

PS12003 - VINTED-PROBLEMATICHE VARIE SU VENDITE ON LINE

Provvedimento n. 29788

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 luglio 2021;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "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'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS/12003 del 18 giugno 2021, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, poste in essere da Vinted UAB;

VISTE le memorie presentate da Vinted UAB pervenute in data 30 giugno 2021, 5 luglio e 8 luglio 2021;

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. Secondo le segnalazioni pervenute in Autorità a partire dal mese di febbraio 2021, la società Vinted UAB, di diritto lituano, avrebbe posto in essere pratiche commerciali scorrette con riferimento alla gestione della piattaforma di compravendita *online* www.vinted.it, da un lato, attraverso l'ingannevole prospettazione dei costi di pagamento e di spedizione; dall'altro lato, attraverso il blocco unilaterale degli *account* di alcuni utenti che avevano presentato reclamo in merito alla gestione, da parte del professionista, dei medesimi costi aggiuntivi.

2. Sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 18 giugno 2021 è stato avviato il procedimento istruttorio PS12003, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

3. Parti del procedimento sono: Vinted UAB, in qualità di professionista, e Federconsumatori - APS, in qualità di associazione di consumatori segnalante.

4. In particolare, Vinted UAB (di seguito VINTED o professionista), registrata presso il Registro delle Imprese della Repubblica di Lituania, gestisce la piattaforma www.vinted.it e le correlate applicazioni mobili scaricabili su *smartphone* o *tablet* (di seguito, anche il "Sito"). In particolare, il professionista gestisce una piattaforma *online* dove è possibile vendere e acquistare oggetti di abbigliamento e articoli per la casa. Nello specifico, come emerge dalle pagine del Sito, Vinted offre un servizio di *hosting* intermediario *online* che consente agli utenti di scambiare e/o vendere e/o acquistare prodotti, di utilizzare il servizio di pagamento e spedizione integrato, di comunicare inviando messaggi privati o utilizzando il *forum* o di utilizzare altri servizi aggiuntivi.

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, le Parti sono state invitate, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro 10 giorni dal suo ricevimento, al fine della valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo.

6. In sintesi, i comportamenti oggetto di contestazione come "pratiche commerciali" consistono: a) nella decettiva prospettazione dei reali costi di funzionamento della piattaforma www.vinted.it, attraverso *claim* pubblicitari che veicolano *tout court* il concetto di "gratuità" della compravendita, ovvero l'assenza di commissioni che caratterizzerebbe le transazioni; b) nel blocco unilaterale degli *account* di alcuni utenti a fronte dei reclami ricevuti.

II. MEMORIE DELLA PARTE

7. A seguito della comunicazione di avvio del procedimento del 18 giugno 2021, con riferimento al procedimento cautelare, sono state prodotte memorie difensive da parte di Vinted UAB, pervenute in data 30 giugno 2021, 5 luglio e 8 luglio 2021.

8. Dall'esame delle memorie prodotte da VINTED emerge innanzitutto che, ad avviso del professionista, le comunicazioni commerciali utilizzate per promuovere la propria piattaforma sarebbero corrette in quanto corrisponderebbe a verità il fatto che "vendere su Vinted non prevede alcuna commissione né l'acquisto di servizi aggiuntivi". Nello specifico, mentre l'attività di vendita tramite VINTED sarebbe "esente da commissioni", non comportando alcun costo o commissione a carico del soggetto venditore, "al contrario, tutti i costi e le spese associati all'acquisto del bene (ovvero le spese di spedizione e la c.d. "Protezione Acquisti", obbligatoria per tutte le transazioni concluse tramite VINTED, che consente di beneficiare di alcuni vantaggi in relazione agli acquisti effettuati sulla

Piattaforma) sarebbero a carico del solo acquirente, come descritto con chiarezza nelle pagine della Piattaforma e nei messaggi pubblicitari".

9. In relazione alla contestata sospensione unilaterale degli *account* di alcuni consumatori a fronte dei reclami ricevuti, il professionista, rilevando preliminarmente come dalla lettura delle segnalazioni in atti emerga un solo caso del genere privo di elementi informativi utili a circostanziare l'accaduto, ha precisato che la società può sospendere, temporaneamente o meno, gli *account* dei propri utenti solo ed esclusivamente in presenza delle violazioni delle regole della Piattaforma¹, "che certamente non comprendono i casi di contestazioni da parte degli utenti". A detta di Vinted, non risulterebbe "un singolo caso di utente sospeso per ragioni diverse dalla violazione delle regole del sito".

10. In estrema sintesi, secondo VINTED, difetterebbero, nel caso di specie, i presupposti per l'adozione di un provvedimento cautelare, in quanto: *i*) per l'utilizzo della Piattaforma in qualità di venditore (creazione di inserzioni e vendita di articoli) non sarebbero previsti costi, né commissioni; *ii*) i *claim* oggetto del presente procedimento sarebbero chiaramente indirizzati solo ed esclusivamente ai venditori e quindi perfettamente leciti e corretti; *iii*) la commissione relativa alla c.d. "Protezione Acquisti", pari a € 0,70 oltre il 5% del prezzo dell'articolo acquistato, sarebbe addebitata solo agli acquirenti e per le sole transazioni concluse tramite i servizi integrati di pagamento resi disponibili sulla Piattaforma; *iv*) i servizi aggiuntivi messi a disposizione dei venditori a titolo oneroso (e.g. *Armadio in evidenza* e *Vinted Boost*) sarebbero del tutto opzionali; *v*) tramite i Servizi di spedizione, VINTED offrirebbe prezzi competitivi per l'utilizzo dei servizi forniti da UPS e Poste Italiane a vantaggio dei suoi utenti, ferma restando la possibilità per i venditori di indicare una c.d. "spedizione personalizzata"; *vi*) il costo dei Servizi di spedizione e il calcolo relativo all'ammontare della Protezione Acquisti sarebbe mostrato agli acquirenti in ciascuna inserzione, nonché nella pagina di riepilogo prima di procedere al pagamento; *vii*) non risulterebbe un solo caso, né nel fascicolo istruttorio né tra quelli di cui la Società abbia conoscenza, di utenti bloccati o sospesi a causa di contestazioni in merito a quanto sopra.

11. Ciò premesso, "prendendo atto delle doglianze dei consumatori segnalate dall'Autorità", VINTED ha dichiarato di volersi impegnare "per rivedere e riformulare il wording utilizzato nelle comunicazioni commerciali, insieme alle informazioni veicolate agli utenti circa il funzionamento della Piattaforma, che possano in qualsivoglia maniera generare confusione nel consumatore, tenendo in debita considerazione le preoccupazioni sollevate dall'AGCM nella Comunicazione di avvio"².

12. In particolare, VINTED, nella memoria pervenuta il 30 giugno 2021, ha dichiarato che intende impegnarsi "a modificare quanto prima il tenore di alcune comunicazioni pubblicitarie proprio nell'ottica di evitare eventuali fraintendimenti circa il funzionamento della Piattaforma", con l'obiettivo di rendere ancora più chiara l'esperienza degli utenti che utilizzano la Piattaforma.

13. In merito alle specifiche misure proposte, VINTED ha dichiarato che intende impegnarsi a: *a*) modificare le comunicazioni pubblicitarie *online* con l'obiettivo di chiarire ulteriormente le affermazioni inerenti ai profili di "gratuità" (ad esempio, ancorando il *claim* relativo a "zero commissioni" sempre e chiaramente alla figura del venditore); *b*) modificare le comunicazioni pubblicitarie *online* per chiarire ulteriormente che l'assenza di costi/commissioni sarebbe riferibile unicamente alle attività legate alla vendita; *c*) continuare a evitare il riferimento alle diciture "gratis" e "zero commissioni" quando sono previsti costi associati al servizio (ad esempio per l'acquirente).

14. Nell'integrazione pervenuta in data 5 luglio 2021, VINTED ha precisato le tempistiche di implementazione delle modifiche proposte, sostenendo di aver già avviato, "sin dalla notifica della Comunicazione di avvio del procedimento", un processo di revisione dei *claim* commerciali indirizzati agli utenti italiani e che ogni modifica rilevante dovrebbe essere implementata entro il 23 luglio 2021. Inoltre, la misura sub *c*), a detta di VINTED, "è già in atto e pienamente implementata".

15. Nell'ulteriore e ultima integrazione dell'8 luglio 2021, VINTED ha inteso "meglio circostanziare" le misure volte a modificare alcuni dei *claim* pubblicitari nonché delle informazioni presenti sulla propria piattaforma. Al riguardo, la società si è limitata a riportare alcuni esempi degli interventi che "ha già attuato e sta attuando per venire incontro alle preoccupazioni dell'Autorità", illustrati attraverso una comparazione del linguaggio utilizzato nelle precedenti campagne promozionali e quello che verrà utilizzato in futuro (o già adottato). Nello specifico, a detta di VINTED, l'attuale *claim* "Scarica l'app gratuita" sarà sostituito con la dicitura "Scarica l'app"; l'attuale *claim* "Scarica l'app gratuita Vinted" sarà sostituito con la dicitura "Scarica l'app anche tu!"; l'attuale *claim* "Usa l'app GRATUITA" sarà sostituito con il nuovo wording "Scarica gratuitamente l'app Vinted"; gli attuali *claim* "Zero commissioni, zero limiti" e/o "0% di commissioni", saranno sostituiti con "Zero commissioni sulla vendita" e/o "0% di commissioni sulle vendite".

III. VALUTAZIONI

16. Sotto il profilo del *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere sussistente *prima facie* la violazione degli articoli 20, 21 e 22, del Codice del consumo, in particolare avuto riguardo alla condotta che si

¹ [Si vedano le clausole 7.7, 11.4, 13.6, 13.7 dei Termini e Condizioni di Vinted (https://www.vinted.it/terms_and_conditions), così come il paragrafo "Vinted può disattivare un annuncio o un account?" nella pagina "La nostra piattaforma" (<https://www.vinted.it/our-platform>).]

² [Cfr. memoria del 30 giugno 2021, par. 1.5.]

sostanza nella diffusione di *claim* pubblicitari che continuano a veicolare il concetto di "gratuità" della compravendita e l'assenza di commissioni che caratterizzerebbe le transazioni realizzate sulla piattaforma www.vinted.it.

17. Invero, le modalità pubblicitarie utilizzate dal professionista, anche quelle relative ai messaggi che contengono il riferimento alla figura del venditore e/o all'atto di vendere ("*Il bello è che vendi senza commissioni*", "*Scarica l'app e vendi senza commissioni*"), sono comunque tali da enfatizzare decettivamente la pretesa di gratuità della compravendita realizzata attraverso la Piattaforma e quindi l'assenza di commissioni che caratterizzerebbe le transazioni svolte *online*, omettendo in particolare di indicare l'esistenza di costi a carico dei consumatori acquirenti, parimenti destinatari dei messaggi volti a promuovere la piattaforma VINTED, che si accingono a effettuare operazioni di acquisto su VINTED.

18. In tal senso, le modifiche proposte da VINTED in relazione alle "*comunicazioni pubblicitarie online*", che sostanzialmente prevedono di mantenere i *claim* pubblicitari relativi alla gratuità, limitandosi a introdurre il riferimento alla figura del venditore (ad es. "*Zero commissioni sulla vendita*", "*0% di commissioni sulle vendite*", "*...e vendi gratis, vendi senza commissioni*", "*...e vendi senza costi, vendi senza commissioni*"), non appaiono idonee a superare i profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento, consistenti nella decettiva prospettazione delle commissioni che caratterizzano la transazione di compravendita attraverso la Piattaforma.

19. Ciò in quanto i messaggi pubblicitari in esame, incentrati – anche a seguito delle modifiche proposte dalla parte – sull'assenza di commissioni dei consumatori venditori, sono comunque suscettibili di indurre in errore i consumatori potenziali "acquirenti", ossia certamente la gran parte dei fruitori del servizio della piattaforma www.vinted.it, potendoli ingannare in ordine all'effettiva "gratuità" e "assenza di commissioni" delle operazioni da realizzare sulla piattaforma; infatti, tali messaggi non indicano chiaramente, come invece dovrebbero, la circostanza che gli acquisti su VINTED sono in realtà soggetti all'applicazione di importanti commissioni da parte della Piattaforma e che gli utenti-acquirenti sono tenuti al pagamento di commissioni e spese per ogni transazione *online*.

20. Occorre in proposito rilevare come il legislatore abbia previsto che il consumatore, secondo il paradigma individuato nelle norme del Codice del Consumo poste a tutela della libertà di scelta del medesimo, debba disporre contestualmente – fin dal primo contatto – di tutte le informazioni utili ad assumere la decisione di natura commerciale, in particolare ove il professionista intenda promuovere un servizio evidenziando i costi del medesimo ed enfatizzando la gratuità e l'assenza di commissioni. Si palesa del tutto ininfluenza, al riguardo, l'eventuale possibilità per i consumatori di reperire sul sito web del professionista informazioni sulle modalità di funzionamento della Piattaforma e sui relativi costi che poi risultano a carico dell'acquirente: questo anche perché, una volta determinato il c.d. "aggancio pubblicitario" del consumatore in base al *claim* sulla gratuità, il solo fatto che sia indotto a consultare il sito per ottenere ulteriori informazioni aumenta la possibilità che egli si determini effettivamente a fruire delle prestazioni del professionista³.

21. Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale osservare che le condotte sopra descritte, consistenti nell'ingannevole prospettazione dei costi di pagamento delle transazioni realizzate sulla piattaforma www.vinted.it, sono caratterizzate da un elevato grado di offensività in quanto il sito www.vinted.it è pienamente attivo e i messaggi promozionali in esame risultano ancora in diffusione, di modo che sussiste il rischio che, nelle more del procedimento, raggiungano una vastissima platea di consumatori, continuando a produrre effetti pregiudizievoli per gli stessi nella misura in cui sono suscettibili di limitarne la libertà di scelta e di comportamento rispetto all'utilizzo della piattaforma VINTED.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza al fine di impedire che le pratiche commerciali sopra descritte, consistenti nella diffusione di *claim* pubblicitari e informazioni ingannevoli in ordine ai reali costi per i consumatori delle operazioni di compravendita realizzate sulla piattaforma www.vinted.it, continuino a essere poste in essere nelle more del procedimento di merito;

DISPONE

ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento, che la società Vinted UAB:

a) sospenda provvisoriamente ogni attività diretta alla diffusione di messaggi pubblicitari e informazioni ingannevoli ed omissive relativi alla gratuità o all'assenza di commissioni (o espressioni similari) per i consumatori delle operazioni di compravendita realizzate sulla piattaforma www.vinted.it;

b) comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro 10 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrati le misure adottate.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

³ [Si veda, ex multis, TAR Lazio, sent. 11 marzo 2016, n. 3101 e giurisprudenza ivi citata.]

Il presente provvedimento sarà comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. *b*), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli