo., nel caso in cui siano pubblicate o postate lamentele relative a tale comportamento, proceda senza avviso alla chiusura degli *account* interessati<sup>24</sup>.

**23.** Una consumatrice ha evidenziato di avere acquistato, al costo di 620€, dieci *Sixth August Card* (nel mese di agosto 2019), le quali risultavano fruibili per l'importo complessivo di 1000€ a partire dal successivo 31 dicembre 2019.

---

<sup>16</sup> [Cfr. segnalazione prot. 67690 del 17 ottobre 2019.]

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

<sup>17</sup> [Cfr. verbale accertamento ispettivo del 12 dicembre 2019.]

<sup>18</sup> [Cfr. documento del fascicolo ispettivo n. 297.]

<sup>19</sup> [Si vedano, ex multis, i documenti del fascicolo ispettivo n. 82, 104, 162, 163 e 164.]

<sup>20</sup> [Cfr. segnalazione prot.11493 del 13 gennaio 2020.]

<sup>21</sup> [Cfr. segnalazione prot. 11911 del 14 gennaio 2020. Nello stesso senso anche segnalazione prot.13914 del 22 gennaio 2020.]

<sup>22</sup> [Cfr. segnalazione prot.14926 del 26 gennaio 2020.]

<sup>23</sup> [Cfr. segnalazione prot.81410 del 20 dicembre 2019.]

<sup>24</sup> [Cfr. segnalazione prot.82258 del 24 dicembre 2019.]

Tuttavia, SixthCo., modificando le condizioni di utilizzo di tali carte, avrebbe di fatto impedito il loro utilizzo se non previo acquisto di un abbonamento ad un altro prodotto denominato "Orange Premium"<sup>25</sup>.

**24.** Analoga fattispecie è stata segnalata da un altro aderente che aveva acquistato, in data 27 dicembre 2019, una card denominata *New Year Card*, le cui condizioni di vendita contemplavano un prezzo di 300 euro a fronte di un valore di utilizzo di 500 euro in termini di crediti spendibili per comprare altre card. Tuttavia, non solo la *New Year Card* non sarebbe risultata attivabile, ma - fatto ancor più grave - i 500 euro di crediti risultavano sostanzialmente inutilizzabili, visto che erano spendibili nel limite di soli 10 euro complessivi e a condizione che venissero acquistate altre card<sup>26</sup>.

**25.** Parimenti, in numerose segnalazioni è stata evidenziata la continua modifica unilaterale delle condizioni contrattuali poste in essere da SixthCo; un segnalante ha infatti riportato che *"la piattaforma [...] ha iniziato a cambiare le regole dalla mattina alla sera, senza avvisare preventivamente i clienti consumatori, creando malumori, timori e moltissime lamentele che riempiono forum e social"*<sup>27</sup>.

**26.** In proposito, un utente ha rappresentato che - dalla fine del 2019 - *"i termini e le condizioni di acquisto e utilizzo vengono continuamente modificati senza preavviso e senza comunicazione, se non tramite post sulla pagina Facebook del gruppo degli utenti, canale non ufficiale di comunicazione creando panico e agitazione"*<sup>28</sup>.

**27.** Analogamente, un altro denunciante ha sottolineato la circostanza che il professionista *"non ha mandato nessuna comunicazione preventiva della modifica alle condizioni via canale ufficiale e le modifiche sono state comunicate dai gruppi Facebook (canali non ufficiali) a modifica già avvenuta o preventivamente via web conference ma in maniera esaustiva e non accennata [...]". In solo pochissimi casi sono state mandate dal canale ufficiale, ma mai preventivamente e comunque senza istruzioni chiare, precise e dettagliate*<sup>29</sup>.

## II. MEMORIE DELLE PARTI

**28.** A seguito della comunicazione di avvio del procedimento del 3 dicembre 2019 e dopo aver esercitato l'accesso agli atti in data 20 dicembre 2019, il Professionista ha trasmesso una prima memoria difensiva, pervenuta in data 21 gennaio 2020<sup>30</sup>, nella quale ha evidenziato di avere un parco clienti - alla data del 20 gennaio 2020 - di [500.000 - 700.000] utenti attivi in Italia, i quali avrebbero beneficiato di un risparmio medio derivante dalla partecipazione alla *community* di circa il 3% degli importi utilizzati per l'acquisto di beni primari, con punte del 20%.

**29.** In merito al blocco degli *account* dei consumatori, SixthCo. ha rappresentato che tale misura sarebbe disposta solo in presenza di specifici comportamenti degli aderenti quali (i) la fornitura di dati palesemente falsi o contraddittori; (ii) la presenza di *account* multipli riconducibili allo stesso utente; (iii) episodi di diffamazione a danno della società; e (iv) la presenza di frodi, inadempimenti contrattuali o acquisti anomali<sup>31</sup>.

**30.** A seguito della comunicazione di avvio del *sub*-procedimento cautelare del 29 gennaio 2020, il Professionista ha esercitato il diritto di accesso agli atti nei giorni 3, 13 e 17 febbraio 2020 nonché ha partecipato a un'audizione tenutasi in data 12 febbraio 2020. Con specifico riferimento al procedimento cautelare, SixthCo. ha depositato ulteriori memorie difensive pervenute in data 14 e 21 febbraio 2020<sup>32</sup>, nelle quali ha, tra l'altro, lamentato una *"lesione dei diritti di difesa"* [...] *derivante dall'anonimizzazione dei dati anagrafici di molti dei segnalanti*", nonostante l'ulteriore proroga di sei giorni concessa e nonostante avesse avuto pieno accesso all'identità dei segnalanti, a fini difensivi.

**31.** In merito all'asserita insussistenza dei presupposti per l'applicazione di misure cautelari, il Professionista, con specifico riguardo al *fumus boni iuris*, ha precisato che:

i) la sospensione degli *account* dei consumatori e la temporanea impossibilità di accedere alle card acquistate vengono disposte solo in caso di violazione della normativa antiriciclaggio o di acquisti anomali<sup>33</sup>;

---

<sup>25</sup> [Cfr. segnalazione prot. 82574 del 30 dicembre 2019.]

<sup>26</sup> [Cfr. segnalazione prot. 10321 del 7 gennaio 2020.]

<sup>27</sup> [Cfr. segnalazione prot. 77276 del 2 dicembre 2019.]

<sup>28</sup> [Cfr. segnalazione prot. 79500 dell'11 dicembre 2019.]

<sup>29</sup> [Cfr. segnalazione prot. 10399 del 7 gennaio 2020.]

<sup>30</sup> [Cfr. memoria prot. 13504 del 21 gennaio 2020.]

<sup>31</sup> [Nel corso dell'audizione tenutasi il 12 febbraio 2020, la Società ha precisato che il concetto di "anomalia" utilizzato nell'ambito delle Condizioni generali di vendita della società, oltre a essere intellegibile sulla base del testo delle medesime Condizioni, sarebbe strettamente correlato al simile concetto presente nella normativa antiriciclaggio (cfr. art. 6 comma 4 lett. e D.lgs. 231/2007) per indicare operazioni di pagamento che, per tipologia o ammontare, accendano sospetti sulla provenienza del denaro utilizzato. La Società ha inoltre sottolineato come intenda la locuzione "acquisto anomalo" nel senso di acquisto che aggiri il codice informatico di funzionamento del sito, consentendo, ad esempio, ad un cliente di acquistare un numero di card superiore a quello accessibile a ciascun utente (essendo tale limite previsto per ciascuna promozione al fine di garantire: a) che ciascuna card sia associata ad una percentuale di sconto significativa; b) una distribuzione delle card quanto più ampia possibile, nell'interesse dei partner commerciali.)]

<sup>32</sup> [Cfr. memorie prot. 19589 del 14 febbraio 2020 e prot. 21390 del 21 febbraio 2020.]

<sup>33</sup> [Si tratta di acquisti realizzati in violazione del divieto previsto dal codice informatico del Sito aziendale di aprire più di un account sulla piattaforma o di acquistare un numero di card superiore al limite fissato per ciascuno degli articoli posti in vendita sul sito, come indicato nelle vigenti Condizioni generali di vendita (art. 4.10).]

- ii) in caso di blocco definitivo degli *account*, gli utenti ricevono le *Shopping card* o la restituzione degli importi spesi per il loro acquisto, come previsto nel proprio "Codice etico e modello 231/2001";
- iii) le ipotesi di indisponibilità del *download* della *Shopping Card* dipendono dai *partner* commerciali che le hanno emesse e, in ogni caso, gli utenti hanno la facoltà di scegliere tra l'attesa della disponibilità delle carte acquistate e il rimborso di quanto versato in caso di ritardo superiore a 30 giorni;
- iv) la modifica delle condizioni contrattuali che prevedeva la trasformazione di *Shopping Card* in crediti è stata comunicata ai consumatori (per *email*) e questi avevano la possibilità di rinunciare a tale conversione (*opt-out*) aprendo un apposito *ticket*;
- v) l'attivazione delle *Shopping Card* non è mai stata subordinata al versamento di ulteriori somme ma condizionata all'andamento del mercato;
- vi) la ridotta utilizzabilità dei crediti è dovuta alla diminuzione degli investimenti pubblicitari effettuati dai *partner* commerciali sulla piattaforma.

**32.** Nell'ultima memoria pervenuta in data 21 febbraio 2020, il Professionista ha puntualizzato le vicende relative a soli due segnalanti al fine di dimostrare la correttezza del proprio comportamento relativo al blocco dei loro *account*.

**33.** Quanto al *periculum in mora*, secondo la Società i presupposti per la sussistenza di tale requisito verrebbero meno a seguito della implementazione (ove accettati) degli impegni presentati nell'ambito del procedimento principale, ritenuti idonei a superare i profili di presunta ingannevolezza e aggressività delle pratiche commerciali contestate.

### III. VALUTAZIONI

**34.** Sotto il profilo del *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere sussistenti *prima facie* le pratiche commerciali poste in essere dalla Società in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in ragione della possibile idoneità delle condotte richiamate a ingannare e/o condizionare indebitamente la libertà di scelta del consumatore medio in relazione alle condizioni di adesione e permanenza nella *community SixthCo.*, all'acquisto e alla fruizione delle *Shopping Card* e di altri benefici (quali sconti ed ulteriori utilità) derivanti dall'appartenenza alla *community* stessa.

**35.** In primo luogo, rileva un contesto promozionale ingannevole, strutturato dal Professionista in modo da enfatizzare solo i vantaggi derivanti della partecipazione alla *community*, senza una puntuale e organica prospettazione delle rilevanti facoltà riservate alla società in termini di sospensione/chiusura degli *account* degli aderenti e, soprattutto, della sostanziale possibilità di esercizio unilaterale delle stesse.

**36.** I consumatori, quindi, una volta attratti dalla suggestiva reclamizzazione della convenienza delle *Shopping card* di *SixthCo.*, sono indotti ad aderire alla *community* e si trovano poi inconsapevolmente esposti al rischio che il Professionista introduca sensibili limitazioni nella fruizione delle *Shopping Card*, proceda alla chiusura dei loro profili informatici sulla base di criteri unilaterali, aleatori e indeterminati, impedendo definitivamente l'accesso alla piattaforma e causando così ingenti perdite economiche agli utenti che abbiano "investito" somme rilevanti nella *community*.

**37.** In secondo luogo, la documentazione agli atti<sup>34</sup> evidenzia la sussistenza di condotte aggressive poste in essere da *SixthCo.*, idonee a limitare considerevolmente la libertà di comportamento degli aderenti in relazione alla partecipazione alla *community* e a limitare l'esercizio dei diritti contrattuali, consistenti sostanzialmente nella chiusura degli *account* dei consumatori, nell'impedire, ritardare o limitare sensibilmente l'utilizzo delle *Shopping Card* acquistate e delle altre utilità conseguite attraverso la partecipazione alla *community* senza, peraltro, procedere al rimborso delle somme spettanti agli aderenti, accompagnate dalla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali di vendita.

**38.** Al riguardo, dalle segnalazioni sopra descritte, è emersa che le condotte contestate sono attuate da *SixthCo.* con modalità tali da non consentire alcuna forma di contraddittorio con gli aderenti; peraltro, nei confronti di alcuni utenti che si limitavano a chiedere di poter utilizzare le *Shopping Card* e le altre utilità maturate grazie alla partecipazione alla *community*, la Società, in una prima fase, avrebbe fornito risposte evasive e poi avrebbe anticipato l'intenzione di ricorrere ad azioni legali.

**39.** Emerge, inoltre, dalle numerose segnalazioni sopra descritte e pervenute nell'ultimo mese<sup>35</sup> che *SixthCo.*, nonostante l'avvio dell'istruttoria e del procedimento cautelare, continua a porre in essere comportamenti aventi sostanzialmente l'effetto di impedire agli aderenti la fruizione delle *Shopping card* e delle altre utilità conseguite grazie all'appartenenza alla *community*. In particolare, il Professionista ritarderebbe ingiustificatamente l'attivazione delle *Shopping Card* rispetto a quanto previsto al momento dell'acquisto e renderebbe fruibili gli importi versati per l'acquisto di *Shopping card* solo in misura irrisoria richiedendo il versamento di ulteriori somme per fruire delle carte acquistate.

**40.** Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale osservare che le condotte in esame, relative al blocco degli *account* e alla fruibilità delle *Shopping Card* vendute attraverso il sito *web sixthcontinent.com*, sono caratterizzate, oltre che dall'attualità, da un elevato grado di offensività, in quanto suscettibili, da un lato, di esporre un numero elevato di consumatori che hanno già aderito alla *Community* (circa [500.000 - 700.000]) al rischio di ingenti perdite laddove

<sup>34</sup> [Si fa presente che, allo stato, sono pervenute circa cento segnalazioni.]

<sup>35</sup> [Cfr. tra tutte, segnalazioni prot.14061 del 22 gennaio 2020 e prot.14093 del 23 gennaio 2020.]

privati dall'accesso al proprio *account* e/o comunque impediti o limitati nella possibilità di utilizzare le *Shopping Card* acquistate e le altre utilità maturate, ivi incluse le risorse economiche depositate nel loro portafoglio elettronico (*wallet*), dall'altro lato, di indurre altri consumatori ad aderire alla *Community* ed effettuare investimenti nelle more del procedimento principale, decettivamente attratti dalla prospettata convenienza del sistema.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza al fine di impedire che le pratiche commerciali sopra descritte, consistenti nel blocco ingiustificato degli *account* dei consumatori, nella sospensione e/o limitazione della fruizione delle *Shopping Card* e delle altre utilità maturate, nel mancato rimborso delle somme versate per l'acquisto delle predette carte e dei crediti derivanti dalla partecipazione alla *community SixthCo.*;

#### DISPONE

ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento, che la società Sixthcontinent Europe S.r.l., entro tre giorni dalla comunicazione del presente provvedimento:

a) sospenda provvisoriamente ogni attività diretta al blocco degli *account* dei consumatori aderenti, in assenza di una puntuale specificazione delle motivazioni e contestuale rimborso di quanto versato e del corrispettivo delle altre utilità maturate;

b) sospenda provvisoriamente ogni attività diretta a impedire e/o limitare e/o modificare l'utilizzo delle *Shopping Card* acquistate e pagate dagli aderenti, secondo le modalità di attivazione e fruizione originariamente previste;

c) comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro dieci giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale siano illustrate le misure adottate.

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 5.000.000 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 comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*