

DELIBERA N. 48/26/CONS

PARERE

**ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO
IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI DI
REVOLUT GROUP HOLDINGS LTD,
REVOLUT BANK UAB E
REVOLUT SECURITIES EUROPE UAB
IN MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE**

PS12974

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 26 febbraio 2026;

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 del 6 marzo 2025;

VISTA la nota pervenuta in data 11 febbraio 2026 al prot. n. 0053920 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 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 di Revolut Group Holdings LTD, Revolut Bank UAB e Revolut Securities Europe UAB (di seguito, congiuntamente, Revolut o il Professionista o la Società) 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 del 1° luglio 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, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo;

CONSIDERATO che nella nota di richiesta di parere si informa che, poiché le pratiche in questione sono state diffuse anche tramite *Internet* (sito *web* e *app*) 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 del 1° luglio 2025, di avvio del procedimento istruttorio PS12974, 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, Revolut è un gruppo bancario e finanziario (cosiddetto *fintech*) attivo a livello internazionale;

TENUTO CONTO che, nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS12974, AGCOM evidenzia che, secondo le segnalazioni ricevute e in base agli accertamenti svolti e le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, Revolut avrebbe posto in essere la seguente condotta:

per quanto concerne i servizi di investimento offerti da Revolut, almeno a partire da luglio 2024, sarebbe stata diffusa sul sito *web* di Revolut una comunicazione commerciale, utilizzando il *claim*: "Ottieni di più dal tuo denaro. Fai fruttare il tuo denaro con migliaia di azioni a tua disposizione: puoi investire a partire da 1 €" e "Entra in azione. Da Apple a Tesla, puoi scegliere tra oltre 2.000 azioni e detenere titoli di alcune delle più grandi aziende al mondo". Tuttavia, contrariamente a quanto pubblicizzato, l'investitore-consumatore non acquisterebbe singole azioni, bensì azioni frazionate, le quali hanno caratteristiche differenti dalle prime. L'attuale versione della *homepage* del sito ufficiale di Revolut, nella sezione Investimenti, riporta, invece, il seguente *claim*: "Investi con lo 0% di commissioni. Condividi il successo delle aziende più influenti al mondo: investi in azioni senza commissioni entro il limite mensile previsto dal tuo piano. Potrebbero essere applicati altri costi. Scegli a chi dare il tuo contributo. Da Appie a Tesla, da Gamestop a Nvidia, acquista quote di proprietà dei marchi che conosci e ami, a partire da 1 € Scegli tra oltre 3.000 azioni statunitensi ed europee nell'*app*". A fronte della dicitura "0% di commissioni", in calce al *claim*, con caratteri assai più ridotti, è riportato che "potrebbero essere applicati altri costi". Inoltre, dopo vari *scroll* appare l'ulteriore messaggio "PUNTA SUL PROFITTO, NON SULLE COMMISSIONI. Fai investimenti in azioni senza commissioni entro il limite mensile previsto dal tuo piano e paga zero commissioni di custodia o prelievo. Potrebbero essere applicati altri costi". Pertanto, i *claim* pubblicitari sul sito utilizzerebbero diciture che indicano l'assenza di costi ("0% di commissioni"), per poi chiarire solo con minore evidenza grafica e/o in altre pagine di non immediata consultazione la presenza di ulteriori costi. Peraltro, dalle informazioni reperibili in altre pagine del sito *web*, di non immediata consultazione, il numero di ordini di investimenti effettuabili senza applicazione di commissioni è significativamente limitato e varia a seconda del piano sottoscritto (Standard: 1 ordine; Plus: 3 ordini; Premium: 5 ordini; Metal e Ultra: 10 ordini). La possibilità di effettuare investimenti senza commissioni è ulteriormente limitata nel caso in cui il titolare di un conto corrente con piano base decida di acquistare delle azioni scambiate in dollaro statunitense; infatti, in tal caso l'assenza di commissioni è limitata ai casi in cui l'investimento non supera i 1.000 euro al mese. Oltre tale importo, la Banca applica infatti una commissione dell'1% per l'acquisto di azioni in valuta estera; inoltre, concorrerebbero al raggiungimento del limite di 1.000 euro anche altre operazioni, diverse dagli investimenti, effettuate tramite il conto corrente, come, ad esempio, il pagamento tramite carte di debito. Sempre con riferimento ai servizi di investimento, almeno a partire dal gennaio 2025, Revolut non permetterebbe di



modificare i parametri di *stop-loss* e *take-profit* nei servizi di *trading* in criptovalute. Gli ordini verrebbero, pertanto, eseguiti automaticamente anche in condizioni di mercato sfavorevoli, secondo parametri immutabili nel tempo e ciò potrebbe dar luogo a mancati guadagni o a perdite evitabili in capo al consumatore. Tali limitazioni non sarebbero adeguatamente indicate nei termini e condizioni del servizio. Inoltre, in questo ambito, Revolut non offrirebbe assistenza ai consumatori, in particolare omettendo di rispondere ai reclami ricevuti. Con riferimento ai servizi bancari offerti da Revolut, in alcune segnalazioni si lamentano, tra l'altro, blocchi, limitazioni e/o sospensioni del conto in assenza di previa contestazione e motivazioni adeguate. Numerose lamentele relative a tale profilo si possono leggere anche nei siti di alcune associazioni di consumatori (Consumatori.it e Altroconsumo.it) e in gruppi Reddit e Facebook cui partecipano clienti della Banca. In particolare, sembrerebbe che Revolut disponga la sospensione, limitazione o chiusura del conto senza preavviso e/o senza preavviso chiaro e specifico per il singolo cliente e in mancanza di qualsivoglia indicazione di termini sulla possibile durata delle sospensioni e/o dei tempi per gli adempimenti che Revolut si propone di effettuare per eseguire le verifiche ritenute necessarie alla riattivazione. I consumatori resterebbero pertanto privati, per periodi significativi e talora non definiti, della possibilità di disporre delle somme di denaro presenti sui propri conti. Peraltro, anche dalle condizioni generali di contratto non è possibile assumere esatta cognizione dei motivi che possono dar luogo a blocchi o sospensioni del conto corrente, atteso che le stesse prevedono che il Punto 24 del documento Termini Personali, rubricato "Possibile sospensione o chiusura del conto del cliente da parte di Revolut", dopo un elenco di circostanze "eccezionali" al ricorrere delle quali la banca si riserva di sospendere o bloccare il conto, è previsto che "Inoltre, Revolut può decidere di chiudere o sospendere il conto del cliente per altri motivi". In tale caso, è previsto che "Revolut provvederà a contattare il cliente tramite l'*app* con un preavviso di almeno sessanta (60) giorni lavorativi". Ulteriore profilo oggetto di segnalazione riguarda la mancata chiarezza dei requisiti richiesti per ottenere in IBAN italiano (con iniziali IT) al posto dell'IBAN lituano (con iniziali LT);

CONSIDERATO che, secondo AGCM, i comportamenti su riportati potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo. In particolare,

per quanto concerne i servizi di investimento, Revolut utilizzerebbe modalità ingannevoli di prospettazione delle caratteristiche e delle condizioni economiche, relativamente sia agli investimenti in azioni frazionate che agli investimenti in criptovalute, in possibile violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo. Infatti, la comunicazione fornita da Revolut sugli investimenti azionari risulterebbe decettiva, poiché le azioni frazionate hanno caratteristiche differenti da quelle delle azioni intere, in quanto il consumatore investirebbe non nelle azioni citate sul sito, bensì in strumenti derivati, con conseguenze importanti sotto il profilo dei diritti esercitabili (ad esempio, le azioni frazionate non attribuiscono diritto di voto all'investitore, differiscono per trasferibilità – atteso che non possono essere direttamente trasferite ad altro *broker* o ad altre piattaforme – per rischi, ecc). Pertanto, l'informativa poco chiara e/o non veritiera, fornita tramite il sito e tramite i documenti (peraltro, non facilmente reperibili all'interno del sito stesso), appare



suscettibile di trarre in inganno i consumatori rispetto ad elementi assolutamente essenziali per assumere una decisione commerciale consapevole consistente in questo caso in un investimento finanziario. Con specifico riferimento ai costi connessi al servizio offerto, le diciture presenti sul sito *web* di Revolut come “INVESTI CON LO 0% DI COMMISSIONI” appaiono fuorvianti, data la presenza di ulteriori costi e considerato che gli investimenti effettuabili senza commissioni risultano significativamente circoscritti, nonché in ragione dell'enfasi attribuita a tale *claim*. Quest'ultimo, infatti, si presenta con dimensioni decisamente maggiori rispetto al resto del testo, tali per cui le precisazioni presenti più in basso e con caratteri ridotti ("potrebbero essere applicati altri costi" e "investi in azioni senza commissioni entro il limite mensile previsto dal tuo piano") potrebbero risultare inidonee a comprendere l'effettiva portata del *claim* principale. Parimenti, il successivo richiamo, dopo diversi *scroll*, ai possibili costi ulteriori si pone in contraddizione con i *claim* che precedono, di assai maggiori dimensioni (ad es. “PUNTA SUL PROFITTO, NON SULLE COMMISSIONI”). Come visto, informazioni puntuali – sul numero di operazioni senza commissioni effettuabili (pari ad 1 soltanto nel caso di conto standard), sul fatto che tale numero varia a seconda del piano sottoscritto, sull'ulteriore limitazione nei casi di investimenti in dollari, sulla eventuale presenza di altri costi di varia natura – sono accessibili soltanto in altre pagine del sito, alle quali si accede seguendo una serie articolata di passaggi. Anche la carenza e/o inadeguatezza delle informazioni relative all'impossibilità di modificare i parametri di *stop-loss* e *take-profit* nei servizi di *trading* in criptovalute appaiono omissioni rilevanti in considerazione dell'impatto che tale caratteristica ha sul servizio. L'esigenza di una particolare attenzione, completezza e accuratezza nell'informativa sui servizi di *trading online* fornita ai consumatori, assume particolare rilievo atteso che tali servizi sono accessibili ad una platea particolarmente estesa di utenti che, finanche da casa usando il proprio *computer* e senza essere assistiti da professionisti qualificati, possono autonomamente svolgere operazioni di *trading*. Con specifico riferimento alle criptovalute, informazioni esaustive sugli strumenti che consentono di limitare le perdite o di liquidare rapidamente la propria posizione sono essenziali, data l'elevatissima variabilità/volatilità – e quindi il rischio di perdite – di questo strumento finanziario. Invece, con riferimento ai servizi bancari, Revolut impiegherebbe modalità ingannevoli ed aggressive nella gestione, in possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, nella misura in cui: i) Revolut abbia omesso o abbia fornito con modalità non chiare informazioni rilevanti sulle condizioni e modalità di sospensione e blocco del conto, che costituiscono elementi informativi essenziali sulle caratteristiche e l'effettiva convenienza dell'adesione ai servizi bancari offerti da Revolut, di cui il consumatore medio necessita per assumere una decisione di natura commerciale consapevole, essendo egli in tal modo indotto ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso; ii) Revolut sia ricorsa a modalità aggressive di sospensione e/o blocco del conto, senza fornire il dovuto preavviso ai clienti e senza garantire agli stessi adeguato contraddittorio ed idonea assistenza nella fase di sospensione/blocco, privandoli così, per periodi di tempo anche prolungati e talora non definiti, della possibilità di disporre delle somme presenti sul conto e degli altri servizi ad essa connessi, ostacolando in tal modo altresì



l'esercizio di loro diritti contrattuali; iii) Revolut abbia omesso di fornire informazioni chiare ed esaustive sui requisiti richiesti per ottenere in IBAN italiano (con iniziali IT) al posto dell'IBAN lituano (con iniziali LT);

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 terzo trimestre del 2025 compreso tra 43,4 e 44,0 milioni su base mensile (tra 43,8 e 44,3 milioni nel terzo trimestre del 2024), con oltre 69 ore e 57 minuti² complessive trascorse, in media, da ciascun utente navigando su *Internet*; di questi, a settembre 2025, 42,9 milioni hanno usato Google (43,4 milioni nello stesso mese del 2024), 39,5 milioni Meta Platforms (40,3 milioni nello stesso mese del 2024), 35,0 milioni Amazon (36,0 milioni nello stesso mese del 2024). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/*app* di *e-commerce* varia, nel terzo trimestre del 2025, tra 37,7 e 38,3 milioni (tra 38,4 e 38,9 milioni nel terzo trimestre del 2024), con una media di oltre 2 ore e 23 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;

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;

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 2025.

³ Dato riferito al mese di settembre 2025.



UDITA la relazione della Commissaria Elisa Giomi, relatrice ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

alla luce di quanto riportato in motivazione, di esprimere parere secondo cui, nel caso di specie, *Internet* sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale in oggetto, laddove ne sia confermata la valutazione dell'AGCM.

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, 26 febbraio 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella