

DELIBERA N. 304/25/CONS

PARERE

**ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO
IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI DI
BYD INDUSTRIA ITALIA SRL
IN MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE**

PS12928

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 3 dicembre 2025;

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 del Consumo);

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. 58/25/CONS;

VISTA la nota pervenuta in data 20 ottobre 2025 al prot. n. 0262176 dell’Autorità, integrata in data 7 novembre 2025, 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 del Consumo e dell’art. 1, comma 6, lettera c), numero 9), della Legge n. 249/97, il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale della BYD Industria Italia srl (di seguito BYD o la Società o il Professionista) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera b, del Codice del Consumo. Nella nota di richiesta di parere dell’AGCM si informa che, con comunicazione dell’11 febbraio 2025, è stato avviato un procedimento in materia di pratiche commerciali scorrette nei confronti del Professionista al fine di valutare l’eventuale violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo;

CONSIDERATO che nella nota di richiesta di parere si informa che, poiché le pratiche in questione sono state diffuse tramite *Internet* (sito *web*) si richiede all’Autorità, ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 17, comma 2, del “*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’AGCM con delibera del 5 novembre 2024, di esprimere il proprio parere in merito;

VISTA la comunicazione dell’AGCM dell’11 febbraio 2025, di avvio del procedimento istruttorio PS12928, ai sensi dell’art. 27, comma 3 del Codice del Consumo e dell’art. 6 del Regolamento, con contestuale richiesta di informazioni ai sensi dell’art. 13, comma 1, del Regolamento;



CONSIDERATO che, sulla base di quanto riportato nella suddetta comunicazione, la società BYD svolge – quale attività prevalente – quella di produzione, importazione, esportazione, vendita e assistenza post-vendita di veicoli elettrici, sia in Italia che all'estero, anche attraverso la pubblicizzazione delle autovetture sul sito *web* <https://www.byd.com/it>;

TENUTO CONTO che, nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS12928, AGCOM evidenzia che, in base agli accertamenti svolti e le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, BYD avrebbe posto in essere la seguente condotta:

relativamente alla scorrettezza delle informazioni sulla autonomia di percorrenza chilometrica dei veicoli elettrici, BYD pubblicizza – ad esempio nella pagina dedicata alla vettura "BYD Seal" – una autonomia di percorrenza chilometrica di "570 Km". Mentre, solo nella parte inferiore della relativa pagina pubblicitaria è presente una nota nella quale si rappresenta che "l'autonomia reale e il consumo di energia possono dipendere dallo stile di guida dell'utente, dalla velocità del veicolo, dalle condizioni ambientali, dalla temperatura esterna, dalle caratteristiche topografiche del percorso e da altre ragioni. Ciò significa che i valori effettivi possano differire leggermente dai risultati del test. Inoltre, l'uso di dispositivi ausiliari come l'aria condizionata o i sedili riscaldati può influire anche sulle cifre effettive". Solo in una nota a piè di pagina scritta con caratteri poco visibili, BYD elenca una serie di fattori che possono influire/condizionare l'autonomia senza, però, fornire alcuna indicazione di quanto incidano tali fattori sul chilometraggio effettivo, laddove tale incidenza potrebbe risultare rilevante tanto da poter comportare anche una notevole riduzione dell'autonomia chilometrica pubblicizzata. Inoltre, BYD tende a sottovalutare l'impatto che tali fattori hanno sull'autonomia effettiva affermando che "i valori effettivi possono differire leggermente dai risultati del test". Relativamente invece alla scorrettezza delle informazioni sulla perdita di capacità della batteria dei veicoli elettrici, fattore che – parimenti – influenza l'autonomia, BYD rappresenta che "la portata effettiva e il consumo energetico possono dipendere dall'utente, dallo stile di guida, dalla velocità del veicolo, dalle condizioni ambientali, dalla temperatura esterna, dalle caratteristiche topografiche del percorso e da altre ragioni. Ciò significa che i valori effettivi possono differire dai valori di prova. Anche l'uso di sistemi ausiliari come l'aria condizionata o i sedili riscaldati può influire sui valori effettivi". Dunque, nessun riferimento alla perdita di efficienza della batteria derivante dall'ordinario utilizzo del veicolo. Inoltre, nella pagina *web* sopra richiamata, il Professionista formula in positivo l'accezione dell'autonomia delle sue auto elettriche affermando che "che si tratti di fare shopping in un negozio o di percorrere viaggi più lunghi, puoi stare tranquillo: l'autonomia delle nostre auto elettriche arriva fino a 570 km con una singola ricarica" senza alcun riferimento, nemmeno indiretto, alla diminuzione chilometrica derivante dalla perdita di capacità della batteria e/o dalle condizioni di utilizzo del veicolo elettrico. Infine, relativamente alla scorrettezza delle informazioni sulle limitazioni di operabilità della garanzia sulla batteria, BYD promuove – attraverso messaggi promozionali presenti sul proprio sito *web* – l'esistenza di una garanzia convenzionale "completa" sui veicoli elettrici e sulla batteria, senza ulteriori ed immediate specificazioni circa le limitazioni di operabilità di tale garanzia, comunque presenti;



CONSIDERATO che, secondo AGCM, i comportamenti su riportati potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo. In particolare,

quanto alle informazioni sulla autonomia di percorrenza chilometrica dei veicoli elettrici, la rappresentazione da parte di BYD di una autonomia stimata, con la generica indicazione che questa possa essere influenzata da alcuni "fattori", potrebbe risultare scorretta in quanto non viene chiarito quanto tali fattori effettivamente incidano sul chilometraggio – nella misura in cui tale incidenza potrebbe risultare rilevante tanto da poter comportare anche una notevole riduzione del chilometraggio pubblicizzato – in possibile violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo. Quanto invece alle informazioni sulla perdita di capacità della batteria dei veicoli elettrici, dall'analisi del sito *web* di BYD emerge che nessuna indicazione sulla perdita di capacità della batteria, in termini di autonomia, derivante dall'uso normale della vettura, viene fornita chiaramente al consumatore in possibile violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo. In particolare, il Professionista, da una parte, omette di indicare con sufficiente chiarezza quali sono i fattori suscettibili di incidere sul deterioramento della batteria (e a quanto ammonta tale incidenza), e, dall'altra, non fornisce alcuna indicazione circa la rapidità di tale deterioramento; trattasi di omissioni che potrebbero incidere sulle scelte dei consumatori. Infine, quanto alle limitazioni di operabilità della garanzia convenzionale sulla batteria, diversamente da quanto pubblicizzato, in una pagina (di non immediata consultazione e con caratteri poco visibili) del sito di BYD vi è un documento – denominato "garanzia limitata" sui veicoli commercializzati – nel quale si legge che "BYD garantisce che il prodotto manterrà il 60% della sua Energia Utilizzabile per 10 anni a partire dalla Data d'Inizio della Garanzia o raggiungerà il Consumo Energetico Minimo, a condizione che il Prodotto venga usato in conformità con le linee guida fornite da BYD". Tra le limitazioni della garanzia convenzionale, BYD stabilisce, tra l'altro, che "la Garanzia Limitata non si applica a qualsiasi difetto/deterioramento causato da: esposizione del Prodotto a movimenti o vibrazioni dopo l'installazione, o temperature superiori a 50°C o inferiori a -10°C: una causa di forza maggiore (ad es. catastrofi naturali, come inondazioni, incendi, terremoti, fulmini o altre condizioni ambientali anomale, guerra, ecc.); il Prodotto non è stato usato per un periodo di 6 mesi o maggiore" aggiungendo, inoltre, che la Garanzia non si applica "se l'acquirente originario non consente a BYD o al Partner BYD l'accesso ai dati delle prestazioni del Prodotto tramite Internet su loro richiesta dopo aver riferito la richiesta di garanzia o se manipola tali dati". Sul punto, deve osservarsi come temperature inferiori a -10°C siano riscontrabili anche nel territorio italiano (che ha estese aree montuose) e che per BYD la soglia dello *state of health* (SoH) della batteria è sensibilmente più bassa (in quanto pari al 60%) rispetto ad altri produttori, il che accresce la consapevolezza del costruttore sulla perdita di efficienza della batteria. Pertanto, i messaggi pubblicitari sulla garanzia diffusi da BYD risulterebbero omissivi e confusori in quanto, a fronte della pubblicizzazione di una garanzia "completa", il Professionista non indica, in modo chiaro e comprensibile, le cause di esclusione della garanzia convenzionale sulla batteria, comunque presenti. L'opacità/carenza informativa circa le limitazioni all'operabilità della garanzia deriverebbe, inoltre, dal frequente rinvio ad altri documenti (tra cui il



libretto di uso e manutenzione del veicolo e/o il manuale del proprietario) i quali non sono immediatamente e facilmente consultabili così da limitare, sensibilmente, la capacità di comprensione da parte del consumatore. A titolo esemplificativo, si consideri che utilizzare il veicolo elettrico con temperature inferiori a -10°C o superiori a 50°C (quali raccomandazioni di utilizzo della vettura non immediatamente consultabili da parte del consumatore) o il suo non uso per sei mesi, può rappresentare una causa di esclusione della garanzia convenzionale. Pertanto, l'omissione/carenza informativa circa le limitazioni del perimetro della garanzia convenzionale o sulle cause di esclusione della stessa potrebbe risultare scorretta in possibile violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo;

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 del Consumo, 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 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 primo trimestre del 2025 compreso tra 44,3 e 44,6 milioni su base mensile (tra 44,2 e 44,4 milioni nel primo trimestre del 2024), con oltre 75 ore e 13 minuti² complessive trascorse, in media, da ciascun utente navigando su *Internet*; di questi, a marzo 2025, 43,7 milioni hanno usato Google (43,5 milioni nello stesso mese del 2024), 39,6 milioni Meta Platforms (39,6 milioni nello stesso mese del 2024), 35,8 milioni Amazon (35,4 milioni nello stesso mese del 2024). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/app di *e-commerce* varia, nel primo trimestre del 2025, tra 38,2 e 38,7 milioni (tra 38,0 e 38,6 milioni nel primo trimestre del 2024), con una media di 2 ore e 36 minuti³ trascorsi 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 dalla 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 marzo 2025.

³ Dato riferito al mese di marzo 2025.



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 del Commissario Massimiliano Capitanio, 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.

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

Roma, 3 dicembre 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella