

## **IP332 - SIXTHCONTINENT-MANCATO RICONOSCIMENTO CREDITI**

Provvedimento n. 28214

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 1° aprile 2020;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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

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

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'articolo 19 del "*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*", 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 comunicazione del 29 gennaio 2020 avente ad oggetto l'avvio del procedimento per l'eventuale sospensione provvisoria, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, delle pratiche commerciali poste in essere dalla società Sixthcontinent Europe S.r.l., ritenute scorrette ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del medesimo Codice;

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

VISTA la relazione sullo stato di attuazione delle misure cautelari, trasmessa da SixthCo. in data 23 marzo 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1.** Con provvedimento n. 28146 del 25 febbraio 2020 (di seguito, anche "Provvedimento"), l'Autorità ha deliberato che SixthCo., entro tre giorni dalla comunicazione del medesimo provvedimento, sospendesse provvisoriamente ogni attività diretta: *a)* al blocco degli *account* dei consumatori aderenti, in assenza di una puntuale specificazione delle motivazioni e del contestuale rimborso di quanto versato e del corrispettivo delle altre utilità maturate; *b)* a impedire e/o limitare e/o modificare l'utilizzo delle *Shopping Card* acquistate e pagate dagli aderenti, secondo le modalità di attivazione e fruizione originariamente previste.

**2.** L'Autorità ha anche disposto che SixthCo. comunicasse, entro dieci giorni dal ricevimento del provvedimento cautelare - avvenuto in data 26 febbraio 2020 - l'avvenuta esecuzione dello stesso, inviando una dettagliata relazione di ottemperanza che illustrasse le misure adottate.

**3.** Il professionista, in data 23 marzo 2020 e, quindi, ben oltre il predetto termine, ha trasmesso una relazione sullo stato di attuazione delle misure cautelari, evidenziando tuttavia "*che non sarebbe comunque stato necessario attuare alcuna misura ulteriore, essendosi la Società sempre conformata a quanto prescritto con il Provvedimento*".

**4.** Ciò premesso, il Professionista, in merito alla misura di cui alla lettera *a)* del dispositivo del Provvedimento, ha dichiarato che a partire dal 25 febbraio 2020, da un lato, non ha "bloccato" l'account di nessun utente, né sospeso temporaneamente la possibilità di fare acquisti/operazioni sul sito, dall'altro lato, ha "sbloccato" (rimosso la sospensione temporanea) gli *account* di tutti gli utenti interessati da tale misura, sospendendo almeno fino al 30 aprile 2020 l'applicazione della regola per cui i "*Crediti*" sono azzerati in caso di inattività dell'utente protratta per un mese solare.

**5.** In merito alla misura di cui alla lettera *b)* del dispositivo del Provvedimento, il Professionista ha confermato che l'effettivo *download* delle *Shopping Card* può subire ritardi per imprecise "*cause non imputabili alla Società*" e che, in caso di ritardo superiore a 30 giorni, restituisce all'utente quanto corrisposto per l'acquisto della *Shopping Card* in termini di Crediti/Punti/Saldo oppure denaro.

**6.** Nella relazione il Professionista ha precisato, inoltre, di aver avviato, nel mese di dicembre 2019, la revisione di alcune modalità operative del funzionamento del sistema, "*con l'obiettivo di continuare ad assicurare la sostenibilità di lungo periodo*" nonché di prevenire condotte fraudolente, ponendo in essere le seguenti iniziative: *i)* ha

“riparametrato” (ossia ridotto), nel rispetto del tetto massimo del 50%, le percentuali di utilizzo dei Crediti e Punti per l’acquisto delle *Shopping Card*, per allinearsi agli investimenti pubblicitari effettuati dai *brand partner*, consentendo l’utilizzo di Crediti e Punti oltre il tetto del 50% per l’acquisto di *Shopping Card sponsorizzate*; ii) ha ridimensionato l’importanza del Saldo per l’acquisto delle *Shopping Card* abilitate e altri servizi tranne i c.d. *OpenLoop*; iii) a far data dal 18 dicembre 2019, ha convertito in una nuova offerta le *Shopping Card* acquistate dagli utenti ma non ancora redente (ovverosia non “scaricate” mediante *download*), attribuendo *Crediti* (e non Saldo) a seguito della “redenzione” di tali carte convertite<sup>1</sup>. Tale revisione sarebbe stata comunicata agli utenti sia mediante *email* e sia tramite un messaggio pubblicato sulla *community*, concedendo un termine di tredici giorni (fino al 31 dicembre 2019) per manifestare la volontà di non accettare la conversione<sup>2</sup>.

**7.** Nella relazione si segnala, poi, che il Professionista, in data 20 marzo 2020, ha comunicato agli utenti che avrebbe proceduto al rimborso integrale di tutte le *Card* già acquistate “per le quali non è stato possibile rispettare le tempistiche di *download*”. In realtà, sulla base di una segnalazione inviata da un consumatore<sup>3</sup>, risulta che nella comunicazione del 20 marzo 2020 SixthCo. abbia informato che “rimborseremo ogni *Card* che abbia un ritardo di attivazione superiore a 30 giorni di calendario, secondo quanto previsto dalle Condizioni generali di vendita”, prospettando l’invio a breve di puntuali comunicazioni, specifiche per i singoli casi, volte a descrivere modalità e tempi di tale operazione.

**8.** Infine, il Professionista ha deciso di attuare un’ulteriore iniziativa, consistente nell’apertura di una “nuova formale finestra temporale”, durante la quale gli utenti, ai quali sono state convertite le *SXC Card* nel mese di dicembre 2019, potranno comunicare la volontà di ottenere: i) la “riconversione” delle predette carte, ove non ancora redente, in *SXC Shopping Card* offerte direttamente da SixthCo. (carte non *brandizzate*); ii) la “riconversione” in Saldo dei Crediti conseguiti a seguito della redenzione delle *Shopping Card* convertite. A tale proposito, il Professionista ha manifestato l’intenzione di inviare agli utenti una comunicazione *email* per informarli di tale “*facoltà straordinaria di riconversione*”, nella quale si prevede un termine di 30 giorni per inoltrare la richiesta di riconversione (entro il 19 aprile 2020), che sarà poi evasa entro ulteriori 60 giorni.

**9.** A partire dall’adozione del provvedimento cautelare, è pervenuto un cospicuo numero di segnalazioni (oltre 350) da parte di consumatori che evidenziano come il Professionista non abbia dato seguito all’ordine di sospensione provvisoria delle attività ivi indicate.

**10.** In primo luogo, alcune segnalazioni lamentano la circostanza che SixthCo. stia continuando a bloccare gli *account* dei consumatori, in particolare di quelli che propongono un reclamo. Nello specifico, a fronte della ricezione di un reclamo, il Professionista dapprima procederebbe con la sospensione e, poi, la successiva cancellazione dell’*account* del consumatore reclamante<sup>4</sup>. Le misure in questione continuerebbero a provocare l’impossibilità per i consumatori aderenti al sistema di accedere alle proprie *Shopping Card* e ai propri dati personali e comporterebbero anche la perdita del Saldo, dei Crediti e dei Punti accumulati attraverso gli acquisti e le attività effettuate nell’ambito della *community*<sup>5</sup>.

**11.** In secondo luogo, molti consumatori segnalano che SixthCo. continuerebbe a impedire e/o ritardare senza giustificazione l’attivazione di un cospicuo numero di *Shopping Card brandizzate*, rispetto alla tempistica prevista al momento dell’acquisto<sup>6</sup>, comunicando continui ed immotivati rinvii<sup>7</sup>. In particolare, il professionista ha comunicato il

---

<sup>1</sup> [In proposito, il Professionista precisa che tale conversione ha avuto ad oggetto il Saldo futuro (non attuale), derivante dalla conversione di *Shopping Card* acquistate ma non ancora attive; inoltre, sarebbe stata sospesa per il mese di dicembre la regola secondo cui i Crediti – ottenibili dalla conversione delle carte convertite – si azzerano in caso di inattività prolungata pari ad un mese da parte dell’utente.]

<sup>2</sup> [In tale comunicazione si specificava che “... le policy 2020 prevedono dei limiti mensili dell’utilizzo del “Saldo” (cosiddetto *Wallet*) e non potrà essere utilizzato come metodo di pagamento su canali cosiddetti “*OpenLoop*”, ad esempio nei pagamenti dei *Bollettini*. [...] tutte le offerte in attivazione futura contenenti le *SXC CARD* sono state convertite in *Crediti SXC*.”]

<sup>3</sup> [Cfr. segnalazione prot. 29081 del 25 marzo 2020.]

<sup>4</sup> [Cfr. segnalazione prot. 26286 dell’11 marzo 2020 – un gruppo di consumatori richiama l’attenzione su un comunicato emesso da SixthCo. per scoraggiare iniziative volte a formare gruppi sui social che riuniscono gli utenti in difficoltà nella *community*. – Cfr. segnalazione prot. 23653 del 2 marzo 2020 – una consumatrice lamenta il blocco ingiustificato dell’*account*.]

<sup>5</sup> [Si cfr. ex multis segnalazione prot. n. 28441 del 24 marzo 2020 - il consumatore dichiara di aver subito un blocco in data 23 marzo 2020; cfr. segnalazione prot. 25387 del 6 marzo 2020 – un aderente, che avrebbe subito il blocco dell’*account* in data 7 novembre 2019, evidenzia che tale misura sarebbe ancora in corso e, pertanto, non sarebbe nelle condizioni di utilizzare l’importo di circa € 20.000 versato, condotta confermata anche alla successiva data del 24 marzo 2020 (prot. 28837). ]

<sup>6</sup> [Tra tante si cfr. segnalazione prot. 23362 del 28 febbraio 2020 - una consumatrice avrebbe acquistato una *Card Ikea* dal valore di 500 € (pagata 495€ con bonifico). Questa card avrebbe dovuto essere attivata da contratto in 15 giorni lavorativi e quindi essere utilizzabile il 19 febbraio 2020. In tale data l’attivazione sarebbe stata posticipata, senza alcuna effettiva comunicazione, alla data del 28 febbraio, rendendo non “scaricabile” la carta entro i giorni previsti dal contratto. L’attivazione sarebbe stata ulteriormente spostata in avanti alla data del 10 marzo 2020. Cfr. segnalazione prot. 25216 del 6 marzo 2020 – un utente denuncia che avrebbe acquistato una *Shopping Card Conad* del valore facciale di €100 fruibile dal 23 gennaio 2020 che, in realtà, non sarebbe stata utilizzabile neanche dopo i numerosi reclami rivolti al customer care del Professionista. Cfr. segnalazione prot. 27139 del 16 marzo 2020 – un consumatore evidenzia che avrebbe acquistato card per un importo di € 6.000 e che, successivamente alla modifica unilaterale delle condizioni di vendita, le stesse non sarebbero utilizzabili.]

<sup>7</sup> [Cfr. segnalazione prot. 28552 del 23 marzo 2020 - circa il ritardo nella fruibilità delle card, un consumatore evidenzia la circostanza che tale evento lo avrebbe riguardato per 4 volte. In particolare, la data di attivazione di alcune di esse, acquistate il 14 gennaio 2020,

rinvio dell'attivazione di numerose *Shopping Card* relative a numerosi venditori sia prima dell'adozione del provvedimento cautelare, in data 19 dicembre 2019, 10 e 24 gennaio 2020 e 14 e 25 febbraio 2020, sia successivamente allo stesso e, specificamente, in data 9 e 20 marzo, con ulteriore differimento all'8 aprile.

**12.** Solo nella comunicazione inviata in data 20 marzo il Professionista ha prospettato il rimborso delle *Shopping Card* che abbiano subito un ritardo di attivazione superiore a 30 giorni, senza però fornire alcuna ulteriore indicazione e alcuna concreta evidenza in proposito.

**13.** Peraltro, da ulteriori segnalazioni emerge anche l'impossibilità di usufruire delle *Shopping Card* brandizzate già emesse<sup>8</sup>.

**14.** Moltissime segnalazioni agli atti riferiscono, in modo ricorrente, che il Professionista ha convertito il valore delle carte offerte direttamente da SixtCo. (*SXC Card*) da importi reali, spendibili nella piattaforma per acquistare altre *card* sponsorizzate o effettuare pagamenti (tramite il servizio Pagomeno), attraverso il saldo o *wallet* dell'account di ciascun consumatore, in crediti utilizzabili soltanto entro la misura dell'1-3% per effettuare le medesime operazioni (ovvero l'acquisto *Shopping Card* Brandizzate)<sup>9</sup>: in tal modo, la conversione ha determinato una significativa riduzione del valore economico delle *SXC Card*<sup>10</sup>.

**15.** Dalle segnalazioni emerge che il Professionista avrebbe operato tale trasformazione senza preavviso e in modo unilaterale in relazione a significativi volumi di *SXC Card*, la cui attivazione era prevista al 31 dicembre 2019, in danno di coloro che hanno fatto affidamento sulla possibilità di utilizzare le carte per effettuare acquisti di beni anche di prima necessità. Tale *policy* sarebbe stata introdotta unilateralmente e comunicata dal fondatore della *Community* esclusivamente attraverso dei *post* pubblicati su *Facebook* in risposta alle lamentele degli aderenti che non riuscivano a utilizzare le proprie carte alla data prevista<sup>11</sup>.

In talune ipotesi, si lamenta che il Professionista continuerebbe a subordinare l'utilizzo, da parte degli aderenti alla *community*, dei crediti già maturati al previo e ingiustificato versamento di ulteriori somme<sup>12</sup>.

**16.** Successivamente al provvedimento cautelare, il Professionista ha mantenuto gli effetti della conversione delle *SXC Card* in Crediti unilateralmente operata nel mese di dicembre, ha omesso di trasmettere la relazione di ottemperanza entro il termine previsto e, solo in data 10 marzo, ha chiesto una proroga del termine per l'esecuzione del provvedimento. L'istanza di proroga veniva rigettata il 18 marzo con invito a fornire la relazione entro tre giorni.

**17.** In tale periodo (dal 26 febbraio, data della comunicazione del provvedimento cautelare, al 23 marzo, data di ricevimento della relazione di ottemperanza) centinaia di segnalazioni evidenziano il permanere della situazione critica

---

*sarebbe stata posticipata al 4 febbraio, al 10 marzo, al 23 marzo e da ultimo all'8 aprile. - Cfr. segnalazione prot. 28623 del 23 marzo 2020 - SixthCo. - secondo un consumatore - dopo aver spostato arbitrariamente per sei volte la consegna di shopping card acquistate nei mesi precedenti, ne avrebbe comunicato "il rimborso di default." Tale rimborso andrebbe, tuttavia, unicamente a svantaggio dei consumatori che hanno acquistato card mai consegnate e soggette a scadenze contrattuali continuamente rimandate; mentre la società avrebbe a disposizione notevole liquidità derivante dai saldi relativi ai Crediti e al Wallet dei consumatori che, allo stato, risultano utilizzabili solo per una percentuale minima del 2%. ]*

<sup>8</sup> *[Ex multis, cfr. segnalazione prot. 28536 del 23 marzo 2020 - un segnalante avrebbe proceduto all'acquisto di una card del valore di € 25 che successivamente non sarebbe stata riconosciuta dal venditore e della quale non sarebbe stato poi possibile ottenere il rimborso. ]*

<sup>9</sup> *[Cfr. segnalazione prot. 25513 del 9 marzo 2020 - un aderente sottolinea la circostanza che avrebbe aderito alle offerte del Professionista in particolare per quanto concerne le card turbo e si sarebbe visto prima negare la fruizione di tali carte poi convertire le stesse in crediti ed infine modificare le condizioni di utilizzo degli stessi soprattutto per quanto concerne il pagamento di ricariche e bollette. Si veda anche segnalazione prot. 27677 del 18 marzo 2020 - un segnalante evidenzia di aver subito la conversione non autorizzata di card del valore di € 12.300,00. Successivamente, nonostante la richiesta di riconversione, lo stesso non sarebbe riuscito a rientrare in possesso di quanto richiesto. Cfr. segnalazione prot. 28586 del 23 marzo 2020 - un consumatore denuncia che il professionista avrebbe sostanzialmente bloccato una rilevante somma di denaro che, in precedenza, poteva essere utilizzata per l'acquisto di gift card ma che - a seguito dell'unilaterale modifica delle condizioni - sarebbe utilizzabile solo per una minima parte. In particolare, il c.d. wallet sarebbe ora utilizzabile solo su una decina di card di aziende mentre i crediti, prima utilizzabili per acquistare card al 50% del loro valore, sarebbero ora fruibili con percentuali irrisorie del 1%- 2%. Inoltre, molte card acquistate non sarebbero attivate e la loro data di attivazione verrebbe continuamente posticipata.]*

<sup>10</sup> *[Cfr. segnalazione prot. 27843 del 18 marzo 2020 - un denunciante evidenzia di aver acquistato, nel mese di dicembre 2019, card per l'importo di € 500 che, alla data di attivazione (18 marzo 2020), avrebbero dovuto assumere il valore di € 1.000. In realtà, risulterebbe che tali carte possono essere utilizzate per la percentuale irrisoria dell'1%. Cfr. segnalazione prot. 28297 del 20 marzo 2020 - un consumatore sottolinea come, a seguito della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, per l'acquisto di buoni benzina della Q8 del valore di €50 sarebbe possibile utilizzare solo € 1 in credito, dovendo poi procedere al pagamento in contanti. Cfr. segnalazione prot. 28299 del 20 marzo 2020 - secondo un denunciante, a partire dal mese di dicembre 2019, i crediti in precedenza utilizzabili nella misura del 50%, sarebbero ora fruibili solo nella misura del 3%.]*

<sup>11</sup> *[Cfr., ex multis, segnalazione prot. 23534 del 2 marzo 2020]*

<sup>12</sup> *[Tra tutte, cfr. segnalazione prot. 26368 dell'11 marzo 2020 -- un segnalante riferisce che il Professionista, senza preavviso, avrebbe eliminato la possibilità di utilizzare il Saldo dell'account per acquistare gift card relative a beni primari disponibili sulla piattaforma (supermercati, carburante, treni) continuando, però, a permetterne l'acquisto tramite pagamenti con nuova liquidità. Sarebbe, pertanto, "palese l'intenzione di bloccare l'utilizzo del saldo su gift card di uso primario per evitare uscita di liquidità." Si veda anche segnalazione prot. 25541 del 9 marzo 2020 - un consumatore richiama l'attenzione sul fatto che SixthCo. avrebbe incentivato, per diversi mesi, l'acquisto dei c.d. "crediti" e card per ricaricare il wallet, per poi acquistare diverse carte regalo di vari brand e merchandising. Tuttavia, il Professionista avrebbe cambiato le modalità di fruizione dei crediti rendendoli sostanzialmente inutilizzabili. Si vedano anche le segnalazioni prot. 28435 e 28563 del 23 marzo 2020.]*

individuata nel provvedimento cautelare, che pone gli aderenti nell'impossibilità di utilizzare le *SXC Card* come originariamente previsto<sup>13</sup>.

**18.** Solo il 20 marzo 2020 - prima della presentazione della citata relazione, ma dopo il rigetto della richiesta di proroga - il Professionista procedeva a comunicare ai consumatori la possibilità di riconvertire i crediti in saldo *wallet* e le *SXC Card* non redente in *SXC Card*. Tale attività viene presentata come iniziativa assunta dalla Parte "in uno spirito di fattiva collaborazione con l'Autorità Garante della Concorrenza e del mercato nel procedimento PS11332 attualmente in corso". In tale riconversione si precisa che, con il *wallet* o con le nuove *SXC Card* redimibili, sarà possibile acquistare un numero estremamente limitato di *Shopping Card* brandizzate, pari a circa 16, che, a detta degli utenti, sono di scarsa o pochissima utilità, diversamente dalle centinaia di *Gift Card* che erano presenti nel catalogo della piattaforma al momento dell'offerta delle varie *SXC Card* ed erano, quindi, acquistabili con il saldo/*wallet*.

**19.** Nella suddetta comunicazione il professionista prospetta anche la presunta convenienza, rispetto alla riconversione, del mantenimento dei Crediti derivanti dalla conversione unilateralmente imposta a dicembre 2019, in quanto saranno utilizzabili in futuro "anche fino al 100% del valore nominale delle shopping card, quindi oltre il limite del 50%", rispetto all'attuale percentuale irrisoria dell'1-3%.

**20.** Tale riconversione prevede, peraltro, che il consumatore, per accedervi, debba proporre specifica istanza (entro 30 giorni) e che le stesse domande saranno valutate nel termine di 60 giorni.

**21.** Alla luce di quanto sopra esposto, tenuto conto del significativo e costante flusso di segnalazioni e delle dichiarazioni contenute nella relazione tardivamente prodotta dal Professionista, le condotte oggetto di sospensione provvisoria risultano essere state poste in essere da SixthCo. anche successivamente alla comunicazione del Provvedimento, avvenuta in data 26 febbraio 2020.

**22.** Rilevano, in particolare, gli episodi di blocco degli *account* degli utenti, con conseguente mancato rimborso di quanto corrisposto e/o maturato dagli stessi, segnalati ancora nel mese di marzo 2020.

**23.** Assumono rilievo, inoltre, i gravi ostacoli e le limitazioni all'utilizzo delle *Shopping Card* brandizzate, in termini di ingiustificato e reiterato ritardo nella loro attivazione rispetto a quanto previsto, nonché di impossibilità di fruizione delle stesse per mancata abilitazione da parte del *vendor*.

**24.** Con riferimento, invece, alle *SXC Card*, rileva la persistente modifica unilaterale delle condizioni di utilizzo e del loro valore, relativa all'artificiosa "conversione" delle medesime *SXC Card* in Crediti, attuata il 18 dicembre 2019.

**25.** Parimenti rilevanti, ai fini della mancata attuazione della sospensiva, risultano le modalità e le tempistiche di esecuzione dell'iniziativa di riconversione prospettata dal Professionista.

Al riguardo, si osserva che, mentre la conversione delle *SXC Card* in Crediti operata nel dicembre 2019 è stata il frutto di un'azione unilaterale di SixthCo., generalizzata e automaticamente efficace nei confronti di tutti i titolari di *SXC Card* fino ad allora acquistate, la nuova iniziativa pone in capo ai consumatori l'onere di attivarsi entro un termine ben preciso (19 aprile 2020) e prevede tempi di attuazione lunghi e variabili tra 30 e 60 giorni, potendo protrarsi fino a oltre la metà di giugno.

**26.** In ogni caso, come evidenziato, tale riconversione consente l'acquisto di poche e non significative *Shopping Card* rispetto all'ampio catalogo che era, invece, prospettato al momento dell'offerta delle *SXC Card* (composto da centinaia di *Shopping Card* di altrettanti *vendor*) e senza la possibilità di usufruire degli altri servizi di pagamento originariamente previsti (ricarica del credito telefonico e pagamento delle bollette).

**27.** Le sopra evidenziate condotte continuano a determinare un sostanziale inadempimento del Professionista con riferimento alle modalità di attivazione e fruizione originariamente previste sia per le *Shopping Card* brandizzate che per le *SXC Card*, con indebito trattenimento delle somme versate dai consumatori.

**28.** Dalle evidenze documentali risulta, dunque, che le misure disposte con il citato provvedimento n. 28146 del 25 febbraio 2020, notificato al Professionista in data 26 febbraio 2020, non sono state adottate.

**29.** Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati potrebbero integrare una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 28146 del 25 febbraio 2020, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

#### DELIBERA

a) di contestare alla società Sixthcontinent Europe S.r.l. la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità n. 28146 del 25 febbraio 2020;

b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

---

<sup>13</sup> [Tra tutte, cfr. segnalazione prot. 25458 del 9 marzo 2020 - un aderente alla community SixthCo. richiama l'attenzione sulla circostanza che, successivamente all'adozione del provvedimento cautelare da parte dell'Autorità, le condizioni sarebbero ulteriormente peggiorate. In particolare, l'utilizzo del wallet sarebbe negato per il pagamento di bollette e ricariche telefoniche ed estremamente limitato per l'acquisto. Inoltre, l'utilizzo dei crediti sarebbe ridotto al 2% delle *SXC Card* che, in alcuni casi, risulterebbero inutilizzabili per problemi tra i merchant e SixthCo. ]

c) che il responsabile del procedimento è il Dott. Antonino D'Ambrosio;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione A della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti di Sixthcontinent Europe S.r.l., ovvero da persone da essa delegate;

e) che, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;

f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede a Sixthcontinent Europe S.r.l. di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche nell'ultimo anno.

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

p. IL PRESIDENTE  
il Componente anziano  
*Gabriella Muscolo*