

**Inviata tramite PEC**

**Alla c.a.  
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato  
Piazza G. Verdi, 6/A  
00186 Roma**

Milano, 17 novembre 2014

**Oggetto: segnalazione di clausole vessatorie nelle condizioni generali di contratto e pratica commerciale scorretta da parte di Crevit Italia s.r.l.**

Altroconsumo, associazione indipendente di consumatori, con sede in via Valassina 22, 20159 Milano, chiede all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato di valutare, ai sensi della parte II e III del D. lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo), la sussistenza di clausole vessatorie nelle condizioni generali del contratto e la scorrettezza della pratica commerciale scorretta contestualmente operata da Crevit Italia s.r.l.

Crevit Italia s.r.l. gestisce una piattaforma on line che raccoglie offerte di vendita, inserite da utenti registrati, di beni e servizi che possono essere comperati da altri utenti registrati e pagati, in tutto o in parte, con buoni spesa virtuali. Il buono spesa si chiama "crevit" e un 1 crevit ha valore di 1 euro.

Il crevit, quindi, non è una moneta ma un buono spesa virtuale che non dà diritto a resto e non è convertibile in denaro, è possibile trasformarlo in buono cartaceo e viceversa con il pagamento di una commissione. In questo caso, il buono cartaceo si può anche utilizzare nei negozi fisici per acquisti di beni.

Il funzionamento della piattaforma avviene in questo modo.

Per ogni accredito sul suo conto Crevit, sia che si tratti di pagamento di crevit che di trasferimento da un soggetto registrato a un altro, ogni utente registrato deve pagare la *Commissione GOAL* pari al 2% del valore dei crevit trasferiti più IVA.

L'utente che si registra al sito naturalmente all'inizio non ha crevit e può chiedere alla società un fido di crevit come anticipo, pagando la *Commissione GO* pari al 5% del fido crevit richiesto più IVA.

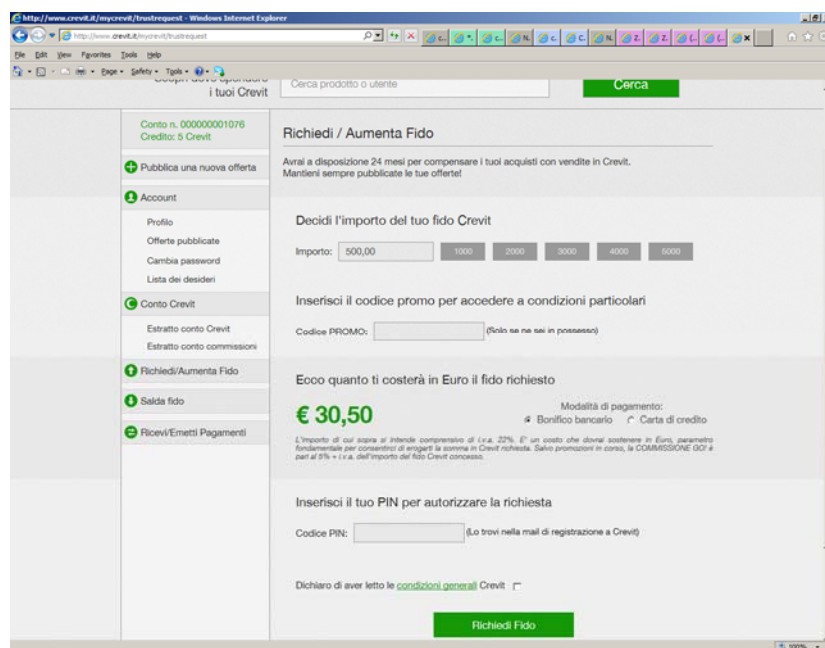
Secondo quanto comunicato dalla Crevit s.r.l., il fido è una procedura informatica e contabile mediante la quale la società anticipa, per conto di tutti gli utenti registrati, una determinata quantità di buoni virtuali, a cui non corrisponde nessun valore monetario, per consentire immediato potere d'acquisto sulla piattaforma.

Il fido concesso da Crevit ha una durata di 24 mesi, termine entro il quale l'utente convenzionato, qualora risultasse ancora esposto, dovrà allineare la posizione mediante compensazione contabile in crevit o conguagli di denaro, per poi eventualmente rinnovarlo. La società afferma che il fido viene erogato entro 24 ore, dopo verifica di differenti parametri commerciali e finanziari, oltre che di assenza di insolvenze sistematiche e altre pregiudizievoli.

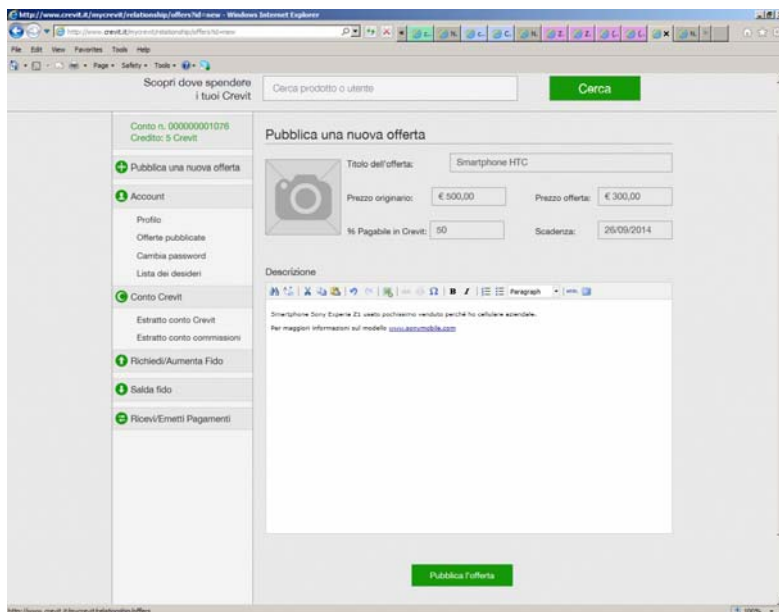
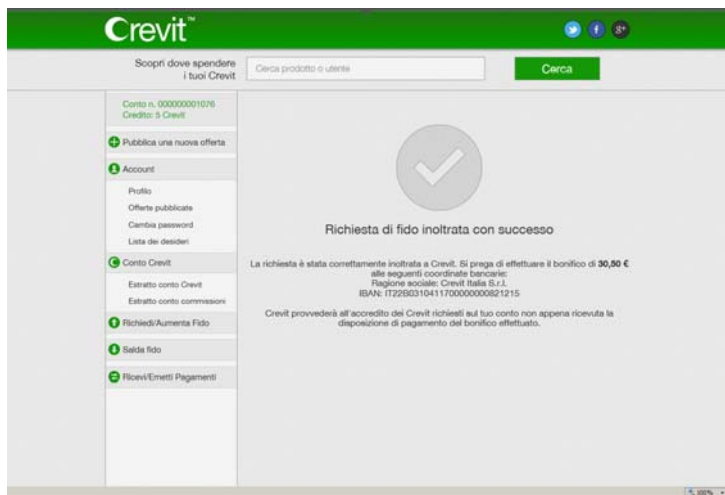
Abbiamo testato il funzionamento della piattaforma a partire dalla concessione del fido.

In data 11 settembre 2014, abbiamo chiesto affidamento di 500 euro, a cui corrisponde una commissione di 30,50 euro (5% del fido più IVA al 22%) pagata via bonifico bancario (un'altra possibilità è pagarla con carta di credito).

Non sono stati chiesti documenti particolari per fare una valutazione della nostra affidabilità, nè è stato richiesto di firmare alcuna autorizzazione a interrogare centrali rischi per verificare l'eventuale stato di cattivo pagatore.



In data 17 settembre, il fido è stato aggiunto al nostro saldo crevit. Riteniamo che la mancata procedura di valutazione può portare anche all'emissione di buoni crevit senza che dietro ci sia alcun valore monetario e che alla fine qualcuno rimanga con un ammanco in mano.



Abbiamo provato anche la fase di acquisto e vendita, pubblicando l'offerta di vendita di uno smartphone valutato 500 euro per 300 euro, pagabili al 50% in crevit. L'offerta è stata pubblicata l'11 settembre 2014 con validità fino al 26 settembre c.a. Nessuno si è fatto avanti, dunque nessuna vendita da parte nostra e nessun incasso di crevit.

### **Non è possibile fare acquisti**

In data 17 settembre 2014, abbiamo provato ad acquistare sulla piattaforma uno smartphone Nokia Lumia pagabile con 300 crevit. Abbiamo individuato il titolare dell'offerta e fatto a suo favore un pagamento di 300 crevit in data 17 settembre. Ma qualcosa non è andato bene.

Il 19 settembre c.a., abbiamo contattato telefonicamente il venditore dello smartphone per chiedere delucidazioni circa la consegna del prodotto. La risposta è stata che aveva già inviato una mail con indicazioni del pacco spedito; mail che non abbiamo mai ricevuto.

Il saldo crevit a nostro favore risulta ancora di 505 euro; dunque acquisto non ancora effettuato. Ed in effetti abbiamo scoperto il perché. In realtà al momento del nostro acquisto il prodotto era già stato venduto ad altri ma questo non era visibile sulla piattaforma di Crevit. Lo abbiamo scoperto solo dopo una verifica col soggetto venditore.

In data 22 settembre 2014 abbiamo acquistato uno smartphone Sony Experia al costo di 50 crevit. Al 29 settembre 2014 risulta che i nostri 50 euro non sono stati ancora trasferiti e non sappiamo se abbiamo effettivamente comperato il nostro cellulare. Si tratta di una situazione di stallo che per una piattaforma che dovrebbe far incontrare venditore e compratore è davvero un grosso limite.

Il 29 settembre 2014 abbiamo saputo dal venditore che non ci può spedire il telefono perché non trova la scatola. E subito dopo che non poteva spedire il prodotto perché non lo trovava più. Sono, quindi, passate più di due settimane dalla nostra richiesta di fido e ancora non abbiamo potuto utilizzare i nostri buoni crevit.

Finora abbiamo avuto solo un'uscita monetaria: abbiamo pagato 30,50 euro per ottenere 500 crevit che per il momento sono inutilizzabili.

Ravvisiamo, pertanto, la mancanza di una procedura corretta che possa dare garanzia degli acquisti e delle vendite e un ricavo da parte della società ottenuto attraverso le commissioni pagate in euro dagli utenti. Si ravvisa, dunque, un forte inadempimento contrattuale da parte di Crevit Italia s.r.l. che in quanto gestore della piattaforma on line non ci ha permesso di portare a termine i nostri acquisti e ci ha costretto a pagare in anticipo una commissione per dei crevit che non abbiamo potuto utilizzare.



Lo slogan utilizzato da Crevit è: "Compra senza denaro" ma, come abbiamo descritto, gli utenti che si registrano devono pagare una commissione per poter ottenere dei crevit da usare sulla piattaforma per gli acquisti.

Un altro slogan è "Scopri la moneta complementare e compra senza denaro", laddove non si tratta di una moneta ma di buoni spesa (coupon) utilizzabili sulla piattaforma.

SCOPRI LA MONETA COMPLEMENTARE  
E COMPRA SENZA DENARO

Un nuovo credito per la famiglia  
e l'impresa per crescere senza denaro

crevit.it



Nelle condizioni generali di contratto, inoltre, sono presenti clausole palesemente vessatorie ex art. 33 in tema di responsabilità, recesso e foro competente.

#### **Art. 10 - RESPONSABILITÀ**

*Acquisti e vendite realizzati nel Circuito avvengono direttamente tra CONVENZIONATI, anche se tramite una vetrina delle offerte che il CONVENZIONANTE mette a disposizione a titolo gratuito.*

*IL CONVENZIONANTE pertanto non fornisce alcuna garanzia in merito alla qualità od eventuali vizi dei beni o servizi compravenduti tra Utenti Convenzionati.*

*IL CONVENZIONATO si obbliga a fornire i propri beni o servizi a regola d'arte, in conformità alle leggi vigenti, dagli usi ed abitudini e, comunque, alle medesime condizioni economiche normalmente praticate al di fuori del Circuito Crevit. IL CONVENZIONATO è sempre responsabile della compravendita effettuata, pertanto il CONVENZIONANTE ed i propri collaboratori sono espressamente esonerati da qualsiasi responsabilità derivante dalla compravendita stessa.*

*Essendo a carico del Convenzionato la responsabilità diretta in merito a ciascuna fornitura dallo stesso effettuata, questi manleva il CONVENZIONANTE da qualsiasi perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, ivi comprese le spese legali, che dovessero essere subite o sostenute in relazione alla fornitura, nonché da ogni pretesa di risarcimento danni avanzata da terzi o da altro Convenzionato nei confronti del CONVENZIONANTE, quale conseguenza diretta o indiretta del comportamento del Convenzionato stesso.*

*IL CONVENZIONANTE non sarà in alcun modo responsabile dello smarrimento, furto o illeggibilità dei Buoni Spesa cartacei.*

#### **Art. 12 - RECESSO E RISOLUZIONE**

*Il contratto scaturente dal perfezionamento della registrazione è stipulato con durata determinata in 24 mesi e sostituisce ogni precedente accordo in essere tra le parti. E' ammesso il recesso con preavviso scritto non inferiore a 180 giorni comunicato a mezzo raccomandata A/R o Telegramma.*

*In ogni caso, in caso di violazione di anche uno soltanto degli obblighi assunti dal CONVENZIONATO, il CONVENZIONANTE potrà dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, fatto salvo il risarcimento del danno, ad efficacia immediata all'atto della ricezione dell'altra parte a mezzo comunicazione con raccomandata A/R o telegramma da inviarsi al CONVENZIONATO.*

#### **Art. 13 - INFORMAZIONI E TRATTAMENTO DEI DATI**

*IL CONVENZIONATO si impegna ad informare il CONVENZIONANTE, tempestivamente e per iscritto, in ordine ad ogni modifica che intervenga nella propria posizione fiscale, nel proprio indirizzo, nelle caratteristiche della propria attività. IL CONVENZIONATO è informato ai sensi del DGLS 196/2003 che i dati raccolti ed acquisiti a seguito del presente contratto, formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopracitata. Questi dati potranno essere utilizzati per l'adempimento degli obblighi contrattuali nascenti dal presente rapporto, nonché per finalità di marketing o statistiche da esperirsi anche mediante la comunicazione dei dati a soggetti terzi. Resta inteso che la sottoscrizione del presente contratto comporta il consenso al trattamento sopra descritto.*

#### **Art. 14 - FORO COMPETENTE**

*Per qualsiasi controversia nascente dal presente contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Brescia, con espressa esclusione di Fori alternativi.*

Per tutto quanto sopra esposto, poiché la pratica descritta induce in errore il consumatore portandolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso, Altroconsumo chiede che l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, verificata la sussistenza della pratica commerciale scorretta descritta e la vessatorietà delle clausole segnalate:

- ne inibisca la continuazione;
- considerata la sussistenza dei motivi di urgenza, intervenga comunque cautelativamente per sospenderla provvisoriamente;
- sanzioni la società che l'ha posta in essere.

Rimaniamo a disposizione per ulteriori informazioni in merito e cogliamo l'occasione per inviare i nostri migliori saluti.

Marco Pierani  
Responsabile Relazioni Esterne Istituzionali  
Altroconsumo

