

## **IP341 - SIXTHCONTINENT-MANCATO RICONOSCIMENTO CREDITI**

Provvedimento n. 29744

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 1° luglio 2021;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

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;

VISTA la propria delibera n. 28314 del 4 agosto 2020, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dalla società Sixthcontinent Europe S.r.l. a partire dal marzo 2018 e concernente, da un lato, l'ingannevole prospettazione della pretesa convenienza economica dell'adesione alla *community* e alle varie offerte proposte sulla piattaforma *www.sixthcontinent.com*, dall'altro, il blocco ingiustificato degli *account* dei consumatori, nonché il ritardo/impedimento/limitazione della fruizione da parte degli utenti delle *Shopping Card* e *SXC Card* e delle altre utilità (*i.e. Saldo, Wallet, Crediti*) maturate attraverso la partecipazione alla *community*, omettendo il rimborso delle somme versate per l'acquisto delle *Shopping Card* e/o maturate sulla predetta piattaforma;

VISTA la propria delibera n. 28594 del 23 febbraio 2021, con la quale l'Autorità ha contestato a Sixthcontinent Europe S.r.l. la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 28314 del 4 agosto 2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. PREMESSA**

**1.** Con provvedimento n. 28314, adottato in data 4 agosto 2020 e notificato il 7 agosto 2020 (di seguito anche "provvedimento principale" o "Delibera"), di chiusura del procedimento PS11332, l'Autorità ha accertato una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, posta in essere dalla società Sixthcontinent Europe S.r.l. (di seguito anche "SixthCo." o "Professionista" o "Società") e articolata nelle seguenti condotte: prospettare con modalità ingannevoli la pretesa convenienza economica dell'adesione alla *community* e alle varie offerte proposte sulla Piattaforma; procedere in modo unilaterale al blocco ingiustificato degli *account* dei consumatori; ritardare/limitare/impedire il rilascio o la fruizione delle *Shopping Card*<sup>1</sup> (sia quelle brandizzate sia quelle emesse direttamente da SixthCo., c.d. *SXC Card*) e delle altre utilità (*i.e. Saldo/wallet* e *Crediti*) maturate attraverso l'acquisto di tali *Shopping Card* e la partecipazione alla *community* SixthCo.; nonché omettere il rimborso delle somme versate per l'acquisto delle predette *Shopping card* e degli altri servizi.

**2.** Nello specifico, l'Autorità ha ritenuto che i descritti comportamenti, attuati da SixthCo. nell'ambito della promozione della propria piattaforma di "*profit-sharing*" (di seguito Piattaforma), in fase di commercializzazione di *Shopping Card* (SC) attraverso il proprio sito *sixthcontinent.com* (di seguito, anche solo Sito) e nella gestione dei diritti contrattuali degli utenti, integrassero una pratica commerciale scorretta volta ad attrarre il maggior numero possibile di consumatori, farli entrare nella *community* e persuaderli ad investire ingenti somme di denaro nell'acquisto delle *Shopping Card* brandizzate e delle numerose *SXC Card* offerte in vendita *online*, ingenerando negli stessi – attraverso la decettiva prospettazione di pretesi vantaggi economici – l'erroneo convincimento che tali *Card* fossero in grado di incrementare il proprio valore e aumentare significativamente il potere di acquisto degli utenti.

**3.** SixthCo., dopo aver ingannevolmente indotto i consumatori ad aderire alla Piattaforma e ad investire anche ingenti somme nelle offerte ivi rese disponibili, ha iniziato a perpetrare, nella cornice di una strategia unitaria, una serie di azioni che hanno determinato prima la sostanziale impossibilità per gli utenti di fruire dei significativi importi impiegati nella *community* e, poi, il mancato rimborso dei medesimi, ponendo in essere le seguenti misure: il blocco/sospensione degli *account*; la ritardata o mancata attivazione delle *Shopping Card* rispetto a quanto previsto al momento dell'acquisto; gli ostacoli all'utilizzo delle *SXC Card* attraverso la conversione unilaterale delle *SXC card* in *Crediti* (invece di *Saldo*); la significativa riduzione del valore dei *Crediti* utilizzabili per l'acquisto di SC e altre utilità, la

---

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

diminuzione del novero delle *Shopping Card* acquistabili; l'ostacolo all'utilizzo dei *Crediti* per la fruizione dei Servizi sulla Piattaforma (*Pagomeno* e *RicaricaCell*); e, infine, la riconversione delle *SXC Card*.

**4.** In sintesi, l'insieme delle condotte sopra descritte è stato ritenuto configurare una pratica commerciale ingannevole e aggressiva in quanto in grado di attrarre decettivamente i consumatori ad aderire alla *community* e poi, sulla base di continue e arbitrarie modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali di vendita, di limitare indebitamente la libertà di scelta degli utenti in relazione alle loro attività nell'ambito della Piattaforma nonché – per effetto dell'immobilizzazione delle *Shopping Card* e delle altre utilità acquistate sul Sito – suscettibile di impedire l'uso delle risorse immesse nella Piattaforma in modo da trattenere gli ingenti importi versati dai numerosissimi utenti, che si sono visti negare l'esercizio dei legittimi diritti contrattuali di recesso e rimborso e sono stati indotti a continuare ad effettuare acquisti per rimanere attivi e non perdere quanto maturato e bloccato sulla Piattaforma<sup>2</sup>.

**5.** Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha sanzionato il Professionista e vietato l'ulteriore diffusione e continuazione della pratica commerciale scorretta. Inoltre, è stato anche disposto che la Società comunicasse, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento principale – avvenuta in data 7 agosto 2020 – le iniziative assunte in ottemperanza alla predetta diffida.

**6.** Considerata la mancata trasmissione della prescritta relazione di ottemperanza entro il termine indicato, in data 11 novembre 2020 è stato richiesto al Professionista di comunicare, entro ulteriori dieci giorni, le iniziative adottate al fine di ottemperare a quanto stabilito nel provvedimento principale.

**7.** Con comunicazione del 23 novembre 2020, SixthCo. ha chiesto una proroga di quattordici giorni del termine concesso per il deposito della comunicazione relativa all'ottemperanza al provvedimento principale.

**8.** In data 7 dicembre 2020, SixthCo. ha trasmesso un documento in cui si è limitata a descrivere gli avvenimenti che, dopo la pubblicazione del provvedimento principale, avrebbero "portato ad un blocco totale delle vendite in Italia da parte della Sixthcontinent Europe S.r.l.", senza fornire alcuna informazione in merito alle eventuali iniziative assunte al fine di ottemperare alla diffida formulata nel medesimo provvedimento<sup>3</sup>.

**9.** A seguito della notifica del provvedimento principale, è pervenuto in Autorità un cospicuo e costante flusso di segnalazioni nelle quali un elevatissimo numero di consumatori lamentava la continuazione da parte di SixthCo. della pratica commerciale oggetto di accertamento e diffida nel predetto Provvedimento, con particolare riferimento a: il persistente impedimento al *download* delle Card acquistate e pagate dagli utenti; l'ostacolo alla fruizione delle *Shopping Card*, delle *SXC Card*, dei *Crediti/Saldo/Wallet* e di ogni altra utilità maturata sulla Piattaforma; il mancato ripristino delle condizioni contrattuali di attivazione e fruizione secondo i termini vigenti al momento dell'acquisto da parte dei consumatori; l'omesso rimborso degli importi corrisposti dagli utenti per l'acquisto delle *Shopping Card* e delle diverse e numerose offerte proposte sulla Piattaforma; il persistente obbligo per gli utenti di effettuare ogni mese almeno un acquisto per non perdere i "soldi" presenti nel portafoglio virtuale, senza tuttavia dare seguito alla effettiva consegna/attivazione delle carte acquistate e pagate<sup>4</sup>.

**10.** Sulla base delle evidenze in atti, è risultato in particolare che, diversamente da quanto affermato dal Professionista circa il blocco delle proprie attività sul territorio italiano, il sito *sixthcontinent.com* era ancora pienamente attivo e operativo e che la Società ha continuato a svolgere l'attività di promozione e vendita *online*, sulla propria Piattaforma, di numerose e diverse *Shopping Card*<sup>5</sup>, come inequivocabilmente attestato anche dalla documentazione prodotta unitamente alle segnalazioni, dalla quale è emerso che la commercializzazione delle *Shopping Card/SXC Card* è proseguita nei confronti dei consumatori nei mesi successivi alla notifica del provvedimento principale, senza peraltro che alla stessa facesse seguito la consegna e/o l'attivazione delle carte vendute<sup>\*,6</sup>.

---

<sup>2</sup> [I crediti maturati dagli utenti possono scadere e si azzerano il primo giorno del mese successivo a quello in cui l'utente non è attivo (i.e. non effettua almeno un acquisto sul Sito).]

<sup>3</sup> [Cfr. documento prot. 90861 del 7 dicembre 2020. ]

<sup>4</sup> [Cfr. ex multis, segnalazione prot. 76775 del 16 ottobre 2020, in cui un aderente lamenta la circostanza che, dal mese di febbraio 2020, SixthCo. continuerebbe indebitamente a trattenere circa € 8.000 sulla piattaforma oltre ad alcune card che si troverebbero nell'area rimborsi senza essere processate. Al riguardo, si veda anche la segnalazione prot. 84991 del 16 novembre 2020, attraverso la quale una consumatrice riferisce che, nel richiedere il rimborso di quanto versato per l'acquisto di *Shopping Card* non consegnate, anche tramite ripetuti solleciti, non avrebbe ricevuto alcuna risposta circa i crediti (€ 3.019,15) e il saldo (€ 3.785) maturati e si vedrebbe comunque costretta ad effettuare acquisti "per non perdere wallet e crediti acquistati in precedenza ed ancora bloccati nella piattaforma". Infine, l'impossibilità di utilizzare due *Gift Card* regolarmente acquistate e pagate viene riferita da un altro consumatore che, avendo effettuato le transazioni il 30 settembre 2020 ed il 31 ottobre 2020 con data di attivazione contrattualmente fissata, rispettivamente, al 5 ottobre 2020 e al 20 novembre 2020, non avrebbe ricevuto le card (segnalazione prot. 20140 dell'11 febbraio 2021). In merito all'obbligo di acquisto mensile per rimanere "attivi" e non vedersi "azzerare" i crediti conseguiti, si veda anche la segnalazione prot. 79400 del 27 ottobre 2020.]

<sup>5</sup> [Cfr. Verbale acquisizione agli atti del 19 febbraio 2021.]

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

<sup>6</sup> [Si vedano in proposito, a mero titolo esemplificativo e in aggiunta alla già citata segnalazione prot. 20140 dell'11 febbraio 2021, la segnalazione prot. 79801 del 28 ottobre 2020, con la quale una consumatrice lamenta la mancata consegna di una gift-card [omissis] acquistata in data 1° ottobre 2020 sulla piattaforma SixthContinent; la segnalazione prot. 14035 del 19 gennaio 2021, in cui un consumatore denuncia l'omessa attivazione di una card [omissis] e una card [omissis], che erano state acquistate, rispettivamente, il giorno 25 settembre 2020 e 30 ottobre 2020.]

**11.** Attesa l'omessa comunicazione da parte del Professionista delle iniziative assunte in ottemperanza al provvedimento principale e tenuto conto delle informazioni acquisite agli atti, dalle quali risultava la reiterazione da parte di SixthCo. di una serie di condotte connotate nella sostanza dai medesimi profili di scorrettezza già accertati con il provvedimento principale, l'Autorità, con delibera n. 28594 del 23 febbraio 2021, ha contestato alla società Sixthcontinent Europe S.r.l. di aver violato la delibera del 4 agosto 2020, n. 28314. Tale provvedimento è stato comunicato al Professionista in data 3 marzo 2021.

**12.** Il Professionista, in data 25 marzo 2021, ha effettuato l'accesso agli atti del procedimento, in data 31 marzo 2021 è stato sentito in audizione e, in data 13 aprile 2021, ha trasmesso la prima memoria difensiva. Infine, in data 25 giugno 2021, SixthCo. ha presentato la memoria conclusiva.

**13.** In data 6 aprile 2021 è stata riscontrata positivamente l'istanza di partecipazione formulata in data 26 marzo 2021 da venticinque persone fisiche unitariamente difese e rappresentate dal medesimo legale (di seguito anche *Intervenienti*). In data 9 aprile 2021 si è tenuta l'audizione degli *Intervenienti*, i quali hanno poi trasmesso, in data 18 giugno 2020, la loro memoria conclusiva.

**14.** SixthContinent Europe S.r.l., a seguito di variazione iscritta nel Registro delle Imprese (Camera di Commercio di Milano-Monza Brianza-Lodi) in data 19 aprile 2021, ha assunto la nuova denominazione "SixthContinent Factory S.r.l."<sup>7</sup>.

**15.** In data 4 giugno 2020, con atto prot. n. 50069, è stata trasmessa al Professionista la comunicazione del termine per la presentazione di memorie conclusive, fissato al 25 giugno 2021.

## II. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

**16.** Dalle segnalazioni e dagli elementi acquisiti, risulta che SixthCo., successivamente alla notifica del provvedimento principale n. 28314 del 4 agosto 2020, ha continuato a porre in essere condotte consistenti: nel persistente impedimento al *download* delle *Card* acquistate e pagate dagli utenti; nell'ostacolo alla fruizione delle *Shopping Card*, delle *SXC Card*, dei *Crediti/Saldo/Wallet* e di ogni altra utilità maturata sulla Piattaforma; nel mancato ripristino delle condizioni contrattuali di attivazione e fruizione secondo i termini vigenti al momento dell'acquisto da parte dei consumatori; nell'omesso rimborso degli importi corrisposti dagli utenti per l'acquisto delle *Shopping Card* e delle diverse e numerose offerte proposte sulla Piattaforma; nel persistente obbligo per gli utenti di effettuare ogni mese almeno un acquisto per non perdere i "soldi" presenti nel portafoglio virtuale, senza tuttavia ottenere l'effettiva consegna/attivazione delle carte acquistate e pagate.

**17.** Il Professionista, dunque, non ha dato seguito all'ordine di cessazione delle attività scorrette accertate nel citato provvedimento n. 28314, come più in dettaglio illustrato nei paragrafi seguenti.

**18.** Dalla corposa documentazione agli atti del procedimento è emerso che, nonostante la diffida, SixthCo. ha sistematicamente perseverato nel porre in essere, in modo diffuso nei confronti degli aderenti alla *community*, il comportamento consistente nel ritardare e/o impedire senza valida giustificazione l'attivazione delle *Shopping Card* già acquistate e pagate dagli utenti, in spregio degli specifici termini e condizioni espressamente previsti al momento dell'acquisto, rendendo di fatto impossibile agli utenti l'operazione materiale di *download* delle carte<sup>8</sup>.

**19.** Più nel dettaglio, numerose evidenze documentali attestano i comportamenti di SixthCo. volti sostanzialmente a reiterare gli ostacoli frapposti ai consumatori alla regolare fruizione delle *Shopping Card*, dei *Crediti/Saldo/Wallet* e di ogni altra utilità maturata sulla Piattaforma. Nello specifico, risulta che, anche successivamente al mese di agosto 2020, il Professionista ha continuato ad impedire ai consumatori aderenti di utilizzare le *Shopping Card* regolarmente acquistate e pagate nonché di fruire, secondo le regole della Piattaforma, dei *Crediti* accumulati, del *Saldo* conseguito e di ogni altra utilità maturata attraverso la partecipazione alla *community* SixthCo. arrivando, in alcuni casi, addirittura a non consegnare le *card* acquistate e regolarmente pagate<sup>9</sup>.

---

<sup>7</sup> [Cfr. *Verbale assemblea straordinaria del 13 aprile 2021 (Atto Repertorio 50.365 Raccolta 23.198).*]

<sup>8</sup> [Cfr., tra le tante, segnalazione prot. 73602 del 5 ottobre 2020. In ordine agli ostacoli al *download* delle carte, un utente, dopo aver stigmatizzato l'obbligo di acquisto mensile imposto da SixthCo. attraverso l'utilizzo di una minima percentuale di crediti disponibili, sottolinea di aver acquistato una *card* carburanti risultata successivamente non scaricabile. A fronte del suo reclamo, il servizio clienti avrebbe risposto che i codici sarebbero stati temporaneamente esauriti pur risultando le carte ancora disponibili sul sito. Al riguardo si veda anche la segnalazione prot. 14035 del 19 gennaio 2021, in cui un consumatore denuncia l'omessa attivazione di una *card* [omissis] e una *card* [omissis], che erano state acquistate, rispettivamente, il giorno 25 settembre 2020 e 30 ottobre 2020. In questo senso anche la segnalazione prot. 45151 del 14 maggio 2021 mediante la quale un consumatore lamenta di aver acquistato una *shopping card* [omissis] in data 22 ottobre 2020 che avrebbe dovuto essere disponibile dal 12 novembre 2020 ma che, alla data della segnalazione, ossia ben sei mesi dopo, non risulterebbe "disponibile per il *download*". L'attualità della condotta è peraltro attestata da una segnalazione del 18 maggio 2021 (prot. 45989) nella quale una consumatrice lamenta di aver acquistato un *card* del valore di €25 e di non essere riuscita a scaricarla prima della sua scadenza.]

<sup>9</sup> [Al riguardo, appare emblematica la segnalazione prot. 64978 del 24 agosto 2020 attraverso la quale un consumatore, rivolgendosi direttamente all'Autorità, ha lamentato che "nonostante i vari provvedimenti da Voi emessi la piattaforma non ha ottemperato a nulla di quanto da voi richiesto" dal momento che, alla data della segnalazione, il saldo *wallet* ed i crediti maturati risulterebbero inutilizzabili. Nello stesso senso rileva anche la segnalazione prot. 73599 del 5 ottobre 2020 nella quale un utente stigmatizzava la circostanza che SixthCo. "nonostante la sanzione ricevuta" non permettesse di utilizzare crediti e punti per le *card* presenti sul proprio sito, avendo peraltro "modificato nuovamente la percentuale di utilizzo senza preavviso". Risulta inoltre esemplificativa la segnalazione prot. 76775 del 16 ottobre 2020 attraverso la quale un utente evidenziava l'impossibilità di utilizzare l'importo di 8.000 euro "indebitamente trattenuti dalla piattaforma" oltre ad alcune *card* che si sarebbero trovate nell'area rimborsi senza essere processate; in tale contesto, il

**20.** Rileva, a mero titolo di esempio, la vicenda di un consumatore che evidenziava come, dopo aver effettuato sulla Piattaforma l'acquisto di *voucher*, utilizzabili in due differenti siti *web*, mediante pagamento con carta di credito nelle date del 29 e 30 settembre 2020, non avrebbe mai ricevuto quanto ordinato e regolarmente pagato<sup>10</sup>. Secondo la testimonianza di un altro aderente, le due *Shopping Card* acquistate sulla Piattaforma nei mesi di agosto e settembre 2020 e regolarmente pagate al momento dell'acquisto *online*, alla data della segnalazione (ossia 1° febbraio 2021), risultavano ancora non disponibili<sup>11</sup>.

**21.** Del pari significativa appare anche la segnalazione di un utente che, facendo riferimento all'intervento sanzionatorio dell'Autorità, evidenziava come SixthCo. continuasse a comportarsi in modo scorretto, atteso che i Crediti sarebbero utilizzabili sulla Piattaforma solo nella ridotta misura del 3%. Inoltre, ad avviso del segnalante, sul sito *web* del Professionista sarebbero disponibili poche *shopping card* dal momento che "anche gli esercenti stanno scappando dalla piattaforma" e, nonostante ciò, permane in capo agli utenti della *community* l'obbligo di acquisto mensile per rimanere attivi sulla Piattaforma e non vedersi azzerati i *Crediti* e perdere i "soldi" presenti nel proprio portafoglio virtuale<sup>12</sup>.

**22.** Sono inoltre state acquisite agli atti del procedimento le segnalazioni di alcuni consumatori che lamentavano di aver subito, successivamente alla notifica del provvedimento principale e senza giustificato motivo, il blocco/sospensione dei propri *account* ad opera di SixthCo., con la conseguenza che si sarebbero trovati nella condizione di non poter utilizzare le *Shopping Card* regolarmente acquistate, né fruire dei *crediti*, dei *punti* e delle altre utilità scaturenti dall'adesione alla *community*, senza peraltro ottenere il promesso rimborso di quanto versato sul Sito e maturato per le attività svolte sulla Piattaforma<sup>13</sup>.

**23.** Ulteriori segnalazioni riguardano il mancato ripristino da parte di SixthCo. delle condizioni contrattuali di attivazione e fruizione delle *Shopping Card* secondo i termini vigenti al momento dell'acquisto. Secondo la documentata segnalazione di un consumatore, la situazione sarebbe addirittura peggiorata successivamente all'adozione del provvedimento principale dell'Autorità, in quanto l'impossibilità di utilizzare i *Crediti* e il *Saldo* per le transazioni sulla Piattaforma interesserebbe nella realtà una percentuale elevatissima di consumatori, ben superiore al 3% dichiarato da SixthCo<sup>14</sup>; dopo la diffida dell'Autorità, il Professionista avrebbe promosso la vendita di alcune *Card* da acquistare con i *Crediti*, che tuttavia si sarebbe rilevata assolutamente limitata, in quanto circoscritta a solo 100 *card* e con una durata di 5 minuti, con la conseguenza che la maggior parte dei consumatori non sarebbe stata in grado di procedere all'acquisto e fruire dell'offerta. Peraltro, il supporto clienti non prestava alcuna assistenza agli utenti oppure si limitava a fornire risposte generiche e non rilevanti<sup>15</sup>.

---

*segnalante contestava il fatto di dover continuare ad effettuare l'acquisto obbligatorio di card che in realtà sarebbero destinate a non essere consegnate. In un altro caso (Segnalazione prot. 73709 del 5 ottobre 2020) la doglianza riguarda il fatto che il Professionista continuerebbe "a cambiare, a proprio piacimento e senza alcun avviso preventivo, i termini e le condizioni della [...] piattaforma"; nello specifico, la società avrebbe posticipato la facoltà di fruizione delle card dopo il decorso di 15 giorni lavorativi quando, secondo l'abbonamento premium sottoscritto dal segnalante, l'attivazione delle card avrebbe dovuto essere immediata. In tal senso rileva il caso di cui alla segnalazione prot. 82784 del 9 novembre 2020, relativa ad un utente che, avendo acquistato diverse card nel mese di gennaio 2020 con attivazione prevista entro il mese di aprile 2020, lamentava la circostanza che in realtà le carte in questione non sarebbero state mai attivate (dopo oltre 6 mesi). Appare, infine, significativa la segnalazione prot. 79801 del 28 ottobre 2020 con la quale una consumatrice lamentava la mancata consegna di una gift-card [omissis] acquistata in data 1° ottobre 2020 sulla piattaforma SixthContinent. Si veda anche la recente segnalazione prot. 14519 del 21 gennaio 2021, con cui un consumatore evidenziava di aver acquistato prodotti/card mai consegnati e di non aver mai ottenuto il "Promesso rimborso da mesi".]*

<sup>10</sup> [Cfr. Segnalazione prot. 16438 del 28 gennaio 2021]

<sup>11</sup> [Cfr. Segnalazione prot. 17179 del 1° febbraio 2021, avente ad oggetto nello specifico l'acquisto di una *Shopping Card* denominata [omissis] 25€ (comprata il 25 agosto 2020) e di una *Shopping Card* denominata [omissis] 25€ (comprata il 23 settembre 2020). Un altro consumatore ha segnalato l'impossibilità di utilizzare due *Gift Card* regolarmente acquistate sul Sito del Professionista e pagate, con transazioni del 30 settembre 2020 e 31 ottobre 2020; sebbene le due *Card* avessero una data di attivazione contrattualmente fissata, rispettivamente, al 5 ottobre 2020 e al 20 novembre 2020, il segnalante non aveva ancora ricevuto le card alla data della segnalazione, ossia 11 febbraio 2021 (segnalazione prot. 20140). ]

<sup>12</sup> [Cfr. Segnalazione prot. 36435 del 13 aprile 2021.]

<sup>13</sup> [Contrariamente a quanto affermato da SixthCo. nell'ambito dell'audizione del 31 marzo 2021 ("a partire dal mese di febbraio 2020 non vi sono stati blocchi di account"), diversi utenti hanno continuato a lamentare l'impossibilità di accedere nel proprio profilo personale. Al riguardo, si veda la segnalazione prot. 65614 del 28 agosto 2020 nella quale un aderente comunicava di aver subito il blocco dell'account a causa dell'inserimento del PIN sbagliato e di non essere riuscito successivamente a ricevere assistenza da parte di SixthCo., con il rischio concreto di non poter effettuare l'acquisto mensile e quindi di perdere i crediti maturati. Rileva in proposito anche la segnalazione prot. 75904 del 13 ottobre 2020 nella quale un consumatore rappresentava che, a causa del blocco dell'account, si sarebbe trovato nella concreta impossibilità di disporre e utilizzare l'importo di circa 3.000 euro (in "crediti e soldi") detenuti dalla piattaforma. Analoga vicenda è stata segnalata da un altro aderente (Segnalazione prot. 76221 del 14 ottobre 2020) che rappresentava di essere stato vittima di un blocco dal momento che non gli era consentita la fruizione né del saldo di quasi 11.000 euro e né dell'importo di circa 28.000 euro in crediti maturati dalla sua adesione alla community. Parimenti significativa appare la recente testimonianza di una consumatrice (segnalazione prot. 13263 del 18 gennaio 2021) che lamentava di avere l'account bloccato e, al tempo stesso, di non ricevere assistenza da SixthCo., sottolineando il timore di perdere i crediti accumulati sulla Piattaforma a causa all'impossibilità di effettuare l'acquisto mensile richiesto dal Professionista. ]

<sup>14</sup> [Il riferimento è alla comunicazione del 5 giugno 2020 con cui SixthCo. ha informato i propri utenti che avrebbe applicato, a decorrere dal 1° luglio 2020, condizioni migliorative per il 97% della sua utenza, che avrebbe potuto utilizzare molti più punti e crediti su ciascuna transazione nonché il saldo delle *SXC Card* per acquistare una più ampia gamma di brand. Cfr. Segnalazione prot. 75247 del 12 ottobre 2020.]

<sup>15</sup> [Cfr. Segnalazione prot. 75247 del 12 ottobre 2020.]

**24.** Sempre in merito alle limitazioni connesse all'utilizzo dei *Crediti* per le transazioni sulla Piattaforma, un aderente ha evidenziato di recente che SixthCo. persevera nel consentire l'utilizzo dei *crediti* secondo percentuali irrisorie (1-2%) e di gran lunga inferiori rispetto a quelle inizialmente previste ("*fino al 50% del valore della card*"), congelando di fatto gli importi già investiti dagli utenti nella Piattaforma e obbligando sostanzialmente ad acquistare nuove *Card* "*immettendo ulteriori soldi*"<sup>16</sup>.

**25.** Nello stesso senso rileva anche quanto rappresentato nel mese di marzo 2021 da un altro utente circa il fatto che, nel corso dell'ultimo anno, non è stato in grado di accumulare *Crediti*, pur continuando a fare acquisti sul sito *web* di SixthCo., dal momento che la Piattaforma avrebbe manifestato anomalie di funzionamento azzerando i *Crediti* alla data del 1° marzo 2021<sup>17</sup>.

**26.** In proposito, appare significativo quanto rappresentato dagli *Intervenienti* in merito alla circostanza che, nel mese di aprile 2021, il numero delle *card* in vendita sulla Piattaforma era drasticamente diminuito e non era più possibile acquistare le *card* che in passato erano di gran lunga le più vendute, tra le quali, quelle dei supermercati, dei distributori di carburante e di *[omissis]*. Per quanto concerne il ripristino delle condizioni contrattuali, gli stessi *Intervenienti* hanno sottolineato che allo stato attuale l'attività di SixthCo. risulta incentrata sulla vendita di "*buoni sconto*", che sarebbero stati introdotti nel 2020 "*per indurre i consumatori a credere di poter ancora compiere acquisti utilizzando esclusivamente i crediti*" mentre, in realtà, al fine di utilizzare i *crediti* per acquistare i predetti buoni sconto, è necessario sottoscrivere un abbonamento denominato "*premium*", al costo di 99 euro annui.

Peraltro, secondo gli *Intervenienti*, tali buoni sconto sarebbero del tutto differenti rispetto alle *shopping card* acquistabili in passato sulla Piattaforma, in quanto consentono meramente di ottenere un presunto sconto sull'acquisto di alcuni beni e servizi offerti da parte di piccole società, caratterizzati da scarso interesse commerciale e da prezzi decisamente superiori a quelli rinvenibili su altri siti o su altri canali di vendita. Infine, a detta degli *Intervenienti*, lo sconto sarebbe "*comunque subordinato ad una serie di vincoli, quali la breve durata della validità del coupon, la non scalabilità e cumulabilità e soprattutto l'obbligo di effettuare un acquisto di un certo valore minimo. Tali coupon, come detto, sono utilizzabili su prodotti di scarso interesse commerciale, i cui prezzi sono decisamente superiori a quelli rinvenibili su altri siti o su altri canali di vendita*"<sup>18</sup>.

**27.** Con riferimento alle suesposte condotte di persistente impedimento al *download* delle *Shopping Card* e di ostacolo alla fruizione di *Carte/Crediti/Saldo* maturati sulla Piattaforma, attraverso una recente segnalazione pervenuta nel mese di maggio 2021<sup>19</sup>, un consumatore ha evidenziato che SixthCo., oltre ad aver disposto il rinvio dell'attivazione di alcune *card*, avrebbe "*cambiato drasticamente in peggio le politiche nei confronti dei consumatori*" in quanto, alla data della segnalazione, risulterebbe del tutto inibito l'utilizzo del *saldo* mentre i *crediti* sarebbero utilizzabili in minima percentuale.

**28.** Dalla documentazione acquisita è emerso anche il comportamento di SixthCo. consistente nell'omettere la restituzione degli importi corrisposti dagli utenti per l'acquisto delle *Shopping Card* e delle diverse e numerose offerte proposte sulla Piattaforma.

Appare esemplificativa al riguardo la segnalazione di un aderente che, essendo riuscito ad ottenere il rimborso di una "*ricarica [omissis]*" dopo sette mesi, ha lamentato di non aver ottenuto la restituzione dell'importo corrisposto per un'altra *card* acquistata nel corso del mese di gennaio 2020, peraltro pagata quasi interamente (per il 98%) in contanti, nonostante peraltro fosse un utente *Orange Premium* ed avesse pagato tale servizio aggiunto al costo di 350 euro<sup>20</sup>. Un altro consumatore ha segnalato anche il mancato rimborso di ricariche *[omissis]* da euro 50<sup>21</sup>.

**29.** Al riguardo, secondo gli *Intervenienti* "*nessun rimborso [...] è stato mai effettuato nonostante la comunicazione da ultimo effettuata in data 27 marzo 2021 nella quale si legge che, ancora una volta, i rimborsi avverranno con i "metodi di pagamento da te utilizzati" pertanto le card acquistate con wallet o crediti verranno rimborsate, come già avvenuto*

---

<sup>16</sup> [Cfr. Segnalazione prot. 17398 del 1° febbraio 2021. Sempre in relazione alle limitazioni all'utilizzo dei *crediti* rileva anche la segnalazione prot. 33841 del 31 marzo 2021 attraverso la quale un utente ha segnalato di essere in possesso di *crediti* non spendibili per transazioni sulla Piattaforma alle condizioni previste al momento dell'acquisto e *carte bloccate*. Inoltre ha stigmatizzato la pratica di ritardo nella consegna delle *carte* con *date di scadenza* sempre più brevi che le renderebbero di fatto inutilizzabili. A ciò si aggiunge che il supporto ai clienti "*risponde dopo mesi*".]

<sup>17</sup> [Cfr. Segnalazione prot. 26210 del 4 marzo 2021.]

<sup>18</sup> [Cfr. Verbale audizione degli *Intervenienti* del 9 aprile 2021.]

<sup>19</sup> [Cfr. Segnalazione prot. 45510 del 17 maggio 2021.]

<sup>20</sup> [Cfr. Segnalazione prot. 65617 del 28 agosto 2020.]

<sup>21</sup> [Cfr. Segnalazione prot. 68788 del 14 settembre 2020. Al riguardo, si veda anche la segnalazione prot. 84991 del 16 novembre 2020, attraverso la quale una consumatrice riferisce che, nel richiedere il rimborso di quanto versato per l'acquisto di *Shopping Card* non consegnate, anche tramite ripetuti solleciti, non avrebbe ricevuto alcuna risposta circa i *crediti* (€ 3.019,15) e il *saldo* (€ 3.785) maturati e si vedrebbe comunque costretta ad effettuare acquisti "*per non perdere wallet e crediti acquistati in precedenza ed ancora bloccati nella piattaforma*". Cfr. Segnalazione prot. 44458 del 12 maggio 2021 attraverso la quale un consumatore, avendo acquistato una *Card* che dava il diritto di acquistarne altre, avrebbe constatato che queste sarebbero state rimosse "*sostituendo e/o modificando nel frattempo tutte le altre card sul sito con delle card non di mio interesse ed acquistabili solo parzialmente con il credito precedentemente acquistato tramite il suddetto ordine*". A seguito del reclamo, SixthCo. avrebbe proceduto all'annullamento delle *carte* in questione ed al rimborso mediante *crediti* inutilizzabili. Nonostante il successivo reclamo, l'esponente non sarebbe riuscito a ottenere il rimborso.]

in passato, attraverso il riaccredito dei crediti o del wallet impiegato nell'acquisto senza che ovviamente tali strumenti siano concretamente utilizzabili"<sup>22</sup>.

**30.** Sulla base degli elementi documentali in atti, risulta che SixthCo., anche dopo la notifica del provvedimento principale, ha continuato a imporre in capo agli utenti l'obbligo di effettuare ogni mese almeno un acquisto per non perdere i *crediti* presenti nel portafoglio virtuale. Di conseguenza, molti aderenti sono stati indotti a effettuare sulla piattaforma almeno un acquisto mensile, nonostante peraltro la drastica riduzione delle *Shopping Card* negoziate da SixthCo., solo allo scopo di rimanere attivi e non vedersi cancellati i *crediti* già accumulati. In merito a tale obbligo, gli *Intervenienti*, dopo aver sottolineato che le offerte di SixthCo. non consentono alcun aumento del potere di acquisto, hanno evidenziato la circostanza che queste "sono acquistate dagli utenti al solo fine di effettuare il fatidico acquisto mensile che consente di mantenere attivo il proprio status e di conseguenza i propri crediti"<sup>23</sup>.

**31.** A tale riguardo, è emblematica la testimonianza di un consumatore che ha evidenziato di essere stato "costretto" ad effettuare l'acquisto mensile imposto dal Professionista al fine di evitare l'azzeramento dei *Crediti* acquistati in precedenza "con soldi veri" e sulla base della prospettiva di poter tornare ad utilizzare i *Crediti* stessi nella misura del 50% inizialmente prevista per effettuare acquisti sulla Piattaforma<sup>24</sup>. Appare parimenti significativa la segnalazione con cui un consumatore ha manifestato la propria preoccupazione circa le difficoltà incontrate per effettuare l'acquisto mensile che SixthCo. imporrebbe "per non perdere i [...] soldi caricati e ancora imprigionati sulla piattaforma"<sup>25</sup>. Dello stesso tenore la denuncia di un altro aderente che, lamentando la difficoltà di effettuare il *download* delle *carte* già comprate, ha sottolineato come tale acquisto fosse stato effettuato "solo allo scopo di non farsi azzerare i CREDITI" e con la difficoltà "di farsi accettare una carta di credito"<sup>26</sup>.

**32.** Peraltro, tra i numerosi utenti che continuano ad effettuare l'acquisto mensile sulla Piattaforma solo per non perdere i *crediti*, alcuni hanno lamentato di non aver ricevuto le *card* regolarmente ordinate e pagate; si tratta del caso di un consumatore che ha effettuato l'acquisto mensile richiesto per i mesi di luglio, agosto, settembre, ottobre e novembre 2020 senza mai ottenere le *carte*<sup>27</sup>. Analoga vicenda è stata rappresentata da un altro utente, che ha sostenuto di non poter disporre dei circa 5.000 euro depositati nella Piattaforma e ha sottolineato che le *card* acquistate in ragione dell'obbligo di una transazione mensile non vengono consegnate dal Professionista che, peraltro, non offre alcuna forma di assistenza in ordine alle mancate consegne<sup>28</sup>.

**33.** I numerosi consumatori segnalanti hanno in conclusione evidenziato come il Professionista, in ragione delle significative criticità derivanti dal mancato adempimento degli obblighi di consegna dei prodotti acquistati e pagati dagli utenti sulla Piattaforma, nonostante quanto dichiarato sul proprio sito *web* e nelle comunicazioni agli utenti, non abbia più consentito la corretta fruizione da parte dei consumatori aderenti alla *community* SixthCo. di quanto detenuto nella Piattaforma<sup>29</sup>.

### III. LE ARGOMENTAZIONI DELLE PARTI

#### **SixthCo.**

**34.** Il Professionista ha esposto i propri argomenti difensivi nell'ambito dell'audizione del 31 marzo 2021<sup>30</sup>, nella memoria pervenuta in data 13 aprile 2021<sup>31</sup> e nella memoria conclusiva presentata in data 25 giugno 2021<sup>32</sup>, nei quali ha in sostanza contestato la possibilità di configurare un'inottemperanza alla citata delibera del 4 agosto 2020.

<sup>22</sup> [Cfr. Verbale audizione del 9 aprile 2021.]

<sup>23</sup> [Cfr. Verbale audizione degli Intervenienti del 9 aprile 2021.]

<sup>24</sup> [Cfr. Segnalazione prot. 63434 dell'11 agosto 2020. Al riguardo si veda anche la segnalazione prot. 63533 dell'11 agosto 2020 attraverso la quale un consumatore portoghese si dichiara "ostaggio" della piattaforma dato l'obbligo di acquisto mensile per non perdere i crediti maturati.]

<sup>25</sup> [Cfr. Segnalazione prot. 66186 del 2 settembre 2020.]

<sup>26</sup> [Cfr. Segnalazione prot.67257 del 7 settembre 2020. In merito all'obbligo di acquisto mensile per rimanere "attivi" e non vedersi "azzerare" i crediti conseguiti, si veda anche la segnalazione prot. 79400 del 27 ottobre 2020.]

<sup>27</sup> [Cfr. Segnalazione prot. 95235 del 23 dicembre 2020. Al riguardo rileva anche la segnalazione prot.76516 del 15 ottobre 2020 recante la denuncia di un consumatore che dichiara non solo la persistenza di tale obbligo al fine di mantenere i crediti maturati ma anche la circostanza che SixthCo. non permetterebbe di scaricare le card acquistata per soddisfare il descritto onere.]

<sup>28</sup> [Cfr. Segnalazione prot. 90864 del 7 dicembre 2020.]

<sup>29</sup> [Al riguardo occorre rilevare che, considerando le reiterate inadempienze del Professionista, alcuni utenti avrebbero deciso di non procedere all'acquisto mensile obbligatorio nella consapevolezza che ciò avrebbe determinato la perdita dei crediti. Nello specifico appare significativa, tra i tanti, il racconto di un utente secondo il quale SixthCo. "non rende disponibili le card acquistate, non permette l'utilizzo dei crediti maturati quando le condizioni di utilizzo erano ben diverse, non consente più di utilizzare i sistemi di pagamento più comuni precedentemente permessi e utilizza un solo servizio [omissis]"; nella medesima segnalazione, il consumatore sottolineava la decisione di non voler effettuare l'acquisto mensile pur essendo consapevole che ciò avrebbe causato la perdita di quanto detenuto sulla Piattaforma. (segnalazione prot. 25026 del 1° marzo 2021). In questo senso rileva anche il caso di un aderente che, avendo acquistato card non consegnate e "dopo circa 8 mesi ancora da rimborsare", avrebbe preso la decisione di non procedere ad ulteriori acquisti consapevole che tale determinazione avrebbe avuto la conseguenza che "il credito verrà azzerato con la perdita di circa 330 euro oltre ai soldi che aspetto per il rimborso di 336,04" Cfr. (Segnalazione prot. 66222 del 2 settembre 2020).]

<sup>30</sup> [Cfr. Verbale dell'audizione tenutasi in data 31 marzo 2021.]

**35.** In particolare, nel corso dell'audizione del 31 marzo 2021, il Professionista ha evidenziato che le contestazioni oggetto del procedimento sarebbero riconducibili a due periodi. Il primo periodo – dall'adozione della delibera (4 agosto 2020) alla relazione di ottemperanza (protocollata il 7 dicembre 2020) – sarebbe caratterizzato da un enorme numero di c.d. *charge back* fraudolenti che, facendo leva sul provvedimento principale dell'Autorità in modo improprio, avrebbero contemplato la richiesta di rimborso di oltre 32.000 transazioni relative anche a *Shopping card* regolarmente consegnate ed utilizzate. Tali azioni avrebbero determinato il blocco da parte dei sistemi di pagamento di ingenti volumi di fondi, di modo che SixthCo. sarebbe stata costretta all'inattività fino al 31 gennaio 2021. Successivamente, SixthCo. avrebbe concluso un accordo con due nuovi sistemi di pagamento e sarebbe quindi tornata alla piena operatività dal 1° febbraio 2021.

**36.** A detta del Professionista, i circa 700.000 utenti italiani già registrati nonché tutti i nuovi utenti sarebbero nella condizione di utilizzare pienamente le possibilità ed i vantaggi derivanti dalla partecipazione a SixthCo.; solo un circoscritto gruppo di utenti (circa 2.000) subirebbe una limitazione nella possibilità di utilizzare i *Crediti* accumulati, potendo usare una ridotta percentuale di circa il 7% (anziché il 27%), a causa delle condotte fraudolente realizzate in violazione delle norme contrattuali sottoscritte al momento dell'adesione (c.d. *loop*), grazie alle quali avrebbero moltiplicato artificialmente i *Crediti* (ottenendo, con una spesa di circa 700 euro, un valore di crediti fino a 19.000 euro).

**37.** Rispetto a tali utenti il Professionista non contempla la possibilità di procedere al rimborso integrale del capitale e delle utilità maturate; in merito ai primi 19 utenti bloccati, che avrebbero dato impulso al procedimento PS11332, la limitazione della loro operatività all'interno della Piattaforma si sarebbe resa necessaria in quanto richiesta dall'istituto di pagamento in ossequio alla normativa anticiclaggio.

**38.** Nell'ambito delle memorie del 13 aprile 2021<sup>33</sup> e del 25 giugno 2021<sup>34</sup>, la Società ha precisato che le condizioni di utilizzo dei *crediti* hanno subito, a partire da gennaio 2020, una modifica temporanea "*legittima e proporzionata*" per far fronte ai comportamenti illeciti realizzati da alcuni utenti, che avrebbero detenuto il 55% del valore totale dei *crediti* generati dalla Piattaforma. Al riguardo, SixthCo. ha sottolineato che la riduzione della percentuale di utilizzo dei *crediti* dal 50% a valori significativamente inferiori (0,5%, 2%, 3% ecc.) non dovrebbe costituire oggetto di lamentela da parte degli utenti, le cui segnalazioni sarebbero quindi "*del tutto fuorvianti*", dal momento che la percentuale del 50% rappresenta una percentuale massima del valore facciale della *Shopping card* e che "*tali modifiche sono perfettamente conformi all'articolo 1.3 delle CdV e alle regole di funzionamento della Community cui ogni utente ha aderito in modo libero e consapevole*"<sup>35</sup>.

**39.** Ciò premesso, il Professionista ha ribadito di aver ripristinato già a partire da luglio 2020 le condizioni originali della Piattaforma, tra cui le percentuali di utilizzo dei *Crediti*, in modo da porre gli aderenti "*nella possibilità di beneficiare delle condizioni originali di contratto*", ad eccezione di una residua parte (0,2%) di utenti per i quali permarranno limitazioni all'utilizzo della Piattaforma in quanto interessati da operazioni sospette<sup>36</sup>.

**40.** SixthCo. ha evidenziato che i comportamenti sanzionati come illeciti dall'Autorità sarebbero stati posti in essere dopo l'attivazione di alcune offerte speciali (*SXC Card*), alle quali alcuni utenti avrebbero aderito aggirando il divieto di acquistare nuove *SXC Card* tramite altre carte della medesima natura, creando valore artificiale in danno alla Società e all'intera *Community* (c.d. *loop*). SixthCo., dal mese di dicembre 2019, avrebbe modificato il funzionamento della Piattaforma in modo da eliminare tutto ciò che consentiva di aggirarne le regole di funzionamento, attraverso le seguenti azioni: a) eliminazione dal catalogo delle *Offerte Turbo*, che consentivano agli utenti di acquistare *SXC Card* a prezzo inferiore rispetto al valore nominale; b) rimozione delle offerte *Family Box* che fornivano un determinato ammontare di crediti spendibili per l'acquisto di *SXC Card* (rimosse dal 31 dicembre 2019); c) eliminazione delle offerte della specie *bundle/combo* che contenevano *SXC Card*.

**41.** Per quanto concerne il blocco degli *account*, SixthCo. ha precisato che "*a partire dal 25 febbraio 2020, la Società ha tolto qualsiasi limitazione all'utilizzo dell'account, tanto per i casi di sospensione che per quelli di blocco*"<sup>37</sup>. Le segnalazioni pervenute dopo parlerebbero "impropriamente" di blocco degli *account* in quanto lamenterebbero esclusivamente la limitazione del *Saldo*, dei *Crediti* o delle *Shopping Card* acquistate. In realtà, SixthCo. si sarebbe limitata a *sospendere* l'operatività dell'*account* solo in presenza di comportamenti illeciti da parte degli utenti; si tratterebbe, in tali ipotesi, di situazioni temporanee, che consentirebbero comunque agli utenti di accedere al proprio profilo, impedendo di compiere operazioni di acquisto fino alla positiva risoluzione della situazione che ha legittimato la sospensione dell'*account*. Il *blocco degli account* sarebbe invece stato disposto solo in passato, nel caso di frodi, inadempimenti contrattuali o acquisti "anomali/sospetti" di particolare rilevanza, laddove il volume di acquisti effettuato tramite essi non sarebbe risultato compatibile con il reddito dell'utente e con il corretto funzionamento della

<sup>31</sup> [Cfr. memoria di SixthCo. del 13 aprile 2021, prot.36427.]

<sup>32</sup> [Cfr. memoria conclusiva di SixthCo del 25 giugno 2021, prot.55014.]

<sup>33</sup> [Cfr. memoria di SixthCo. del 13 aprile 2021, prot.36427.]

<sup>34</sup> [Cfr. memoria conclusiva di SixthCo. del 25 giugno 2021, prot.55014.]

<sup>35</sup> [Cfr. memoria di SixthCo. del 13 aprile 2021, prot.36427,pag.20.]

<sup>36</sup> [Cfr. memoria di SixthCo. del 13 aprile 2021, prot.36427, pag.12.]

<sup>37</sup> [Cfr. memoria di SixthCo. del 13 aprile 2021, prot.36427, pag. 12.]

Piattaforma (c.d. *loop*). Tale blocco sarebbe tuttavia stato mantenuto nei confronti degli utenti fraudolenti che hanno violato le Condizioni Generali di Vendita (0,2% dell'utenza di SixthCo..

**42.** In merito al ritardo/impedimento dell'attivazione ed utilizzo delle *Shopping Card*, SixthCo. ha evidenziato come sia sempre stato previsto che la tipologia di *Shopping card* disponibili sulla Piattaforma potesse variare nel tempo, sia per numero che per tipo di *Shopping card* disponibili, a seconda degli accordi di volta in volta in essere tra SXC e i *Merchant*. Il Professionista ha poi sottolineato come, in caso di ritardo superiore a trenta giorni nella fornitura delle *Shopping card* acquistate, la Società sia tenuta (ai sensi articolo 4.8 delle CGV) a restituire agli utenti quanto corrisposto, in termini di *Crediti*, *Punti* o *Saldo* utilizzati, e in termini di denaro versato dall'utente; a tale riguardo, tuttavia, ha precisato che il rimborso "non è stato realizzabile a causa di un evento esterno e di forza maggiore non imputabile alla società"<sup>38</sup>, vale a dire l'aumento esponenziale delle richieste di *charge back* pervenute a partire dal periodo febbraio/marzo 2020.

**43.** A tale riguardo, il Professionista ha sostenuto che la restituzione agli utenti di quanto corrisposto per l'acquisto di *Shopping card* (non consegnate/attivate) "non è stato realizzabile a causa di un evento esterno e di forza maggiore non imputabile alla società", vale a dire le richieste di *chargeback* che sarebbero iniziate ad arrivare nei mesi di febbraio/marzo 2020 e avrebbero determinato rilevanti difficoltà alla Società a causa del congelamento delle somme necessarie a procedere alla sua attività. Come precisato da SixthCo., fino al febbraio 2021, la Società sarebbe rimasta inattiva ed ogni operazione di rimborso si sarebbe dimostrata impossibile per l'assenza dei servizi di un sistema di pagamento. Successivamente, il funzionamento della Piattaforma sarebbe stato ripristinato e con essa anche le operazioni di rimborso, "seppure con qualche inevitabile rallentamento dovuto al momento di inattività". Più in generale e sotto un diverso profilo, la Società ha tuttavia dichiarato di non poter procedere al rimborso delle *Shopping card* non consegnate/attivate poiché tale misura "costituirebbe un'esplicita violazione della regolazione di riferimento" ed "avrebbe [...] esposto la Società dinanzi alle autorità di vigilanza bancarie in quanto trattasi di comportamenti contrari alla normativa di riferimento in materia di emissione e/o distribuzione di moneta elettronica, prestazione di servizi di pagamento e, persino, contraria al divieto di emissione di moneta"<sup>39</sup>.

**44.** In conclusione, la Società ha ribadito di aver sempre operato correttamente e in buona fede, al fine di erogare un servizio innovativo, volto a consentire un aumento del potere d'acquisto degli utenti in relazione alle ordinarie spese famigliari. In tale contesto, le condotte contestate nel procedimento: non sarebbero imputabili a SixthCo., in quanto deriverebbero dallo stato di inoperatività in cui versava la Società fino al mese di gennaio 2021, asseritamente determinato dall'interruzione dei rapporti contrattuali in essere con i sistemi di pagamento e dal blocco di ingenti volumi di fondi; sarebbero state essenziali per la sopravvivenza della Società e per il ripristino della Piattaforma nell'interesse di oltre 700.000 consumatori registrati in Italia; configurerebbero la legittima, proporzionata e temporanea reazione della Società al sofisticato disegno collusivo perpetrato da un numero contenuto di utenti (pari a circa lo 0,2%) che possedeva il 55% del valore totale dei crediti generati dalla Piattaforma.

**45.** Secondo SixthCo., a partire dal 1° febbraio 2021, la Piattaforma sarebbe tornata pienamente operativa anche attraverso la conclusione di contratti con circuiti di pagamento indispensabili in considerazione della risoluzione dei rapporti con i precedenti.

Da tale data, il 97% utenti SixthCo. sarebbe in grado di beneficiare delle condizioni originali di contratto mentre un circoscritto gruppo di utenti (circa 2.000) subirebbe limitazioni nell'utilizzo della Piattaforma e in particolare nella possibilità di utilizzare *Crediti/Punti/Sconto* accumulati, potendo usare una media di circa il 7% (anziché il 27%), a causa delle condotte fraudolente realizzate in violazione delle norme contrattuali sottoscritte al momento dell'adesione, che avrebbero consentito loro di moltiplicare artificialmente i *Punti Sconto* (ottenendo, con circa 700 euro di spesa, un ammontare di *Punti Sconto* del valore fino a 19.000 euro).

**46.** Alla luce delle considerazioni svolte, a dire di SixthCo., in estrema sintesi, la società non avrebbe reiterato condotte contrarie alla diligenza professionale, atteso che i comportamenti ad essa addebitati sarebbero stati adottati "in conseguenza di eventi di forza maggiore" o comunque sarebbero "giustificati da esigenze di salvaguardia della piena operatività della Società rispetto alle imprevedibili condotte poste in essere in suo danno"<sup>40</sup>. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità ritenesse violate le disposizioni del Codice contestate, la condotta non dovrebbe essere severamente valutata in termini di gravità, anche alla luce delle sue peculiarità e delle azioni assunte dalla società per ripristinare l'ordinaria operatività della Piattaforma da febbraio 2021 e, di conseguenza, assicurare un livello di prestazioni sui parametri garantiti agli utenti prima che si verificassero tutti i predetti accadimenti.

**47.** In ogni caso, il Professionista ha rilevato di non essere in grado di sopportare un'ingente sanzione trovandosi in una situazione di completo dissesto economico, come sarebbe confermato nel bilancio di esercizio dell'anno 2020 che riporterebbe un disavanzo di euro 594.595, il quale si aggiungerebbe alla situazione già grave del bilancio di esercizio dell'anno precedente (2019), nel quale la società avrebbe registrato una perdita pari a euro 512.671,50 euro<sup>41</sup>.

<sup>38</sup> [Cfr. memoria di SixthCo. del 13 aprile 2021, prot.36427, pag. 14.]

<sup>39</sup> [Cfr. memoria di SixthCo. del 13 aprile 2021, prot.36427, pagine 5 e 20.]

<sup>40</sup> [Cfr. memoria conclusiva di SixthCo. del 25 giugno 2021, prot.55014, pag.14.]

<sup>41</sup> [Cfr. memoria di SixthCo. del 13 aprile 2021, prot.36427, pag. 30.]

48. Infine, nell'ambito della memoria conclusiva trasmessa in data 25 giugno 2021<sup>42</sup>, la società ha formulato istanza di sospensione del presente procedimento di inottemperanza fino al momento in cui il Giudice amministrativo non si sia pronunciato sulla legittimità del provvedimento sanzionatorio del 4 agosto 2020 nell'ambito del giudizio attualmente pendente innanzi al TAR del Lazio.

### **Gli Intervenienti**

49. Secondo gli *Intervenienti*, SixthCo. non avrebbe mai ripristinato il corretto funzionamento della Piattaforma, avrebbe drasticamente ridotto le percentuali d'uso dei *crediti* e avrebbe al contempo diminuito il numero delle *card* acquistabili; inoltre, contrariamente a quanto dichiarato dal Professionista, gli utenti non fruirebbero di uno sconto medio attorno al 30%.

50. Peraltro, ad avviso degli *Intervenienti*, l'attuale modello di *business* sarebbe cambiato rispetto all'iniziale modello operativo della Piattaforma, in quanto sarebbe incentrato sulla vendita di "buoni sconto" (o *coupon*) più che sulla commercializzazione di *Shopping Card*. Si tratterebbe di buoni sconto relativi a piccole società che venderebbero prodotti di scarso interesse commerciale e con modalità che lascerebbero molti dubbi sulla correttezza di tali condotte dal momento che l'acquisto di tali *coupon* sarebbe riservato agli utenti *premium* (abbonamento al costo di 99 euro/anno).

51. Inoltre tali *coupon* sarebbero caratterizzati da una rilevante serie di limitazioni e da un valore commerciale "pressoché nullo", dal momento che, spesso, sarebbero reperibili a condizioni migliori all'esterno della Piattaforma e addirittura scaricati in modo gratuito "senza neppure impiegare gli inutili *crediti SXC*". Tuttavia, essendo tali *coupon* gli unici prodotti acquistabili tramite i *crediti* accumulati dagli utenti sulla Piattaforma, i consumatori li comprerebbero al mero fine di effettuare l'acquisto obbligatorio mensile, "cestinandoli immediatamente dopo l'acquisto", consci del rischio di non poter scaricare eventuali altre *card*. Pertanto i consumatori sarebbero costretti ad acquistare buoni sconto solo al fine di adempiere al previsto obbligo di acquisto mensile, indispensabile per mantenere attivo il proprio *status* e di conseguenza i propri *crediti*<sup>43</sup>.

52. Tra le varie modifiche intervenute in danno degli utenti all'interno della Piattaforma, è stata rilevata la drastica riduzione del numero dei sistemi di pagamento, al punto di mantenere, quale unica modalità, il sistema di pagamento [omissis] che risulterebbe estremamente oneroso e difficilmente utilizzabile dai consumatori al punto, in alcuni casi, da rendere impossibile l'effettuazione dell'acquisto mensile. Inoltre, tale peculiare sistema di trasferimento fondi impedirebbe ai consumatori di avvalersi del c.d. *chargeback*<sup>44</sup>.

53. In merito all'asserito ripristino da parte di SixthCo. delle condizioni di contratto per il 97% degli utenti, tale circostanza non risponderebbe al vero dal momento che, se effettivamente la maggioranza degli utenti fossero posti nelle condizioni di operare nella modalità originariamente prevista, non si comprenderebbe la ragione della rilevante contrazione del fatturato registrata nell'esercizio chiuso a dicembre 2020<sup>45</sup>.

54. Secondo gli *Intervenienti*, nonostante le dichiarazioni del fondatore in ordine al fatto che il 70% dei ricavi pubblicitari sarebbero destinati ai consumatori, i bilanci depositati evidenzerebbero che tali ricavi pubblicitari coprirebbero "a stento i costi fissi della società anche nel suo periodo più fulgido dove la società ha realizzato ben 160 milioni di fatturato"<sup>46</sup>. Peraltro, contrariamente a quanto affermato da SixthCo., il fatturato di "gruppo" sarebbe realizzato quasi esclusivamente in Italia, di modo che l'intero 'business' apparirebbe congegnato per generare importante liquidità da trasferire all'estero.

55. Non risponderebbe al vero la circostanza che la Piattaforma sarebbe stata ideata e promossa per gli ordinari acquisti familiari. In realtà il fondatore e i suoi collaboratori avrebbero messo in vendita strumenti, quali le *SXC card* e *Family box*, prospettati come capaci di incrementare in modo significativo i guadagni conseguibili sulla Piattaforma, grazie a "tassi di rendimento stellari" propri solo di strumenti altamente speculativi, che invece si sarebbero dimostrati economicamente insostenibili.

56. Quindi, a dire degli *Intervenienti*, la strategia promozionale di SixthCo. sarebbe consistita nell'attrarre nuovi aderenti prospettando "clamorosi guadagni" ed inducendoli "a consumare quanto più possibile sulla piattaforma, facendovi transitare tutte le spese, poi, man mano che le offerte giungevano a scadenza e dovevano essere ripagate, si studiavano nuovi stimoli per consentire l'accumulazione di patrimoni fittizi sempre più grandi ma allo stesso tempo evitare, per quanto possibile, che essi venissero spesi, fino ovviamente allo scoppio della bolla dove il meccanismo salta, tutto viene bloccato, e il patrimonio diventa assolutamente inutilizzabile"<sup>47</sup>. Solo grazie a tali promesse SixthCo. sarebbe arrivata a conseguire un fatturato di circa 160 milioni nel 2019.

---

<sup>42</sup> [Cfr. memoria conclusiva di SixthCo. del 25 giugno 2021, prot.55014.]

<sup>43</sup> [Cfr. verbale audizione del 9 aprile 2021.]

<sup>44</sup> [Cfr. memoria degli Intervenienti del 18 giugno 2021, prot.53448.]

<sup>45</sup> [Il bilancio depositato presso la Camera di Commercio riporta ricavi pari a € 158.076.305 per l'anno 2019 e € 25.741.509 per il 2020 (fonte banca dati Telemaco-Infocamere).]

<sup>46</sup> [Cfr. memoria degli Intervenienti del 18 giugno 2021, prot. 53488, pag. 4.]

<sup>47</sup> [Cfr. memoria degli Intervenienti del 18 giugno 2021, prot. 53448, p. 11.]

**57.** In ordine alle attività fraudolente asseritamente commesse dagli utenti della Piattaforma, ossia i (c.d. *loop*), questi sarebbero stati *“fortemente caldeggiati dalla società e dai suoi massimi esponenti”*<sup>48</sup> al fine di promuovere, tra i consumatori, veri e propri strumenti finanziari estremamente redditizi. La Società avrebbe impresso una forte spinta alla commercializzazione delle *SXC card* e delle *Family card* fino al 31 dicembre 2019, per poi interrompere la vendita di tali strumenti nel 2020, a causa dell’assenza di idonea copertura finanziaria e, quindi, della loro sostanziale insostenibilità economica.

**58.** Circa il blocco degli *account*, gli *Intervenienti* hanno precisato che il blocco delle somme disponibili dei consumatori sulla Piattaforma non è mai stato rimosso, con la conseguenza che gli utenti non sono in grado di acquistare con il *wallet/saldo* di portafoglio le poche *card* di scarso interesse commerciale vendute da SixthCo.. Per quanto invece concerne la pratica di blocco consistente nell’inibire l’accesso da parte degli utenti ai propri dati e all’utilizzo del proprio profilo, secondo i segnalanti, tale condotta *“aveva una sua utilità nel momento in cui si trattava di impedire ad un soggetto che avesse accumulato un grande patrimonio di poterlo concretamente spendere”*<sup>49</sup>, mentre attualmente, essendo ormai i *crediti* e il *saldo* completamente svalutati, non avrebbe più senso provvedere al blocco del loro utilizzo. Al momento attuale, la maggior parte degli utenti si limiterebbe ad effettuare l’acquisto mensile necessario per evitare l’azzeramento dei propri *crediti*.

**59.** In ordine alla qualificazione delle *Shopping Card* vendute quali strumenti di pagamento cd. privativi avanzata da SixthCo., viene sottolineato che in realtà *“l’inquadramento giuridico dei buoni spesa [...] può essere ricondotto al deposito infruttifero irregolare ex articolo 1782 cc dove il cliente costituisce presso il commerciante una provvista di denaro per il successivo acquisto di beni/servizi non determinati. In ragione di detto versamento anticipato, il cliente che acquista la shopping card diventa titolare di un credito alla restituzione della somma di denaro in precedenza depositata”*<sup>50</sup>. Pertanto non sarebbe possibile equiparare le *Shopping Card* a strumenti di pagamento privativi e farne derivare la non rimborsabilità delle stesse che il Professionista collega a tale qualificazione.

#### **IV. VALUTAZIONI**

**60.** Vale preliminarmente evidenziare che il presente provvedimento ha a oggetto i comportamenti attuati da SixthCo. successivamente alla notifica della delibera dell’Autorità del 4 agosto 2020 e, conseguentemente, la valutazione della loro rilevanza in termini di ottemperanza alla diffida ivi contenuta. Esulano invece dal perimetro della presente valutazione, e non sono suscettibili di replica, i rilievi svolti dal Professionista circa la pretesa correttezza delle condotte reiterate da SixthCo., la cui illiceità ha già costituito oggetto di accertamento e sanzione nel provvedimento principale del 4 agosto 2020, n. 28134, adottato a conclusione del procedimento principale PS11332.

**61.** Alla luce delle risultanze acquisite nell’ambito del procedimento e sopra compiutamente descritte nella parte II, si ritiene che il comportamento posto in essere da SixthCo. costituisca inottemperanza alla delibera dell’Autorità del 4 agosto 2020, n. 28314, in quanto le condotte accertate in termini di scorrettezza nonché oggetto di sanzione e del conseguente ordine di cessazione, sono state reiterate e poste in essere da SixthCo. anche dopo la notifica del predetto provvedimento principale (avvenuta in data 7 agosto 2020).

**62.** Al riguardo si osserva che, dalla copiosa documentazione agli atti e dalle specifiche e puntuali segnalazioni pervenute nonché dagli elementi forniti dagli *Intervenienti*, risulta che la società ha continuato a porre in essere articolati comportamenti volti ad impedire il *download* delle *Card* acquistate e pagate dagli utenti nonché ad ostacolare la fruizione di *Shopping Card/SXC Card/Crediti/Saldo/Wallet* e ogni utilità maturata sulla Piattaforma, in spregio degli specifici termini e condizioni espressamente previsti al momento dell’acquisto e senza peraltro fornire alcun servizio di assistenza all’utenza. In tale contesto, rileva la circostanza che SixthCo. non ha ripristinato le condizioni contrattuali di attivazione e fruizione delle *Shopping Card* secondo i termini vigenti al momento dell’acquisto, omettendo peraltro di rimborsare l’importo corrisposto dagli utenti per le *Shopping Card* rimaste inattive nonché mantenendo al contempo in vigore l’obbligo per gli utenti di effettuare almeno un nuovo acquisto mensile con ulteriori soldi propri per non perdere il valore accumulato nel portafoglio virtuale.

**63.** Sulla base delle risultanze documentali, è in primo luogo emerso che SixthCo., diversamente da quanto affermato in ordine al preteso blocco delle attività sul territorio italiano, ha proseguito, anche dopo la notifica del provvedimento principale, in particolare nei mesi di settembre/ottobre/novembre 2020, l’attività di promozione e vendita *online*, sulla propria Piattaforma, di *Shopping Card* senza tuttavia procedere alla consegna materiale e/o all’attivazione delle medesime carte vendute e pagate dagli utenti. Tale commercializzazione di *card* è continuata nonostante la situazione di dichiarata paralisi e inoperatività dell’impresa, che si sarebbe asseritamente protratta fino alla fine di gennaio 2021, e dunque pur nella piena consapevolezza della società di non poter fare fronte agli adempimenti contrattuali assunti nei confronti degli utenti.

**64.** Contestualmente, la Società ha continuato a posticipare, di fatto, senza valida giustificazione, l’attivazione delle *Shopping Card* già vendute agli utenti sul proprio sito *web*, nonostante fosse scaduto il relativo termine di attivazione e a fronte dei ripetuti solleciti dei consumatori, rimasti senza riscontro. L’argomentazione difensiva del Professionista,

<sup>48</sup> [Cfr. memoria degli *Intervenienti* del 18 giugno 2021, prot. 53448, p. 12.]

<sup>49</sup> [Cfr. memoria degli *Intervenienti* del 18 giugno 2021, prot. 53448, p. 18.]

<sup>50</sup> [Cfr. memoria degli *Intervenienti* del 18 giugno 2021, prot. 53448, p. 22.]

per cui le condizioni generali di contratto prevedono che la tipologia di *Shopping Card* disponibili sulla Piattaforma possa variare nel tempo, non coglie nel segno dal momento che la condotta illecita oggetto di reiterazione consiste, nel caso di specie, nella variazione unilaterale dei termini di attivazione e delle condizioni di fruizione di *Shopping Card* già vendute, non nella modifica del numero o tipo di *Shopping Card* disponibile sulla Piattaforma per l'acquisto.

**65.** Inoltre, come inequivocabilmente attestato dalle numerose segnalazioni in atti (oltre 300), SixthCo. ha perseverato nell'omettere la restituzione agli utenti degli importi corrisposti per l'acquisto delle *Shopping Card*, anche nell'ipotesi, contrattualmente prevista, in cui fossero infruttuosamente trascorsi trenta giorni dalla data di attivazione (ai sensi dell'articolo 4.8 delle Condizioni di vendita). Del tutto inconferente risulta la tesi difensiva secondo cui fino a febbraio 2021, poiché la Società sarebbe rimasta inattiva, "ogni operazione di rimborso, come ogni acquisto, si è dimostrata impossibile per l'assenza dei servizi di un sistema di pagamento"<sup>51</sup>. In realtà, premesso che, come già visto, la Piattaforma era attiva nella commercializzazione di *Shopping Card* anche nei mesi di settembre/ottobre/novembre 2020 – e non risponde dunque al vero che fosse impossibile ogni acquisto –, la circostanza evidenziata non può giustificare in ogni caso l'omesso rimborso degli importi di acquisto delle *Shopping card*, atteso che la suddetta restituzione avrebbe potuto essere effettuata mediante semplici bonifici bancari.

**66.** In merito poi all'asserita circostanza che le operazioni di rimborso delle *Shopping Card* acquistate dagli utenti sarebbero state ripristinate a partire da febbraio 2021, "seppure con qualche inevitabile rallentamento dovuto al momento di inattività appena passato"<sup>52</sup>, tale apodittica – e non provata – affermazione risulta smentita dalle copiose e inconfutabili evidenze in atti che attestano il mancato rimborso successivamente alla notifica del provvedimento principale e ancora nel corso del 2021, nonostante le reiterate richieste dei consumatori e le rassicuranti comunicazioni che SixthCo. continuava a diffondere ancora nel marzo 2021<sup>53</sup>.

**67.** Per quanto peraltro concerne l'addotta impossibilità per la Società di procedere al rimborso delle *Shopping card* poiché esso "costituirebbe la forma più semplice ed elusiva di conversione" di strumenti privativi (i.e. le *Shopping Card*) in denaro o strumenti di pagamento, in pretesa violazione della regolazione di riferimento<sup>54</sup>, a prescindere dalla correttezza dell'inquadramento giuridico della fattispecie, vale evidenziare come tale argomentazione difensiva si ponga in netta contraddizione con quanto espressamente previsto dalla stessa SixthCo. nelle proprie condizioni di vendita (articolo 4.8) e ribadito nelle memorie prodotte nel presente procedimento, circa l'obbligo di rimborsare le *Shopping card* per le quali non sia stato possibile il *download* una volta trascorsi 30 giorni dall'acquisto.

**68.** In aggiunta all'impedimento al *download* delle carte acquistate e alla mancata restituzione del corrispettivo versato, dalle numerose segnalazioni acquisite agli atti del procedimento<sup>55</sup>, è inoltre risultato chiaramente che SixthCo., non solo non ha ripristinato le condizioni contrattuali di attivazione e fruizione delle *Shopping Card* secondo i termini vigenti al momento dell'acquisto ma ha anche perseverato nel mantenere rilevanti limitazioni percentuali all'uso dei *Crediti* per le transazioni sulla Piattaforma, in un contesto peraltro in cui continuava a ridurre significativamente il numero delle *card* acquistabili con i *Crediti* maturati dagli utenti, limitando anche la possibilità di utilizzo degli strumenti di pagamento inizialmente previsti, con l'effetto in alcuni casi di non permettere agli utenti l'acquisto mensile indispensabile per non perdere i *crediti* maturati.

**69.** In ogni caso, la mera affermazione della Società per cui dal mese di luglio 2020 la percentuale di utilizzo dei *Crediti* sarebbe tornata ad essere identica a quella vigente in regime di ordinario funzionamento della Piattaforma, con le percentuali di sconti pattuite nelle condizioni originali, non trova riscontro nella realtà dei fatti segnalati da moltissimi utenti della Piattaforma anche nel corso del 2021. Né la continuazione di tale condotta può considerarsi una reazione legittima e proporzionata al contegno asseritamente fraudolento di alcuni utenti, atteso che il numero di utenti nei cui confronti SixthCo. avrebbe promosso azioni di accertamento (peraltro non ancora concluse), risulta del tutto marginale rispetto alla vasta platea di utenti della Piattaforma interessati dalla prosecuzione dell'illecito da parte di SixthCo., per effetto del quale i consumatori sono privati, in tutto o in parte, del valore dei prodotti acquistati sulla Piattaforma e frustrati rispetto alle aspettative economiche riposte nell'adesione alla *community*.

**70.** A fronte di tali reiterate condotte ostative alla fruizione da parte dei consumatori delle utilità accumulate all'interno della Piattaforma, sulla base delle numerosissime e documentate segnalazioni, è stato appurato che SixthCo., nonostante le rilevanti limitazioni introdotte e le anomalie di funzionamento della Piattaforma sopra evidenziate, ha perseverato nel mantenere l'obbligo in capo agli utenti di effettuare ogni mese almeno un acquisto, costringendoli a immettere altri soldi nella Piattaforma al fine di rimanere attivi e non perdere i *Crediti* accumulati, senza poi peraltro dare seguito all'obbligo di consegna e/o attivazione delle ulteriori carte acquistate e pagate.

**71.** Per quanto sopra esposto, le evidenze in atti attestano che il Professionista ha continuato a porre in essere le condotte rientranti nel perimetro della diffida di cui alla delibera del 4 agosto 2020, anche dopo la notifica della stessa,

---

<sup>51</sup> [Cfr. memoria conclusiva di SixthCo. del 25 giugno 2021, prot.55014, pag. 8.]

<sup>52</sup> [Cfr. memoria conclusiva di SixthCo. del 25 giugno 2021, prot.55014, pag. 9.]

<sup>53</sup> [Si veda, ex multis, il verbale dell'audizione degli Intervenienti del 9 aprile 2021. Si vedano, inoltre, le segnalazioni prot. 65617 del 28 agosto 2020, prot. 68788 del 14 settembre 2020, prot. 84991 del 16 novembre 2020 e prot. 44458 del 12 maggio 2021.]

<sup>54</sup> [Cfr. memoria di SixthCo. del 13 aprile 2021, prot.36427, pagine 5 e 20.]

<sup>55</sup> [Cfr. Segnalazioni prot.36435 del 13 aprile 2021 e prot. 45510 del 17 maggio 2021. Si vedano al riguardo anche le segnalazioni prot. 75247 del 12 ottobre 2020, prot. 26210 del 4 marzo 2021 e prot. 33841 del 13 marzo 2021.]

avvenuta il 7 agosto 2020, con l'effetto di continuare a congelare indebitamente la possibilità per i consumatori di utilizzare i prodotti, gli importi e le altre utilità che hanno acquistato e conseguito sulla Piattaforma nonché di garantire alla Società il continuo apporto di nuove risorse monetarie in forza dell'obbligo vigente in capo agli utenti di continuare ad effettuare almeno un acquisto mensile sulla Piattaforma, sebbene indesiderato e/o inutile, solo per mantenersi attivi e non perdere la possibilità di utilizzare i *Crediti* fino a quel momento accumulati.

**72.** Ciò premesso in ordine alla violazione della diffida contenuta nel provvedimento principale, destituita di fondamento risulta l'argomentazione difensiva per cui la prosecuzione delle condotte in esame sarebbe legittima, necessaria e proporzionata per far fronte ai danni subiti dalle frodi in corso di indagine nonché ripristinare il funzionamento della Piattaforma. Infatti, contrariamente a quanto addotto dal Professionista, si deve evidenziare in primo luogo come, sulla base di quanto ampiamente illustrato, SixthCo. non abbia ripristinato le originarie modalità di funzionamento della Piattaforma, atteso il persistente congelamento degli importi versati dagli utenti e impedimento alla fruizione delle utilità dagli stessi maturate, e in secondo luogo come la situazione economica della Società risulta notevolmente diversa da quella rappresentata negli scritti difensivi.

**73.** In particolare, il bilancio di esercizio relativo all'anno 2019 non si è chiuso con una perdita (asseritamente pari a 512.671,50 euro); invero, secondo le informazioni riportate nel "*Bilancio ordinario d'esercizio*" di Sixthcontinent Europe S.r.l. chiuso al 31 dicembre 2019, disponibile nella banca dati Telemaco Infocamere, risulta che la Società ha realizzato nell'anno 2019 un fatturato di oltre 158 milioni di euro (voce A1 conto economico: "*ricavi delle vendite e delle prestazioni*"), registrando un utile dell'esercizio di euro 1.658.178. Nella stessa banca dati è disponibile anche il "*Bilancio ordinario d'esercizio*" di Sixthcontinent Factory S.r.l. chiuso al 31 dicembre 2020, dal quale si evince che il Professionista ha realizzato nel 2020 un fatturato di euro 25.741.509, registrando anche in tale anno un utile di euro 283.456. In nessuno degli anni in questione, dunque, il Professionista ha realizzato alcuna perdita di esercizio, come erroneamente e strumentalmente affermato nelle memorie difensive.

**74.** Per quanto concerne, infine, l'istanza di sospensione del procedimento di inottemperanza, si fa presente che la stessa non è meritevole di accoglimento, attesa la piena efficacia ed esecutività del provvedimento principale, non essendo intervenuta, *in parte qua*, alcuna sospensione da parte del giudice amministrativo che si è limitato ad accordare al Professionista tutela cautelare limitatamente alla sospensione della sanzione pecuniaria<sup>56</sup>.

## V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

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

**76.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

**77.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, dell'importanza e della dimensione economica del Professionista che, dal bilancio ordinario chiuso al 31 dicembre 2020, presenta un fatturato pari a € 25.741.509, con un utile di esercizio di euro 283.456. Rilevano, altresì, i seguenti elementi: la violazione dell'ordine imposto dall'Autorità attiene a condotte illecite plurioffensive la cui natura scorretta è particolarmente grave sotto il profilo dell'ingannevolezza e dell'aggressività; l'ampiezza della continuazione della pratica commerciale scorretta che ha coinvolto un elevatissimo numero di consumatori, superiore a 500.000; l'impatto economico della continuazione delle condotte, misurabile negli ingenti importi versati dai consumatori nella Piattaforma.

**78.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che le condotte illecite sopra descritte, integranti la mancata ottemperanza alla delibera del 4 agosto 2020, n. 28314, nei termini di cui sopra, risultano poste in essere a decorrere dal 7 agosto 2020, data di notifica del provvedimento principale, e ancora in corso.

**79.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Sixthcontinent Factory S.r.l. (già Sixthcontinent Europe S.r.l.) nella misura di 5.000.000 € (cinquemilioni di euro).

**80.** In considerazione del fatto che il Professionista, in base all'ultimo bilancio approvato, ha registrato una consistente contrazione del proprio fatturato, che è passato da circa 158 milioni di euro nel 2019 a quasi 26 milioni di euro nel 2020, con una significativa riduzione dell'utile di esercizio (sceso da quasi 1,7 milioni di euro nel 2019 a circa 283.000 euro nel 2020) nonché del margine operativo lordo (pari a -4,61% nel 2019 e a -7,77% nel 2020), si ritiene congruo determinare l'importo finale della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Sixthcontinent Factory S.r.l. (già Sixthcontinent Europe S.r.l.) nella misura di 3.000.000 € (tremilioni di euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

---

<sup>56</sup> [Cfr. ordinanza del Tar del Lazio, 17 dicembre 2020, n. 7726.]

## DELIBERA

a) che il comportamento della società Sixthcontinent Factory S.r.l. (già Sixthcontinent Europe S.r.l.), costituisce inottemperanza alla delibera n. 28314 del 4 agosto 2020;

b) di comminare alla società Sixthcontinent Factory S.r.l. (già Sixthcontinent Europe S.r.l.) una sanzione amministrativa pecuniaria di 3.000.000 € (tremilioni di euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

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

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

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

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*