



DELIBERA N. 109/24/CONS

**PARERE ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL
MERCATO IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI
DI SUBITO.IT SRL IN MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI
SCORRETTE**

PS/12685

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 30 aprile 2024;

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 2 aprile 2024 al prot. n. 96378 dell’Autorità, con la quale l’Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito, AGCM) ha chiesto, ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice e dell’art. 1, comma c), numero 9), della Legge n. 249/97, il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale della società Subito.it srl (di seguito Subito.it o la Società o il Professionista) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera b, del Codice. Nella nota di richiesta di parere dell’AGCM si informa che, con comunicazione del 20 dicembre 2023, è stato avviato un procedimento in materia di pratiche commerciali scorrette nei confronti del Professionista al fine di valutare l’eventuale violazione degli artt. 20 e 23, lettera *bb-quater*) del Codice;

CONSIDERATO che nella nota di richiesta di parere si informa che, poiché le pratiche in questione sono state diffuse tramite *internet* (sito *web* del Professionista) si richiede all’Autorità, ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 16, commi 3 e 4, del “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’AGCM con delibera del 1° aprile 2015, di esprimere il proprio parere in merito;

VISTA la comunicazione dell’AGCM del 20 dicembre 2023, di avvio del procedimento istruttorio PS/12685, ai sensi dell’art. 27, comma 3 del Codice e dell’art. 6 del Regolamento e contestuale richiesta di informazioni ai sensi dell’art. 12, comma 1, del Regolamento;

CONSIDERATO che, sulla base di quanto riportato nella suddetta comunicazione, la Società è una *digital company* che offre una piattaforma per comprare e vendere, destinata a privati e professionisti;

TENUTO CONTO che, nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS/12685, AGCM evidenzia che, secondo le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice e le segnalazioni pervenute, Subito.it avrebbe posto in essere la seguente condotta: il Professionista, nell'ambito del **servizio di compravendita online offerto sul sito www.subito.it**, attribuirebbe in automatico, a seguito di ogni compravendita, una valutazione positiva (5 stelle) a ciascuna parte della transazione (acquirente e venditore), nel caso in cui l'altra parte non provveda a lasciare una recensione sulla rispettiva controparte contrattuale nel termine di 14 giorni dalla richiesta. Tale valutazione automatica non sarebbe successivamente modificabile né dall'utente che ha acquistato il prodotto, né da chi lo abbia venduto, né dal Professionista che la inserisce, e ciò anche nell'ipotesi in cui siano portate a conoscenza di quest'ultimo vicende che smentirebbero la valutazione positiva applicata di *default*;

CONSIDERATO che, secondo AGCM, il comportamento su riportato potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20 e 23, lettera *bb-quater*), del Codice. In particolare,

1. il Professionista risulta pubblicare di *default* sul proprio sito <https://www.subito.it/> valutazioni a 5 stelle sulle parti di ciascuna transazione in caso di mancato invio, da parte delle stesse, della propria personale valutazione entro 14 giorni dalla relativa richiesta;
2. le valutazioni che *Subito.it* pubblicherebbe in automatico possono essere tecnicamente considerate "recensioni", contenendo un giudizio, seppur espresso sinteticamente (attraverso simbolo grafico), che di per sé sarebbe teoricamente graduabile, ma che, nonostante ciò, il Professionista *a priori* configura come quello migliore possibile, cioè a "5 stelle" su 5 disponibili; ART. 27 DSA
3. tali recensioni, essendo automaticamente pubblicate dal Professionista, non sono evidentemente riconducibili ai soggetti che sono stati concretamente parti della transazione recensita, e quindi non sono espressione di una opinione autentica e disinteressata, come dovrebbe essere una recensione;
4. a ciò si aggiunga che il Professionista non provvederebbe a modificare/rimuovere tali automatiche recensioni positive (a 5 stelle) nemmeno a seguito di segnalazione di problemi, intervenuti nel corso o successivamente alla transazione, ad opera delle parti coinvolte;
5. tali recensioni, pubblicate di *default* da *Subito.it*, e non più modificate né modificabili sul sito del Professionista, avrebbero l'effetto di migliorare la "reputazione" del profilo dell'utente (acquirente o venditore) cui si riferiscono, amplificando la sua affidabilità agli occhi degli altri utenti;
6. pertanto, tali valutazioni, *a fortiori* in quanto a 5 stelle (e quindi espresse nel massimo grado di positività), sarebbero idonee a indurre nei consumatori scelte di consumo che non avrebbero altrimenti adottato e dunque a falsare in misura apprezzabile il loro comportamento economico;



7. alla luce di tutto ciò, il Professionista, contrariamente alla diligenza professionale di cui all'art. 20 del Codice del consumo, sembrerebbe violare l'art. 23, *lettera bb-quater*), del Codice del consumo, secondo cui è vietato, in quanto pratica commerciale considerata in ogni caso ingannevole: “inviare, o incaricare un'altra persona giuridica o fisica di inviare, recensioni di consumatori false o falsi apprezzamenti o di fornire false informazioni in merito a recensioni di consumatori o ad apprezzamenti sui media sociali, al fine di promuovere prodotti” (enfasi aggiunta).

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa al comportamento della Società;

RITENUTO opportuno che il parere sul caso di specie sia reso all'AGCM ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del 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 attività attuate dalla Società 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 unici¹ che si sono collegati a Internet nel terzo trimestre del 2023 compreso tra 43,3 e 43,9 milioni su base mensile (tra 43,3 e 44,1 milioni nel terzo trimestre del 2022), con circa 64 ore e 49 minuti² complessive trascorse, in media, da ciascun utente navigando su Internet; di questi, a settembre 2023, 43,0 milioni hanno usato Google (43,3 milioni nello stesso mese del 2022), 39,4 milioni Meta Platforms (39,4 milioni nello stesso mese del 2022), 36,0 milioni Amazon (35,2 milioni nello stesso mese del 2022). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/app di *e-commerce* varia, nel terzo trimestre del 2023, tra 38,1 e 38,2 milioni (tra 37,8 e 38,1 milioni nel terzo trimestre del 2022), con una media di 2 ore e 38 minuti³ trascorse da ciascun utente navigando su tali siti/app di *e-commerce*;

CONSIDERATO che, con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione e acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dalle Società, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti/app utilizzati dalla Società, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate;

¹ 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.

² Dato riferito al mese di settembre 2023.

³ Dato riferito al mese di settembre 2023.



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 il parere a questa Autorità, laddove ne sia confermata la valutazione dell'AGCM sopra richiamata;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione della Commissaria Elisa Giomi, relatrice 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.

Il presente parere sarà pubblicato sul sito *web* dell'Autorità, salvo che vengano rappresentate, entro trenta giorni dal suo ricevimento, eventuali ragioni ostantive alla pubblicazione.

Roma, 30 aprile 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE

Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba