



**DELIBERA N. 319/23/CONS**

**PARERE ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL  
MERCATO IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI  
DI FACILE RISTRUTTURARE S.P.A. E RENOVARS S.P.A. IN MATERIA DI  
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE**

**PS/12527**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 5 dicembre 2023;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*” (di seguito, Autorità);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*” (di seguito, Codice);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA la nota pervenuta in data 28 novembre 2023 al prot. n. 304847 dell’Autorità, con la quale l’Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito, AGCM) ha chiesto, ai sensi dell’articolo 27, comma 6, del Codice, il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale delle società Facile Ristrutturare S.p.A. e Renovars S.p.A. (di seguito Facile Ristrutturare, Renovars o i Professionisti) in qualità di professionisti, ai sensi dell’art. 18, lettera b, del Codice, attivi, tra gli altri, nel settore della ristrutturazione di immobili residenziali;

VISTA la comunicazione del 14 marzo 2023, di avvio del procedimento istruttorio PS/12527, con la quale AGCM ha reso noto ai Professionisti che, secondo informazioni acquisite ai fini dell’applicazione del Codice del Consumo e le segnalazioni delle associazioni di consumatori Codacons e Movimento Difesa del Cittadino - Friuli Venezia Giulia - pervenute rispettivamente in data 30 gennaio e 9 febbraio 2023, nonché la denuncia pervenuta dall’inviato di “Striscia la notizia” Moreno Morello il 14 febbraio 2023, è emerso che i Professionisti, tramite *Internet*, avrebbero posto in essere un presunto comportamento commerciale scorretto inerente a comunicazioni commerciali ingannevoli;

TENUTO CONTO che nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS/12527 AGCM evidenzia che, secondo informazioni acquisite ai fini dell’applicazione del Codice del Consumo e le segnalazioni delle associazioni di consumatori Codacons e Movimento Difesa del Cittadino - Friuli Venezia Giulia - pervenute rispettivamente in data 30 gennaio e 9 febbraio 2023, nonché la denuncia pervenuta dall’inviato di “Striscia la notizia” Moreno Morello il 14 febbraio 2023,

sarebbe emerso che i Professionisti avrebbero anzitutto impiegato, sulle piattaforme di recensione on line Trustpilot, attiva a livello mondiale, e Opinioni.it, giudizi/recensioni positivi e non veritieri, riconducibili alla stessa Facile Ristrutturare (ad esempio, provenienti da indirizzi IP o e-mail ad essa collegati), al fine di accreditare un elevato livello di soddisfazione dei consumatori. In particolare, nella segnalazione di Moreno Morello è indicato che, secondo la risposta inviata a “Striscia la notizia” da TrustPilot, quest’ultima avrebbe individuato e rimosso 275 recensioni dalla pagina dedicata a Facile Ristrutturare, di cui il 20% sarebbe riconducibile a Facile Ristrutturare e avrebbe aperto una procedura di “Cease & Desist” per violazione delle proprie “Guidelines for businesses”, riservandosi di applicare alla Società altre misure. Inoltre, sempre secondo quanto affermato nelle citate segnalazioni e nei servizi di inchiesta trasmessi da “Striscia la notizia”, la piattaforma di recensioni on line Opinioni.it avrebbe eliminato, tramite i propri sistemi anti-frode, 600 recensioni sulle 780 pubblicate riguardanti Facile Ristrutturare ritenendole non spontanee; tra quelle eliminate 550 sarebbero state positive. Infine, sempre con riferimento al livello di soddisfazione degli utenti, la segnalazione di Moreno Morello sostiene l’ingannevolezza del *claim*, assertivamente impiegato da Facile Ristrutturare nelle sue comunicazioni commerciali e di cui non sarebbero chiariti i criteri di definizione, riguardante il “98% [di] clienti soddisfatti” dai servizi di Facile Ristrutturare. In proposito, da rilevazioni effettuate d’ufficio, risulta che il *claim* che vanta il “98% [di] clienti soddisfatti” sia attualmente impiegato nella comunicazione commerciale di Facile Ristrutturare diffusa, ad esempio, via internet alla pagina <https://promo.facileristrutturare.it/ristrutturazioni-chiavi-in-mano-preventivo-gratuito/>. Secondo le richiamate segnalazioni di Codacons e di Moreno Morello, Facile Ristrutturare avrebbe altresì aumentato il prezzo delle forniture dei materiali acquistati suo tramite dai consumatori presso i propri fornitori partner, ove fosse applicabile l’aliquota agevolata IVA del 10% in luogo di quella ordinaria al 22%. a Facile Ristrutturare avrebbe solo recentemente inserito, alla pagina <https://www.facileristrutturare.it/faq/>, la FAQ “Come viene gestito l’acquisto dei materiali?”, ove si afferma, in modo del tutto generico, che “Facile Ristrutturare applica generalmente un mark-up alle vendite dei prodotti”;

CONSIDERATO che, secondo AGCM, i comportamenti su riportati potrebbero integrare una violazione degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lett. b), d) e j) e 22, del Codice. In particolare, il comportamento consistente nella diffusione tramite piattaforme *on line* di recensioni false e/o comunque non autentiche e disinteressate al fine di accreditare un livello di soddisfazione degli utenti maggiore di quello reale, nonché nell’impiego di dati fuorvianti sulla percentuale di clienti soddisfatti dal servizio di Facile Ristrutturare, potrebbe costituire una violazione degli artt. 20, comma 2, 21, con particolare riferimento al comma 1, lett. b), e j) e 22. Nello specifico, la diffusione di false recensioni on line potrebbe indurre in errore i consumatori sia sui risultati attesi dal servizio di ristrutturazione di immobili residenziali offerto da Facile Ristrutturare, ai sensi dell’art. 21, comma 1, lett. b), del Codice, sia sulle qualifiche, le capacità e i riconoscimenti attribuiti dai clienti ai servizi di Facile Ristrutturare, ai sensi dell’art. 21, comma 1, lett. j), del Codice. La condotta in esame appare altresì pregiudizievole della regola di diligenza professionale di cui all’art. 20, comma 2, del Codice, in quanto contraria a basilari principi di correttezza e buona fede nello svolgimento di un’attività professionale nei confronti dei consumatori. In secondo luogo, considerazioni analoghe, in termini di scorrettezza ed ingannevolezza, appaiono valere per il possibile impiego, nelle comunicazioni commerciali di Facile Ristrutturare, di dati sulla percentuale del 98% dei clienti soddisfatti dai servizi di Facile Ristrutturare che potrebbero risultare falsi o

fuorvianti per i consumatori, anche per la mancata indicazione dei criteri utilizzati per la loro definizione, in possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 21, con particolare riferimento al comma 1, lett. b), e j), e 22 del Codice. Il comportamento consistente nell'applicare un costo occulto ai consumatori in caso di acquisto di materiali per le ristrutturazioni tramite Facile Ristrutturare e presso i suoi fornitori partner con IVA agevolata al 10%, potrebbe costituire una violazione degli artt. 20, comma 2, 21, con particolare riferimento al comma 1, lett. d), e 22 del Codice. Tale comportamento sarebbe suscettibile di indurre in errore i consumatori riguardo al prezzo dei materiali impiegati da Facile Ristrutturare nella ristrutturazione, ove acquistati tramite di esso, e dunque rispetto a una voce di costo rilevante del servizio offerto, in possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 21, con particolare riferimento al comma 1, lett. d), e 22 del Codice. Inoltre, il comportamento in esame appare particolarmente pregiudizievole della regola di diligenza professionale di cui all'art. 20, comma 2, del Codice. Infine, l'affermazione recentemente inserita nelle FAQ per cui "*Facile Ristrutturare applica generalmente un mark-up alle vendite dei prodotti*" appare ambigua, poiché non indica chiaramente cosa sia questo ricarico e quale siano l'ammontare e/o la modalità di calcolo di questo costo aggiuntivo, in possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 21, con particolare riferimento al comma 1, lett. d), e 22, del Codice.

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa ai comportamenti dei Professionisti;

RITENUTO opportuno, anche alla luce del novellato articolo 27, comma 1-bis, del Codice, che il parere sul caso di specie sia reso all'AGCM ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del medesimo Codice, riportando le valutazioni di questa Autorità in relazione all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica;

RILEVATO che la pratica in esame, sulla base della documentazione istruttoria, si riferisce alle comunicazioni e attività attuate dai Professionisti tramite *Internet*;

CONSIDERATO che *Internet* è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento;

RILEVATO che, in base a quanto riportato nell'osservatorio sulle comunicazioni di questa *Autorità*, i dati sull'accesso ai siti/app dei principali operatori evidenziano un numero mensile di utenti unici<sup>1</sup> che si sono collegati a *Internet* nel secondo trimestre del 2023 compreso tra 43,6 e 43,9 milioni su base mensile (tra 44,8 e 44,2 milioni nel secondo trimestre del 2022), con circa 64 ore e 46 minuti<sup>2</sup> complessive trascorse, in media, da ciascun utente navigando su *Internet*; di questi, a giugno 2023, 42,6 mln hanno usato Google (42,8 milioni nello stesso mese del 2022), 38,9 mln Meta Platforms (39,1 milioni nello stesso mese del 2022), 35,4 milioni Amazon (34,8 milioni nello stesso mese del 2022). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/app di *e-commerce* varia, nel secondo trimestre del 2023, tra 37,7 e 38,0 mln (tra 36,9 e 37,3 milioni nel secondo trimestre del

---

<sup>1</sup> Numero di utenti/persone diverse che hanno visitato qualsiasi contenuto di un sito Web, una categoria, un canale o un'applicazione durante il periodo di riferimento.

<sup>2</sup> Dato riferito al mese di giugno 2023.

2022), con una media di 2 ore e 30 minuti<sup>3</sup> trascorse da ciascun utente navigando su tali siti/APP di e-commerce;

CONSIDERATO che, con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione utilizzato, in relazione al servizio offerto dai Professionisti, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nel sito utilizzato dai Professionisti, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale delle modalità di promozione e vendita utilizzate;

RITENUTO, pertanto, che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, *Internet*, sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

### **DELIBERA**

di esprimere parere nei termini di cui in motivazione.

Roma, 5 dicembre 2023

IL PRESIDENTE *f.f.*  
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba

---

<sup>3</sup> Dato riferito al mese di giugno 2023.