

## **PS12003 - VINTED-PROBLEMATICHE VARIE SU VENDITE ON LINE**

Provvedimento n. 30355

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 25 ottobre 2022;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" 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;

VISTO il proprio provvedimento del 20 luglio 2021, con il quale è stata deliberata l'adozione della misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTE le proprie decisioni, assunte nelle adunanze del 21 dicembre 2021, 22 febbraio 2022 e 20 aprile 2022, con le quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie, in considerazione della necessità di acquisire ulteriori elementi utili ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento in questione nonché al fine di assicurare un adeguato contraddittorio alla Parte;

VISTA la propria decisione, assunta nell'adunanza del 5 luglio 2022, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in accoglimento dell'istanza formulata dalla Società con specifico riferimento all'esigenza di "*testare e implementare ulteriori modifiche alla propria Piattaforma idonee a superare le preoccupazioni dell'AGCM*" nonché al fine di consentire il più ampio esercizio dei diritti di difesa e contraddittorio;

VISTA la propria decisione, assunta nell'adunanza del 4 agosto 2022, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stato ulteriormente prorogato il termine di conclusione del procedimento in accoglimento dell'istanza formulata dalla Società al fine di assicurare il pieno esercizio del diritto di difesa e un adeguato contraddittorio a seguito della comunicazione della data di conclusione della fase istruttoria di cui all'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

1. La società di diritto lituano VINTED UAB (di seguito "Vinted", "Professionista" o "Società"), in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo. La Società opera come *marketplace* per la compravendita di abbigliamento e accessori di seconda mano in numerosi Paesi, tra i quali dal 2020 l'Italia, dove è attiva attraverso il sito internet *www.vinted.it* (anche solo "Sito") e le correlate applicazioni mobili scaricabili su *smartphone* o *tablet* (di seguito, anche congiuntamente "Piattaforma") per la compravendita tra privati di oggetti di abbigliamento. Nel bilancio relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021, il Professionista ha registrato un fatturato di € [100-517]\* milioni di euro<sup>1</sup>.

2. Federconsumatori-APS e Altroconsumo, in qualità di associazioni di consumatori segnalanti.

### **II. LE CONDOTTE COMMERCIALI**

3. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere da Vinted consistenti nelle modalità scorrette di presentazione del meccanismo di funzionamento della Piattaforma e dei reali costi di utilizzo nonché l'indicazione dei prezzi dei prodotti reclamizzati. In particolare, le condotte commerciali oggetto del presente procedimento si sostanziano: a) nella diffusione di *claim* pubblicitari che veicolano il concetto di "gratuità" della compravendita lasciando intendere che la transazione sia realizzata senza esborsi da parte degli utenti, laddove è invece prevista la corresponsione di una commissione da parte del soggetto acquirente; b) nell'indicazione sulla Piattaforma del prezzo del prodotto richiesto dal venditore, senza contestuale e adeguata informazione sui costi relativi alla commissione per la *Protezione Acquisti* e alle spese di spedizione, omettendo di esplicitare in modo chiaro le possibili opzioni alternative

---

\* [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni]

<sup>1</sup> [Cfr. allegato n. 2 alla memoria prot.70094 del 16 settembre 2022, documento denominato "VINTED UAB, Independent auditor's report, Annual Report and Financial Statements for the ended 31 December 2021", con particolare riferimento alla pag. 10 "Income Statement for the year ended 31 December 2021" (n. 1 "Sales revenue" e n. 15 "Net profit (loss)".]

di acquisto (vale a dire, acquisto sulla Piattaforma con commissione per la *Protezione Acquisti* oppure negoziazione privata con il venditore attraverso una transazione conclusa al di fuori della Piattaforma e senza commissioni).

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) *L'iter del procedimento*

**4.** A partire dal mese di febbraio 2021, sono pervenute una serie di segnalazioni da parte di consumatori e loro associazioni rappresentative, aventi ad oggetto condotte poste in essere da Vinted nell'attività di vendita *on line* prevalentemente di articoli di abbigliamento e accessori, consistenti essenzialmente nell'ingannevole prospettazione dei costi di pagamento e di spedizione dei beni offerti in vendita sulla Piattaforma e, in alcuni casi, nel blocco unilaterale degli *account* di utenti che avevano presentato reclamo in merito alla gestione, da parte di Vinted, dei medesimi costi aggiuntivi.

**5.** In relazione alle condotte sopra descritte, in data 18 giugno 2021 (comunicazione prot. 53457) è stato avviato il procedimento istruttorio PS12003 nei confronti di Vinted, con contestuale avvio del procedimento per l'eventuale sospensione provvisoria delle condotte, al fine di verificare l'esistenza di possibili violazioni degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo. In tale sede, è stata ipotizzata l'ingannevolezza delle modalità di presentazione dei reali costi di transazione e operatività della Piattaforma, mediante l'utilizzo di *claim* pubblicitari incentrati sul concetto di gratuità e/o assenza di commissioni delle operazioni di compravendita, a fronte dell'applicazione della Protezione Acquisti e delle spese di spedizione, nonché l'aggressività della condotta relativa al blocco unilaterale degli *account* di alcuni utenti a fronte dei reclami ricevuti.

**6.** In data 30 giugno 2021, Vinted ha presentato una memoria nell'ambito del sub-procedimento cautelare, successivamente integrata in data 5 e 8 luglio 2021.

**7.** Con provvedimento del 20 luglio 2021, l'Autorità ha deliberato di adottare la misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento, disponendo che Vinted sospendesse provvisoriamente ogni attività diretta alla diffusione di messaggi pubblicitari e informazioni ingannevoli ed omissive relative alla gratuità o all'assenza di commissioni (o espressioni similari) per i consumatori delle operazioni di compravendita realizzate sulla Piattaforma.

**8.** Il Professionista, con comunicazione del 3 agosto 2021 (prot. 63523), ha trasmesso la relazione di ottemperanza al provvedimento cautelare; l'Autorità, nella riunione del 31 agosto 2021, ha preso atto delle misure adottate da Vinted per ottemperare al predetto provvedimento cautelare, informando il Professionista con comunicazione del 3 settembre 2021.

**9.** In data 3 agosto 2021, con comunicazione (prot. 63524) ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, Vinted ha presentato impegni, successivamente integrati in data 11 ottobre 2021 (prot. 77317), volti a rimuovere i profili di illiceità delle condotte commerciali oggetto di contestazione. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 16 novembre 2021, in quanto relativi a condotte suscettibili, ove accertate, di integrare fattispecie di pratiche commerciali "*manifestamente scorrette e gravi*" nonché in ragione dell'interesse a procedere all'accertamento dell'eventuale infrazione. Il rigetto è stato comunicato al Professionista in data 17 novembre 2021.

**10.** Con atto del 25 agosto 2021 è stata comunicata a Vinted l'integrazione oggettiva della comunicazione di avvio del procedimento in relazione ai comportamenti consistenti nell'obbligare i consumatori che intendano effettuare acquisti sulla Piattaforma al pagamento automatico del servizio denominato "Protezione Acquisti" in possibile violazione degli articoli 24, 25 e 65 del Codice del Consumo.

**11.** In data 6 settembre 2021 è stata riscontrata positivamente l'istanza di partecipazione al procedimento formulata dall'associazione Altroconsumo.

**12.** Con comunicazione del 22 dicembre 2021, il Professionista è stato informato della proroga del termine di conclusione del procedimento istruttorio, disposta dall'Autorità con delibera del 21 dicembre 2021, in considerazione della necessità di acquisire ulteriori elementi utili ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento in questione, nonché al fine di assicurare un adeguato contraddittorio alla Parte. Tale termine è stato ulteriormente prorogato dall'Autorità, nelle sue adunanze del 22 febbraio 2022, 20 aprile 2022 e 5 luglio 2022 in accoglimento delle specifiche istanze formulate dalla stessa Società, al fine di assicurare il più ampio esercizio dei diritti di difesa e contraddittorio, ritenendo meritevoli di accoglimento le esigenze prospettate dalla Società con specifico riferimento a: i) nei primi due casi, [OMISSIS]<sup>2</sup>; ii) nel mese di luglio 2022, l'esigenza di "*testare e implementare ulteriori modifiche alla propria Piattaforma idonee a superare le preoccupazioni dell'AGCM*". Il professionista è stato informato delle predette proroghe con comunicazioni del 23 febbraio 2022, 21 aprile 2022 e 6 luglio 2022.

**13.** In data 12 luglio 2022 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, fissata inizialmente al 1° agosto 2022 e successivamente prorogata, in accoglimento dell'istanza di Vinted, dapprima al 5 agosto 2022 e infine al 15 settembre 2022.

---

<sup>2</sup> [Regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2017 sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori.]

**14.** Con comunicazione del 5 agosto 2022, il Professionista è stato informato della proroga del termine di conclusione del procedimento istruttorio, disposta dall'Autorità con delibera del 4 agosto 2022, ritenendo meritevoli di accoglimento le ragioni poste a fondamento dell'istanza di proroga del termine infra-procedimentale al fine di assicurare il pieno esercizio del diritto di difesa e un adeguato contraddittorio a seguito della comunicazione della data di conclusione della fase istruttorio di cui all'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

**15.** In data 13 settembre 2022, il Professionista è stato informato della decisione dell'Autorità, assunta in pari data, di non accogliere l'ulteriore istanza di proroga del termine di conclusione del procedimento, in ragione dello stato di avanzamento dell'istruttoria, in via di conclusione dopo un'ampia ed articolata fase di acquisizione degli elementi e con ogni più ampia opportunità di contraddittorio nonché nel pieno rispetto del diritto di difesa della Società.

**16.** Per quanto concerne l'esercizio del contraddittorio e il diritto di difesa del Professionista, Vinted ha avuto accesso agli atti del procedimento nelle seguenti date: 23 giugno 2021, 27 settembre 2021 e 15 luglio 2022.

**17.** Il Professionista ha inviato la risposta alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio in data 26 luglio 2021 e ha trasmesso memorie difensive in data 11 ottobre 2021 e 16 giugno 2022. Il 3 febbraio 2022 si è tenuta l'audizione del Professionista e in data 16 settembre 2022 è pervenuta la memoria conclusiva ai sensi dell'articolo 16 del regolamento (di seguito anche memoria finale).

**18.** In data 15 settembre 2022 è stata trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni la richiesta di parere, che è pervenuto in data 17 ottobre 2022.

[OMISSIS]

**19.** [OMISSIS].

**20.** [OMISSIS].

## **2) Le evidenze acquisite**

### *Il modello di business di Vinted*

**21.** Vinted, come emerge dalle pagine del sito *web*, è un servizio di *hosting* intermediario *online* che consente agli utenti di scambiare e/o vendere e/o acquistare articoli (principalmente di abbigliamento ma anche per la casa), di utilizzare il servizio di pagamento e spedizione integrato, di comunicare inviando messaggi privati o utilizzando il *forum*, nonché di utilizzare altri servizi aggiuntivi<sup>3</sup>. Più precisamente, Vinted "*facilita solo le transazioni tra gli utenti*", non vendendo né acquistando o scambiando gli articoli mostrati sulla Piattaforma e non essendo parte di alcuna transazione tra gli utenti. Utente della Piattaforma può essere qualsiasi individuo che, dopo aver effettuato la registrazione sulla Piattaforma, ha il diritto di utilizzare tutti i servizi della stessa al fine di soddisfare i suoi interessi personali "*che non sono associati a un'attività professionale*".

**22.** Come dichiarato dal Professionista, il modello di *business* di Vinted si basa sulla cosiddetta "*Protezione Acquisti*" - una somma pari a 0,70 € più il 5% del prezzo dell'articolo - applicata automaticamente e obbligatoriamente agli acquirenti che concludono una transazione per il tramite della Piattaforma, i quali beneficerebbero così del diritto al sistema di pagamenti sicuri, al supporto clienti e alla specifica politica di rimborso Vinted<sup>4</sup>; al contrario, il venditore non è soggetto ad alcun esborso per vendere i propri prodotti sulla Piattaforma. Attraverso la *Protezione Acquisti*, Vinted "*facilita il pagamento sicuro tra due soggetti privati, evitando che questi ultimi debbano scambiarsi informazioni personali e coordinate bancarie e, sempre per motivi legati alla sicurezza dei pagamenti, trattiene il denaro degli acquirenti presso un fornitore di pagamenti esterno (il che significa che tale denaro non viene immediatamente trasferito al venditore)*"<sup>5</sup>.

**23.** La Società, inoltre, consentirebbe agli utenti di concludere la transazione "*al di fuori dalla Piattaforma*" negoziando un prezzo diverso attraverso messaggi privati; in tal caso, il venditore e l'acquirente potrebbero accordarsi sul metodo di pagamento e di spedizione<sup>6</sup> e non si applicherebbe la *Protezione Acquisti* con i relativi vantaggi specifici<sup>7</sup>, "*in*

<sup>3</sup> [Cfr. pagina web <https://www.vinted.it/our-platform>.]

<sup>4</sup> [Cfr. memoria del 11 ottobre 2021 (prot. 77314) e memoria finale del 16 settembre 2022 (prot. 70094).]

<sup>5</sup> [L'acquirente avrebbe due giorni decorrenti dall'arrivo dell'articolo per confermare di non aver riscontrato problemi con il suo acquisto o, in caso contrario, per sospenderlo; se si verifica un problema, il denaro non verrebbe trasferito al venditore e l'acquirente può contattare il servizio clienti di Vinted per cercare di risolvere la problematica. "Vinted, ad esempio, può emettere un rimborso all'acquirente se l'oggetto ricevuto è significativamente diverso rispetto a come descritto nell'annuncio del venditore o se viene perso/danneggiato durante la spedizione" (cfr. memoria del 11 ottobre 2021, prot. 77314).]

<sup>6</sup> [Al contrario, per tutti gli acquisti conclusi attraverso i servizi di pagamento integrati Vinted, a meno che il venditore non abbia selezionato l'opzione "spedizione personalizzata", il prodotto sarà spedito attraverso di servizi di spedizione integrati di Vinted (cfr. comunicazione del 26 luglio 2022, prot. 61531).]

<sup>7</sup> [Tali vantaggi consistono nella possibilità di: (i) utilizzare il sistema di pagamento sicuro fornito da Vinted senza uscire dalla Piattaforma, (ii) beneficiare di costi vantaggiosi e competitivi per i Servizi di Spedizione, (iii) ricevere un rimborso nel caso in cui l'articolo sia sostanzialmente diverso da come descritto o venga perso/danneggiato durante la spedizione e (iv) rivolgersi al supporto clienti di Vinted per ricevere assistenza durante e dopo la transazione (cfr. comunicazione del 26 luglio 2022, prot. 61531).]

*ragione del fatto che la transazione viene conclusa a rischio dell'utente*<sup>8</sup>. Dal punto di vista pratico, il potenziale acquirente dovrebbe cliccare sul pulsante "Chiedi informazioni", che avvia la conversazione privata con il venditore nell'ambito della quale è presente il pulsante "Fai un'offerta" (adesso posizionato fuori dalla pagina di discussione, tra il pulsante "Acquista" e quello "Chiedi informazioni").

**24.** Per quanto concerne la dimensione dell'attività di *e-commerce* svolta da Vinted attraverso il *marketplace* per la compravendita di abbigliamento e accessori di seconda mano, risulta che il Professionista opera in 15 Paesi e attualmente conta più di 45 milioni di utenti registrati in tutto il mondo. Alla luce della documentazione contabile prodotta dalla Società, e in particolare dai bilanci annuali relativi agli esercizi chiusi nel dicembre 2020 e 2021, risulta che Vinted ha registrato una costante crescita in termini di fatturato a partire dal 2019, avendo in ciascuno dei due anni successivi quasi raddoppiato il fatturato rispetto all'anno precedente<sup>9</sup>.

**25.** Prima di procedere all'illustrazione delle specifiche condotte oggetto di accertamento e alle relative evidenze istruttorie, si sottolinea in via generale che dalla documentazione acquisita agli atti del procedimento, e in particolare dalle segnalazioni pervenute in Autorità<sup>10</sup>, emerge tra l'altro una significativa criticità relativa allo scarso livello di trasparenza della Piattaforma con riferimento alla presentazione degli effettivi costi di funzionamento del *marketplace* e delle transazioni commerciali eseguibili *online* nonché all'ingannevolezza delle comunicazioni pubblicitarie recanti il riferimento alla "gratuità" delle operazioni di compravendita e alla totale assenza di commissioni, a fronte invece dell'applicazione da parte di Vinted di costi aggiuntivi, nello specifico di una quota obbligatoria "mascherata da assicurazione" per la *Protezione Acquisti*, che ad avviso dei segnalanti risulta coattiva, "mancando di facoltatività".

*I claim relativi alla gratuità delle transazioni online*

**26.** Ciò premesso in ordine alle modalità operative della Piattaforma e ai costi delle transazioni ivi realizzate, dalle evidenze istruttorie risulta che Vinted ha adottato modalità di promozione della propria Piattaforma, attraverso una pluralità di mezzi di comunicazione e pubblicitari, volte a veicolare il concetto di "gratuità" delle operazioni di compravendita *online* e l'assenza di commissioni che caratterizzerebbe le transazioni commerciali realizzate sul sito web *vinted.it*.

**27.** In particolare, nell'ambito dei messaggi promozionali diffusi da Vinted campeggiavano *claim* dal seguente tenore: "zero commissioni, zero limiti", "Il bello è che vendi senza commissioni"; "Scarica l'app e vendi senza commissioni"; "Scarica Vinted e vendi senza commissioni". In alcuni casi, il concetto di gratuità/assenza di commissioni era collegato alla figura del venditore e/o all'atto di vendere ("Il bello è che vendi senza commissioni", "Zero commissioni sulla vendita", "...vendi gratis, vendi senza commissioni...", "...vendi senza costi, vendi senza commissioni...", "Scarica l'app e vendi senza commissioni").

**28.** Le modalità pubblicitarie utilizzate dal Professionista e sopra riportate, anche quelle contenenti il riferimento al *venditore* o alla *vendita*, erano tali da enfatizzare decettivamente la pretesa di gratuità della compravendita realizzata attraverso la Piattaforma e quindi l'assenza di commissioni delle transazioni svolte *online*, omettendo del tutto di indicare l'esistenza di costi a carico dei consumatori acquirenti, parimenti destinatari dei messaggi volti a promuovere la Piattaforma Vinted e dunque suscettibili di essere ingannevolmente indotti ad effettuare acquisti *online* sulla base dell'erroneo convincimento dell'assenza di costi delle transazioni che si accingevano ad effettuare sul sito web *vinted.it*.

**29.** In particolare, i messaggi pubblicitari in esame, incentrati sull'assenza di commissioni *tout court* e/o sull'inesistenza di costi per i venditori, erano suscettibili di indurre in errore i consumatori potenziali "acquirenti", ossia certamente la gran parte dei fruitori del servizio della Piattaforma, potendoli ingannare in ordine all'effettiva "gratuità" e "assenza di commissioni" delle operazioni da realizzare *online*; infatti, tali messaggi non indicavano in modo chiaro ed adeguato la circostanza che qualsiasi acquisto effettuato sulla Piattaforma *vinted.it* risulta in realtà soggetto all'applicazione di una commissione da parte di Vinted e che quindi gli utenti-acquirenti sono tenuti al pagamento di importi aggiuntivi, rispetto al prezzo di acquisto del bene, per ogni transazione *online*. Infatti, come visto, Vinted riscuote una commissione per la "Protezione Acquisti" che si applica automaticamente e obbligatoriamente a ogni transazione effettuata sulla Piattaforma, che consente l'utilizzo dei servizi di pagamento e spedizione integrati di Vinted.

**30.** Le comunicazioni promozionali relative alla gratuità delle operazioni commerciali concluse attraverso la Piattaforma sono state modificate da Vinted a seguito della notifica del provvedimento di sospensione cautelare, effettuata in data

---

<sup>8</sup> [Cfr. memoria del 11 ottobre 2021, prot. 77314.]

<sup>9</sup> [Nello specifico, Vinted ha realizzato un fatturato pari a [31-100] milioni di euro nel 2019; [100-517] milioni di euro nel 2020 e [100-517] milioni di euro nel 2021.]

<sup>10</sup> [Cfr. le seguenti segnalazioni di consumatori e loro associazioni rappresentative, pervenute sia prima dell'avvio del procedimento sia nel corso dell'istruttoria: prot. 22847 del 22 febbraio 2021; prot. 33336 del 30 marzo 2021; prot. 23379 del 28 febbraio 2022; prot. 35122 del 19 aprile 2022; prot. 41118 del 16 maggio 2022; prott. 36047, 36048, 36055 e 36000 del 12 aprile 2022; prot. 37558 del 15 aprile 2022.]

22 luglio 2021. Nello specifico, la Società ha introdotto, a partire dal mese di agosto 2021, le seguenti modifiche nei *claim* che fanno riferimento alla gratuità delle vendite sulla Piattaforma e/o che invitano a scaricare l'App<sup>11</sup>:

- a) *Google Play Store* e *App Store*: il *wording* utilizzato nelle immagini pubblicate sulla piattaforma Google Play Store per promuovere la *app* Vinted, che originariamente recitava "Vendi i tuoi vestiti. Zero commissioni, zero limiti", è stato dapprima modificato in "Vendi i tuoi vestiti. Zero commissioni, zero limiti sulla vendita" e poi sostituito con il *claim* "Non lo metti? Mettilo in vendita!". La stessa frase è stata adottata anche per *App Store*;
- b) *Spot pubblicitari, pubblicità sui social media e outdoor*: negli *spot* pubblicitari e nella pubblicità "Hanna's room", presente su Facebook dal mese di aprile 2021, nonché nelle pubblicità su autobus e metropolitana (*outdoor*), ogni volta che i *claim* facciano riferimento alla gratuità della vendita ("vendere è gratis"), è stato inserito, dal mese di agosto 2021, il seguente *disclaimer* "Tutti gli acquisti effettuati tramite il nostro sistema di pagamento integrato sono soggetti a un costo per la Protezione acquisti. Consulta le condizioni su vinted.it";
- c) nelle campagne pubblicitarie *outdoor* (cartellonistica su metropolitana e tram) e in quelle pubblicate *online*, il *claim* contenente la dicitura "Scarica l'app gratuita" è stato modificato in "Scarica l'app", al fine di evitare possibili confusioni/incomprensioni in merito alla gratuità delle attività che avvengono sulla Piattaforma;
- d) *influencer marketing su YouTube*: Vinted ha richiesto agli *influencer* che nei video pubblicati a partire da agosto 2021, ogni qualvolta sia utilizzato il *claim* "vendere è gratis", di inserire un *disclaimer* dal seguente tenore: "Questo video è sponsorizzato da Vinted. Tutti gli acquisti effettuati tramite il sistema di pagamento integrato di Vinted sono soggetti a un costo per la Protezione acquisti. Consulta le condizioni su vinted.it".

#### *Il processo di vendita e la "Protezione Acquisti"*

**31.** Come anticipato, la Piattaforma consente di vendere e acquistare vari articoli di abbigliamento e accessori riconducibili a quattro principali categorie (donne, uomini, bambini e casa), grazie al servizio di *hosting* intermedio offerto *online*, attraverso il quale gli utenti possono pubblicare le proprie inserzioni di vendita e comunicare tramite una funzione di *chat* sulla Piattaforma. Come sopra indicato, secondo il modello di *business* adottato da Vinted non sono previsti addebiti a carico dei *venditori* per la conclusione della transazione *online*, mentre agli acquirenti è addebitata una commissione c.d. "Protezione Acquisti" per ogni acquisto concluso tramite la Piattaforma utilizzando il pulsante "Acquista".

**32.** Per quanto concerne le informazioni attualmente pubblicate sulla Piattaforma in ordine al modello operativo e ai costi delle operazioni di compravendita, sul Sito si specifica chiaramente che la vendita, oltre a costituire un'attività di semplice realizzazione ("Vendere è facile"), è anche esente da commissioni ("quello che guadagni è tutto tuo")<sup>12</sup>. In merito invece all'attività di acquisto, nella pagina web "Come funziona" sono presenti scarse indicazioni sulla relativa procedura, che prevede di scaricare gratuitamente l'"app", trovare l'articolo di interesse, richiedere informazioni, "acquistarlo premendo un pulsante" e pagare in tutta sicurezza con carta, Apple Pay o Saldo Vinted.

**33.** In aggiunta a tali informazioni, nella pagina web "Come acquistare passo dopo passo"<sup>13</sup>, sono illustrate le quattro fasi dell'acquisto: 1) Trova un articolo che ti piace; 2) Contatta la persona che vende; 3) Paga l'articolo e 4) Ricevi l'articolo. Nell'ambito della seconda fase (**Contatta la persona che vende**) si precisa attualmente quanto segue: "Premi su **Chiedi informazioni** per fare qualche domanda sull'articolo oppure su **Fai un'offerta** per suggerire un nuovo prezzo", il Sito consiglia di usare "sempre la nostra schermata di messaggistica sicura e non spostare mai la conversazione al di fuori di Vinted".

**34.** All'interno della descrizione della terza fase (**Paga l'articolo**), si informa che "Per pagare l'articolo scelto, premi **Acquista** sull'annuncio dell'articolo o sulla schermata della conversazione", raccomandando di rimanere "su Vinted per tutto il processo di comunicazione e di acquisto. Solamente in questo modo potremo aiutarti se qualcosa non va come previsto"; alla fine della sezione, è fornita l'importante informazione relativa al fatto che la Piattaforma addebita un costo all'acquirente per ogni transazione: "Al prezzo dell'articolo verrà aggiunta la commissione per la Protezione acquisti. In questo modo riceverai un rimborso se l'articolo non arriva, è danneggiato o è molto diverso dalla descrizione".

**35.** In sintesi, la "Protezione Acquisti" attribuisce all'acquirente alcuni benefici, tra i quali: *i*) la possibilità di richiedere un rimborso per prodotti persi, danneggiati o significativamente diversi da quelli descritti; *ii*) l'assistenza clienti di Vinted in caso di problemi relativi alla transazione o alla consegna; *iii*) pagamenti sicuri con il trattenimento dell'importo pagato in deposito a garanzia fino al completamento della transazione.

<sup>11</sup> [Cfr. comunicazione prot. 63523 del 3 agosto 2021, recante la relazione di ottemperanza a seguito delle misure oggetto della decisione notificata il 22 luglio 2021. Si veda anche il verbale dell'audizione del 3 febbraio 2022 e relative slides allegato, concernenti "Misure implementate nel corso del procedimento".]

<sup>12</sup> [Cfr. pagina web [https://www.vinted.it/how\\_it\\_works](https://www.vinted.it/how_it_works). Nello specifico, il venditore deve scaricare gratuitamente l'app Vinted, scattare una foto all'articolo, scriverne la descrizione, fissare il prezzo e inserire l'annuncio online cliccando il tasto "Carica". Una volta venduto il prodotto, dovrà impacchettare l'articolo, stampare l'etichetta di spedizione prepagata e andare al punto di consegna entro cinque giorni. Il pagamento sarà ricevuto appena l'acquirente conferma che è tutto a posto.]

<sup>13</sup> [[https://www.vinted.it/help/25-come-acquistare-passo-dopo-passo?access\\_channel=product\\_link](https://www.vinted.it/help/25-come-acquistare-passo-dopo-passo?access_channel=product_link) (cfr. verbale di acquisizione agli atti del 17 ottobre 2022).]

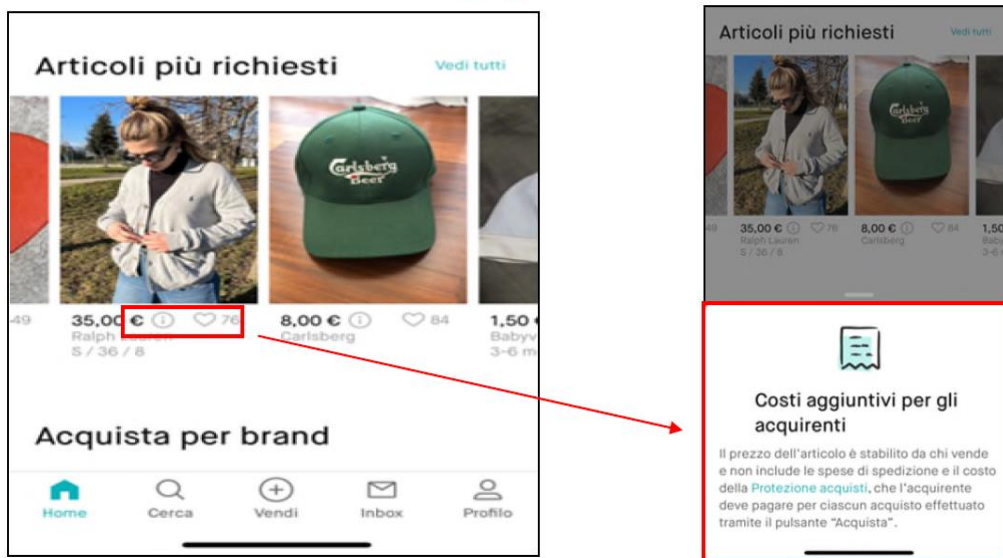
36. Per quanto riguarda lo svolgimento del processo di acquisto<sup>14</sup>, ciascun utente interessato può accedere e navigare sulla Piattaforma, visualizzando una pagina dei risultati del *Catalogo*, dove sono mostrati gli articoli disponibili, che l'utente può filtrare utilizzando la funzione di ricerca. In tale pagina *web* sono esposte le immagini dei prodotti con indicazione di alcune informazioni (ad esempio la taglia) e il relativo prezzo di vendita. Dopo l'avvio del presente procedimento, a partire dal mese di ottobre 2021<sup>15</sup>, Vinted ha introdotto alcune modifiche nelle modalità di presentazione dei prodotti sul Sito e nelle relative informazioni sui costi di acquisto.

37. In particolare, nella pagina *web* dei risultati di ricerca (*catalogo/homepage*), al momento dell'avvio del presente procedimento (18 giugno 2021), era visibile l'immagine fotografica del prodotto commercializzato e, al di sotto della stessa, la mera indicazione del prezzo di vendita dell'articolo. La scheda dell'articolo si limitava a riportare il mero avviso "Acquisto coperto dalla nostra politica di rimborso. Scopri di più sulla protezione acquisti" (cfr. *infra* nella parte sinistra dell'immagine n. 2 riportata al paragrafo 43).

38. Successivamente, nel mese di ottobre 2021, Vinted ha modificato la grafica nel "purchase flow" e ha introdotto un nuovo "wording" asseritamente adeguato a chiarire l'applicazione della *Protezione Acquisti*. Nello specifico, nella *homepage*, sotto le immagini dei vari articoli offerti *online*, accanto al prezzo di vendita è stata inserita un'icona ⓘ, cliccando la quale si apre una finestra *pop-up* che informa della presenza di "Costi aggiuntivi per gli acquirenti", in cui si specifica che «Il prezzo dell'articolo è stabilito da chi vende e non include le spese di spedizione e il costo della *Protezione acquisti* [link], che l'acquirente deve pagare per ciascun acquisto effettuato tramite il pulsante "Acquista"» (cfr. immagine 1 sotto riportata).

**Immagine n. 1**

## STEP 1: Homepage della Piattaforma



39. La stessa icona ⓘ, che reindirizza gli utenti a informazioni sulla *Protezione Acquisti*, è stata inserita anche nella *pagina di conversazione* attraverso la quale gli utenti possono negoziare il prezzo dell'articolo, nonché nella *pagina di checkout*.

40. Accedendo - attraverso il predetto *link* ipertestuale<sup>16</sup> - alla specifica pagina *web* dedicata alla descrizione della *Protezione Acquisti*, sono rinvenibili le seguenti ulteriori specifiche: "Quando paghi tramite Vinted, al tuo ordine si applica obbligatoriamente la *Protezione acquisti*. Questa aiuta a garantire pagamenti sicuri, ti dà il diritto di richiedere un rimborso e di accedere all'assistenza clienti se necessario. La *Protezione acquisti* ha un costo fisso di 0,70 €, più il 5% del prezzo dell'articolo". Al di sotto di tale descrizione, sono fornite le informazioni relative alla "Politica di rimborso"<sup>17</sup>, ai "Pagamenti sicuri"<sup>18</sup> e alla "Assistenza dedicata"<sup>19</sup>.

<sup>14</sup> [Cfr. verbale acquisizione atti del 23 marzo 2022.]

<sup>15</sup> [Cfr. comunicazione del 16 giugno 2022, prot. 48457. Si veda anche il verbale dell'audizione del 3 febbraio 2022 e relativi allegati (slides "Misure implementate nel corso del procedimento").]

<sup>16</sup> [https://www.vinted.it/safety.]

<sup>17</sup> ["Provvederemo a emettere un rimborso se il tuo articolo non arriva, arriva danneggiato o non è come descritto. Hai 2 giorni di tempo per inviare la richiesta. Salvo accordi diversi, il reso è a carico dell'acquirente. Scopri di più sulla politica di restituzione e rimborso [link] di Vinted".]

<sup>18</sup> ["Tutti i pagamenti che fai su Vinted sono crittografati e gestiti da Mangopay, nostro partner di fiducia. La loro tecnologia di sicurezza consente di inviare e ricevere denaro in modo sicuro e affidabile".]

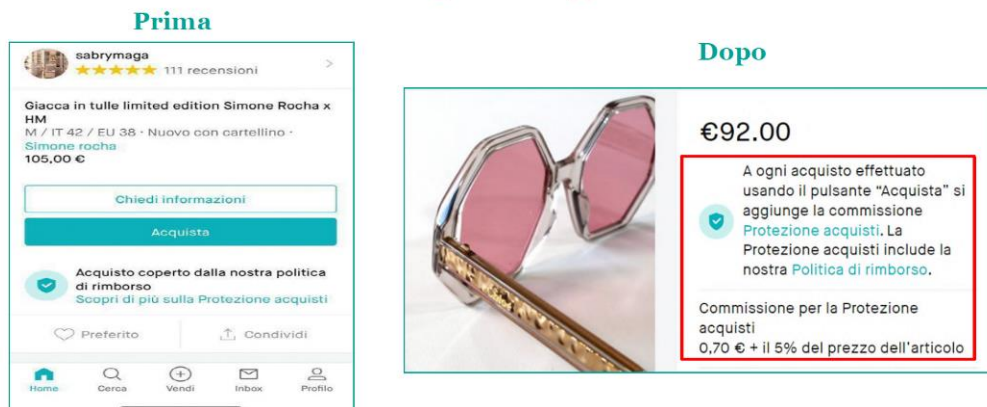
**41.** Cliccando sull'immagine di un prodotto si accede alla specifica pagina dell'articolo (scheda-prodotto) dove, al momento dell'avvio del procedimento, era presente solo l'indicazione del prezzo del prodotto seguito dai pulsanti "Chiedi informazioni" e "Acquista" e poi da un avviso recante la dicitura "Acquisto coperto dalla nostra politica di rimborso", al di sotto della quale era inserito il link "Scopri di più sulla Protezione acquisti". A seguito delle modifiche introdotte dal Professionista nel mese di ottobre 2021, accanto all'illustrazione fotografica dell'articolo, è presente l'indicazione del prezzo del bene, al di sotto del quale è attualmente riportata la seguente dicitura (c.d. *disclaimer*): «A ogni acquisto effettuato usando il pulsante "Acquista" si aggiunge la commissione Protezione acquisti [link]. La Protezione acquisti include la nostra Politica di rimborso [link]»<sup>20</sup>; tale avviso è corredato, nella zona sottostante, dall'indicazione della formula per calcolare il costo della "Commissione per la Protezione acquisti", ossia "€ 0,70+ il 5% del prezzo dell'articolo" nonché dalla precisazione della presenza di spese di spedizione a seconda del vettore selezionabile (cfr. immagine n. 2).

**42.** Tale formulazione del *disclaimer* e il relativo *layout* nonché il posizionamento della formula "Protezione Acquisti" al di sopra delle spese di spedizione sono il frutto di una modifica implementata dal Professionista nel corso dell'istruttoria, dopo il mese di ottobre 2021, al fine di migliorare l'informativa sui costi di utilizzo della Piattaforma<sup>21</sup>; nella precedente versione del Piattaforma, riprodotta nella parte sinistra dell'immagine n. 2 sotto riportata, la scheda dell'articolo si limitava a riportare, al di sotto del prezzo di acquisto del bene e dei due pulsanti "Chiedi informazioni" e "Acquista" il mero avviso "Acquisto coperto dalla nostra politica di rimborso. Scopri di più sulla protezione acquisti".

**43.** L'immagine n. 2 di seguito allegata riproduce la schermata della pagina dell'articolo nella versione precedente alla modifica (*Prima*) e nella versione con il *disclaimer* sulla *Protezione Acquisti* aggiornato a partire dall'ottobre 2021 (*Dopo*).

## Immagine n. 2

### STEP 2: Pagina dell'oggetto



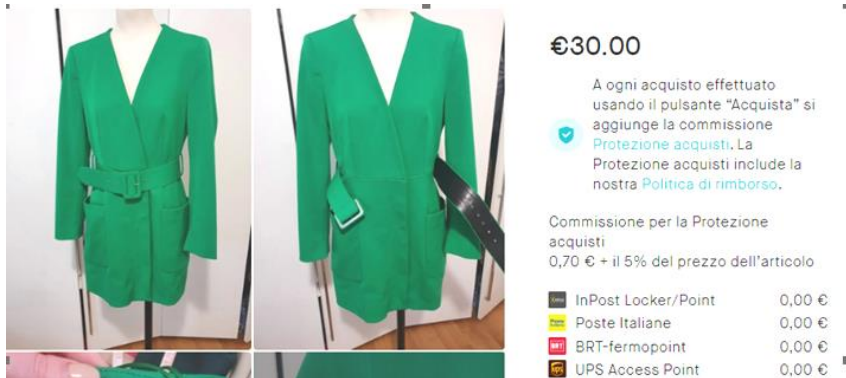
**44.** Come si evince dall'ulteriore immagine n. 3 relativa a una "pagina dell'articolo", al di sotto delle informazioni sulla *Protezione Acquisti* è riportata l'indicazione della presenza di spese di spedizione, che tuttavia non risultano ancora quantificate a questo stadio del processo di acquisto, essendo sempre pari a 0,00 €. Inoltre, né sulla *homepage* dove compaiono le inserzioni di vendita né all'interno delle schede-prodotto risulta indicato il costo complessivo della transazione commerciale *online*, comprensivo delle commissioni di acquisto e delle spese di spedizione, essendo unicamente evidenziato con grande enfasi grafica il prezzo di acquisto proposto dal venditore.

<sup>19</sup> ["Puoi contattarci 7 giorni su 7, 24 ore su 24, e ti risponderemo entro 24 ore. Il nostro team seguirà ogni problema fino alla sua completa risoluzione. Per suggerimenti rapidi, visita il Centro assistenza [link]."]

<sup>20</sup> [Tale specifico disclaimer è stato inserito dal professionista dopo l'avvio del presente procedimento (cfr. memoria prot. 77314 del 11 ottobre 2021, punto 2.11).]

<sup>21</sup> [Cfr. memoria prot. 77314 del 11 ottobre 2021, punto 2.11; si veda anche la comunicazione del 16 giugno 2022, prot. 48457. ]

### Immagine n. 3



**45.** Sempre nella pagina *web* relativa alla scheda-prodotto (*pagina dell'articolo*), al di sotto delle informazioni sopra illustrate, fino al mese di agosto 2022 erano presenti solo due bottoni/pulsanti denominati "*Chiedi informazioni*" e "*Acquista*" (come si vede nella precedente Immagine n. 2):

- cliccando il pulsante incolore recante la scritta "*Chiedi informazioni*", secondo quanto rappresentato da Vinted, l'utente può avviare una conversazione (*chat*) con il venditore dell'oggetto selezionato nonché "proporre un nuovo prezzo", in quanto l'utente sarebbe condotto ad una pagina *web* di discussione con il venditore «*dove troverà il pulsante "Fai un'offerta"*». Pertanto, solo in tale fase e solo dopo aver attivato il pulsante "*Chiedi informazioni*", il potenziale acquirente poteva desumere la facoltà di fare un'offerta attraverso il tasto "*Fai un'offerta*" intavolando una trattativa per negoziare il prezzo e chiedere eventuali sconti<sup>22</sup>. A questo punto, l'acquirente può accordarsi con il venditore per concludere la transazione fuori dalla Piattaforma e scegliere l'opzione di consegna e di pagamento; in tal caso, l'acquirente non sarebbe soggetto alla commissione di *Protezione Acquisti*;

- cliccando il pulsante "*Acquista*", redatto con caratteri grafici di maggiore impatto visivo in quanto evidenziato con il tipico colore di Vinted, l'utente procede direttamente all'acquisto e conclude la transazione attraverso la Piattaforma, per la quale sarà tenuto a pagare la menzionata "*Protezione acquisti*", il cui costo è composto da una parte fissa (€ 0,70) e una parte variabile (5% del prezzo del prodotto acquistato). Dopo aver cliccato il pulsante "*Acquista*", l'utente è indirizzato alla "cassa" e compare una scheda nella quale, oltre alle informazioni sulla consegna e sullo strumento di pagamento, è presente il box "*Riepilogo dell'ordine*" in cui è indicata la suddivisione completa del costo della transazione con il prezzo del prodotto/*Ordine*, l'ammontare delle spese di *Spedizione* e l'importo della *Commissione per la Protezione acquisti* nonché il "*Totale da pagare*" con l'indicazione, per la prima volta, della somma complessiva che l'acquirente dovrà corrispondere per completare la transazione. Una volta scelto il metodo di spedizione e pagamento, attraverso il pulsante "*paga ora*" si finalizza l'ordine<sup>23</sup>.

**46.** Pertanto, sulla base di tale assetto dell'interfaccia Vinted, il consumatore dispone dell'informazione relativa al corrispettivo complessivo che dovrà pagare per l'acquisto dell'articolo di interesse, al quale si aggiungono i costi della *Protezione Acquisti*, solo nell'ultima fase del processo di acquisto adottato da Vinted.

**47.** Nell'ambito della memoria finale del 16 settembre 2022, la Società ha rappresentato di aver implementato, dal mese di agosto 2022, un'ulteriore misura, consistente nell'inserire direttamente nella pagina dell'articolo - tra i due preesistenti pulsanti "*Acquista*" e "*Chiedi informazioni*" - un terzo pulsante specificamente dedicato alla presentazione di offerte ("*Fai un'offerta*"), precedentemente posizionato all'interno della pagina di conversazione. Tale funzionalità è stata introdotta al dichiarato fine di incrementare la trasparenza in merito alla possibilità e alle modalità di negoziazione dei prezzi degli articoli offerti su Vinted.

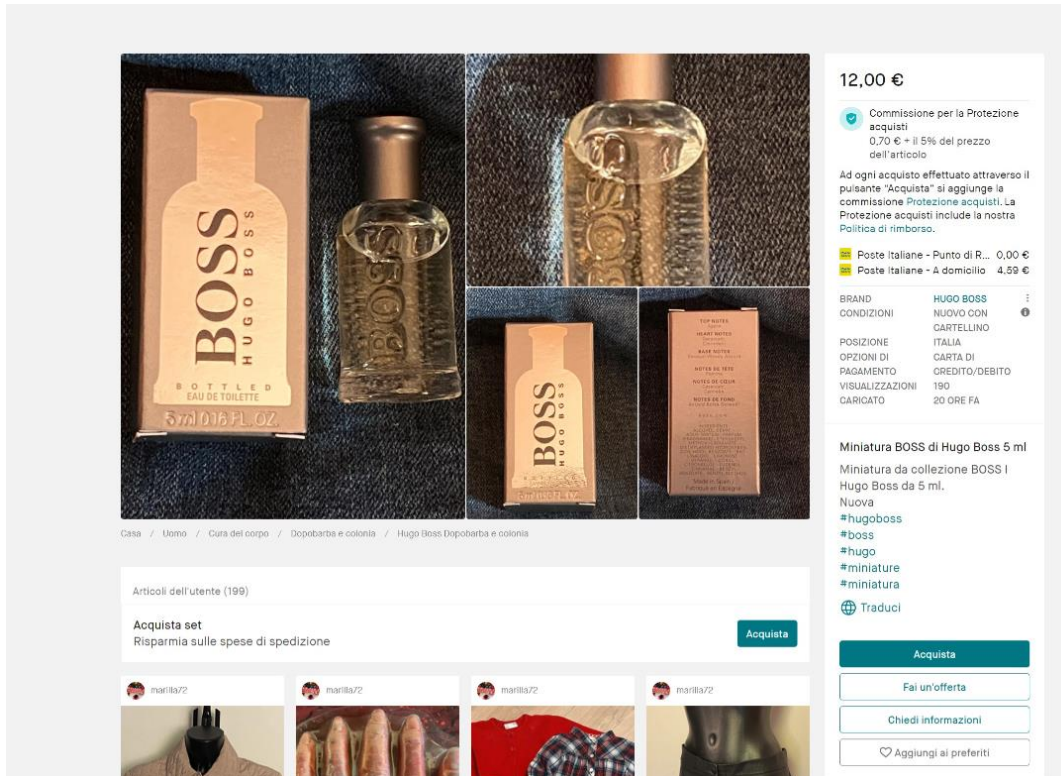
**48.** L'immagine n. 4 sotto riportata riproduce la schermata della pagina di un articolo, dove sono presenti - posizionati nella colonna a destra dell'immagine fotografica - i tre pulsanti relativi alle funzioni consentite sulla Piattaforma. Il pulsante "*Acquista*" si trova in posizione prominente rispetto agli altri e risulta maggiormente evidente in ragione del colore pieno che lo connota, di modo è suscettibile di indurre i consumatori a ritenere che si tratti dell'unica modalità di acquisto dei prodotti offerti in vendita sul Sito. Cliccando sul pulsante "*Fai un'offerta*" appare una finestra in cui il potenziale acquirente può proporre un nuovo prezzo di acquisto (più basso) per l'articolo e, una volta che tale nuovo prezzo sia accettato dal venditore (eventualmente a seguito di una trattativa), il prezzo dell'articolo nella pagina di conversazione viene aggiornato.

<sup>22</sup> [Si veda la comunicazione prot. 61531 del 26 luglio 2021, punto 1.12 e seguenti. Si veda anche il verbale di acquisizione agli atti del 23 marzo 2022.]

<sup>23</sup> [Si veda anche il verbale di acquisizione agli atti del 23 marzo 2022.]



#### Immagine n. 4



#### Le nuove misure proposte da Vinted (c.d. Prototipo)

49. Nell'ambito delle memorie del 16 giugno 2022 (prot. 48457) e del 16 settembre 2022, il Professionista ha presentato nuove misure che sarebbe intenzionato ad attuare per incrementare ulteriormente la trasparenza sulla Piattaforma (il "Prototipo") e superare le criticità sollevate nel presente procedimento in merito alle modalità di indicazione della *Protezione Acquisti*, con particolare riferimento all'esigenza di esporre l'importo relativo alla *Protezione Acquisti* sin dalla pagina dei risultati di ricerca (il catalogo). [OMISSIS].

50.: [OMISSIS]

#### Immagine n. 5

[OMISSIS]

51. [OMISSIS]

#### Immagine n. 6

[OMISSIS]

52. [OMISSIS]

#### Immagine n. 7

[OMISSIS]

53. [OMISSIS]

#### Immagine n. 8

[OMISSIS]

### 3) Le argomentazioni difensive del professionista

54. Vinted ha sviluppato le proprie argomentazioni difensive nell'ambito delle memorie trasmesse ai fini della valutazione dei presupposti per l'eventuale sospensione provvisoria<sup>24</sup> nonché nell'ambito dei successivi scritti difensivi, come di seguito illustrato<sup>25</sup>.

<sup>24</sup> [Cfr. memoria prot. 55542 del 30 giugno 2021, integrata con comunicazioni del 5 luglio 2021 (prot. 56611) e del 8 luglio 2021 (prot. 57791). ]

**55.** Con particolare riferimento alle comunicazioni commerciali utilizzate per promuovere la propria Piattaforma, il Professionista ne ha rivendicato la correttezza alla luce del fatto che *“vendere su Vinted non prevede alcuna commissione né l’acquisto di servizi aggiuntivi”*. Nello specifico, l’attività di vendita tramite Vinted sarebbe *“esente da commissioni”*, non comportando alcun costo o commissione a carico del soggetto venditore, che percepirebbe l’intero prezzo indicato nell’inserzione o concordato con l’acquirente; *“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) sono a carico del solo acquirente, come descritto con chiarezza nelle pagine della Piattaforma e nei messaggi pubblicitari”*<sup>26</sup>.

**56.** A detta di Vinted, i *claim* oggetto del procedimento sarebbero perfettamente leciti e corretti, in quanto chiaramente indirizzati solo ed esclusivamente ai venditori. Ciononostante, la Società ha dichiarato di aver avviato un processo di revisione delle comunicazioni commerciali indirizzate agli utenti italiani, allo scopo di chiarire ulteriormente le affermazioni inerenti ai profili di *“gratuità”*, ancorando i *claim* che enfatizzano l’assenza di costi/commissioni sempre e chiaramente alla figura del venditore e all’attività di vendita. Nell’integrazione pervenuta in data 8 luglio 2021, Vinted ha indicato alcuni esempi degli interventi che *“ha già attuato e sta attuando per venire incontro alle preoccupazioni dell’Autorità”*, evidenziando che i *claim* *“Zero commissioni, zero limiti”* e/o *“0% di commissioni”*, saranno sostituiti con *“Zero commissioni sulla vendita”* e/o *“0% di commissioni sulle vendite”*.

**57.** Per quanto concerne la *Protezione Acquisti*, Vinted ha chiarito che si tratta di una commissione (pari a € 0,70, a cui va aggiunto il 5% del prezzo dell’articolo acquistato) addebitata unicamente agli acquirenti per ogni transazione conclusa *“attraverso la Piattaforma”*. A detta del Professionista, gli utenti sarebbero perfettamente consapevoli dell’esistenza e dell’importo della *Protezione Acquisti*, sapendo che l’acquisto attraverso la Piattaforma di Vinted comporta l’addebito della *Protezione Acquisti* con conseguente fornitura dei servizi di pagamenti sicuri, assistenza clienti e politica di rimborso. A tale riguardo, gli utenti sarebbero messi a conoscenza del modello di *business* della Società in più occasioni prima della conclusione della relativa transazione, sia nelle pubblicità commerciali (da quando è stato inserito il citato *disclaimer* sul costo per la *Protezione Acquisti* a carico degli acquirenti) sia nella disciplina contrattuale pubblicata sul Sito, dove sarebbe indicato che la *Protezione Acquisti* si applica automaticamente e obbligatoriamente quando l’acquirente utilizza il *Servizio Integrato di Pagamento*<sup>27</sup>.

**58.** Inoltre, secondo Vinted, gli utenti della Piattaforma sarebbero consapevoli che il prezzo visualizzato nell’inserzione di vendita è fondamentalmente una proposta del venditore e che, come tale, è negoziabile, *“motivo per cui la Società ha specificamente messo a loro disposizione il pulsante “Fai un’offerta” disponibile nella sezione dedicata ai messaggi privati”* (ossia la sezione alla quale si accedeva, fino all’inizio del mese di agosto 2022, cliccando il pulsante *“Chiedi informazioni”*). A dimostrazione di tale affermazione, Vinted ha rappresentato che *“una alta percentuale di transazioni concluse per il tramite della Piattaforma sono negoziate”*<sup>28</sup>. Il pulsante *“Fai un’offerta”*, specificamente dedicato alla presentazione di offerte, sarebbe dunque stato creato da Vinted allo scopo di consentire agli acquirenti di negoziare il prezzo proposto dal venditore e, a partire dal mese di agosto 2022, il predetto pulsante è stato inserito direttamente nella pagina dell’articolo, al fine di incrementare la trasparenza in relazione a tale funzione, (mentre in precedenza era posizionato all’interno della *“pagina di conversazione”*, alla quale si accedeva dopo aver cliccato sul pulsante *“Chiedi informazioni”*)<sup>29</sup>.

**59.** La circostanza che il prezzo sia negoziabile comporta la possibilità per l’acquirente di ottenere un prezzo inferiore rispetto a quello originariamente pubblicato, al quale corrisponderà un ammontare minore della *Protezione Acquisti*. Questa sarebbe la ragione sottesa alla scelta di Vinted di visualizzare soltanto la *“formula”* di calcolo della *Protezione Acquisti* fino a quando gli utenti non raggiungono la pagina di *checkout*; l’ammontare finale della commissione non potrebbe essere calcolato in anticipo, in quanto dipenderebbe dal prezzo effettivo di acquisto, che può risultare diverso e scontato rispetto a quello proposto dal venditore, sia per effetto della negoziazione sia in ragione di un acquisto di *“pacchetti” (bundle)*, di modo che la visualizzazione di un importo *standard* della *Protezione Acquisti* non sarebbe accurata<sup>30</sup>.

**60.** Nella memoria del 16 giugno 2022, il Professionista ha poi evidenziato le modifiche già implementate al proprio materiale pubblicitario *online* e *offline* (tra giugno e luglio 2021) e alla propria Piattaforma (a decorrere dal mese di ottobre 2021) *“per sottolineare ulteriormente che il proprio modello di business si basa sulla Protezione Acquisti”*, nonché le *“ulteriori modifiche che la Società intende apportare in relazione alla Protezione Acquisti”*, attraverso nuove modalità di visualizzazione della *Protezione Acquisti* e della relativa formula (c.d. *Prototipo*), tutte compiutamente descritte nelle risultanze istruttorie. L’insieme di tali modifiche, come rilevato da Vinted nella memoria finale,

---

<sup>25</sup> [Cfr. memorie del 11 ottobre 2021 (prot. 77314), del 16 giugno 2022 (prot. 48457) e 16 settembre 2022 (prot. 70094).]

<sup>26</sup> [Cfr. memoria prot. 55542 del 30 giugno 2021.]

<sup>27</sup> [Cfr. memoria prot. 77314 del 11 ottobre 2021.]


<sup>28</sup> [Cfr. memoria finale.]

<sup>29</sup> [Cfr. memoria finale.]

<sup>30</sup> [Cfr. memoria del 16 giugno 2022, prot. 48457.]

soddisferebbe pienamente gli obblighi di trasparenza previsti dal Codice del Consumo, fermo restando che ad avviso della Società *“l’informazione relativa all’applicazione della Protezione Acquisti a tutti gli acquisti conclusi attraverso la Piattaforma è stata chiaramente veicolata sin dal lancio della Piattaforma in Italia (dicembre 2020), anche prima dell’avvio del Procedimento, sia attraverso i propri claim pubblicitari che attraverso numerosi disclaimer e sezioni/pagine dedicate all’interno della Piattaforma”*, in particolare nella pagina web dedicata alla Protezione Acquisti e nella pagina di ciascun articolo attraverso il *disclaimer* presente che richiamava l’applicazione della Protezione Acquisti, indicando la relativa formula di calcolo<sup>31</sup>.

**61.** Il Professionista ha in particolare sottolineato come il *Prototipo* sia stato sviluppato per venire incontro all’esigenza evidenziata dall’Autorità di esporre l’importo relativo alla Protezione Acquisti sin dalla pagina dei risultati di ricerca (il catalogo); al contempo la Società ha messo in luce *“il rischio, ad avviso di Vinted, di confondere i potenziali acquirenti, data la variabilità dell’importo relativo alla protezione Acquisti (in ragione degli acquisti in bundle e delle possibili negoziazioni)”*<sup>32</sup>. In estrema sintesi, a detta di Vinted, attraverso *“le potenziali modifiche”* contemplate nel *Prototipo*,

gli acquirenti: (i) nella pagina dei risultati di ricerca sarebbero *“invitati”* [OMISSIS] a visualizzare l’informazione  relativa all’applicazione della Protezione Acquisti<sup>33</sup>; (ii) nella pagina dell’articolo, vedrebbero l’importo della Protezione Acquisti, calcolato sulla base del prezzo iniziale dell’articolo (non negoziato e non considerando eventuali acquisiti in *set/bundle*).

**62.** Tali misure, ad avviso di Vinted, andrebbero ben oltre la prassi di mercato che caratterizzerebbe il funzionamento di altre Piattaforme operanti in Europa<sup>33</sup>; le diverse componenti del prezzo finale sarebbero facilmente reperibili, identificabili e comprensibili, anche considerato che non sussisterebbe alcun obbligo normativo che impone ai professionisti di indicare con il medesimo carattere, dimensione e stile/font i vari elementi che compongono il prezzo finale. Secondo Vinted, l’Autorità dovrebbe seguire *“un approccio più flessibile, basato sul principio di proporzionalità, sul funzionamento della Piattaforma, sulle caratteristiche del Prototipo e sulle reali capacità dell’utente-consumatore medio”* (enfasi in originale); a tale ultimo proposito, si dovrebbe anche tenere conto dell’evoluzione della definizione di *“consumatore medio”* e prendere in considerazione le presunte aspettative di un *“consumatore medio normalmente informato e ragionevolmente attento”*, asseritamente identificato nella giurisprudenza unionale come una *“persona ragionevolmente critica, consapevole e avveduta nel proprio comportamento sul mercato”*.

**63.** Pertanto, a detta del Professionista, sarebbe opportuno che i requisiti di trasparenza si evolessero insieme alle *app* e ai siti web, nonché agli stessi consumatori, che sarebbero ben avvezzi al layout del Sito e alle sue funzionalità; a sostegno di ciò deporrebbe l’asserita circostanza che nel fascicolo *“non figura alcuna segnalazione che faccia riferimento alla presunta applicazione/natura ingannevole della Protezione Acquisti”*. Tenuto conto della rapida diffusione di piattaforme online second-hand come Vinted, si dovrebbe ritenere che gli utenti-consumatori siano ben consapevoli del relativo funzionamento e non possano, anche ipoteticamente, non comprendere il messaggio veicolato da un’icona informativa [OMISSIS]. Secondo la Società, le icone sono comunemente adottate come mezzi per veicolare *“informazioni rilevanti e sono ben note all’utente-consumatore medio”* (enfasi in originale) e fornirebbero un layout estremamente organizzato, meno confusionario per gli utenti e quindi più comprensibile ed intellegibile, di modo che *“il requisito di fornire agli utenti tutte le informazioni necessarie per prendere una decisione commerciale consapevole fin dal primo contatto sia pienamente soddisfatto”*.

**64.** Alla luce delle considerazioni svolte, ad avviso di Vinted il *Prototipo* non presenterebbe alcun elemento di scorrettezza, dal momento che le informazioni rilevanti ai fini della transazione, incluso l’importo potenziale della Protezione Acquisti (calcolato in base del prezzo inizialmente proposto dell’articolo, non negoziato e senza considerare eventuali *bundle*), saranno visualizzate in dettaglio sia nella pagina dei risultati di ricerca che nella pagina dell’articolo, rendendo la Piattaforma tutt’altro che idonea a distorcere il comportamento economico dei propri utenti, anche alla luce del fatto che la navigazione all’interno della Piattaforma online sarebbe un’esperienza dinamica *“che non può essere analizzata considerando ogni pagina come isolata, ma tenendo conto dell’intera esperienza del consumatore fino a che effettua l’ordine”*.

**65.** In tale contesto, tenuto conto che attraverso il *Prototipo* la Protezione Acquisti sarà indicata anche nella homepage, Vinted ha evidenziato che: (i) la pagina dei risultati di ricerca sarebbe un primo step della navigazione *“che non consente al consumatore di prendere una decisione di acquisto, ma soltanto di considerare la visualizzazione di una pagina dell’articolo”*, dal momento che nella homepage, da un lato, è possibile solo visualizzare una foto per

---

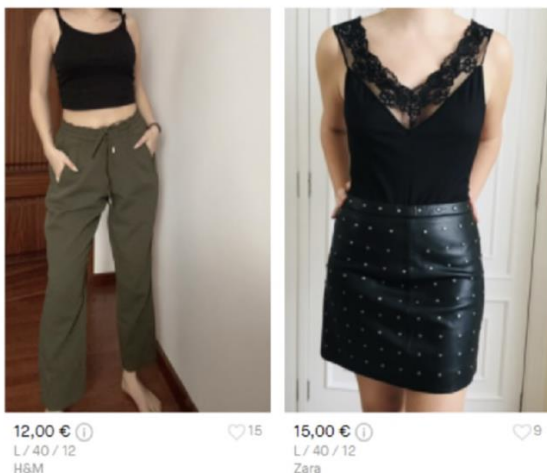
<sup>31</sup> [Cfr. memoria finale.]

<sup>32</sup> [Cfr. memoria finale.]

<sup>33</sup> [A tale proposito, il Professionista ha citato le sanzioni asseritamente comminate dall’Autorità a valle dei procedimenti PS11839 e PS11770 in relazione all’asserita pubblicazione online di informazioni imprecise e fuorvianti (anche) sui prezzi degli articoli venduti, essendo tali prezzi soggetti a frequenti modifiche e aggiornamenti, anche su base giornaliera, di modo che nel momento in cui l’articolo veniva aggiunto al carrello il prezzo aumentava. Secondo Vinted, questo non sarebbe il caso della Piattaforma, “dato che i prezzi sono sempre quelli proposti dai venditori e variano in presenza delle negoziazioni tra gli utenti. Inoltre, gli utenti vengono informati sin dalla pagina dei risultati della ricerca sul catalogo (così come nella pagina dell’articolo e in quella del checkout (...)) che al prezzo dell’articolo si applica un costo aggiuntivo di 0,70 € + 5% del prezzo di ciascun articolo quando l’acquisto si conclude per il tramite della Piattaforma”.]

articolo, di solito non idonea a determinare la scelta di acquisto, dall'altro lato, non si può procedere direttamente all'acquisto di prodotti, dovendo aprire necessariamente la pagina dell'articolo; e (ii) le informazioni fornite nella pagina dell'articolo sono sufficienti per consentire al consumatore di prendere una decisione d'acquisto consapevole ed informata. Peraltro, in alcuni casi, anzi "spesso la singola foto visualizzata nella pagina dei risultati di ricerca non è nemmeno sufficiente per stabilire quale sia l'articolo in vendita, potendo nella foto essere presenti più articoli", come indicato nell'immagine n. 9 seguente.

### Immagine n. 9



**66.** A dire di Vinted, sarebbe fondamentale per gli utenti della Piattaforma, prima di decidere di acquistare un articolo di seconda mano, avere la possibilità di analizzare la descrizione completa dell'articolo e le varie fotografie dello stesso per verificare le condizioni del bene; a tale proposito gli acquirenti, nella pagina dell'articolo, avrebbero a disposizione i pulsanti "Chiedi informazioni", "Fai un'offerta" (da agosto 2022) e "Acquista" per effettuare le verifiche necessarie. Peraltro, i pulsanti "Chiedi informazioni" e "Acquista" sarebbero parimenti intellegibili, grazie al fatto di avere le medesime dimensioni, di essere posizionati in prossimità l'uno dell'altro e di riportare termini scritti con il medesimo carattere, di modo che i consumatori sarebbero perfettamente in grado di vederli e distinguerli, sebbene il pulsante "Acquista" sia graficamente evidenziato "in modo più accattivante" con un particolare colore.

**67.** A conclusione delle proprie tesi difensive, Vinted ha auspicato che l'Autorità adotti nei suoi confronti un approccio più flessibile, che tenga conto "dello specifico modello di business che caratterizza la società", come asseritamente già effettuato in altri procedimenti<sup>34</sup> aventi ad oggetto le modalità informative adottate da altri operatori sui costi dei prodotti/servizi, nei quali l'Autorità avrebbe adeguatamente valutato le specificità dei marketplace coinvolti, sotto il profilo della dinamicità dei prezzi e della variabilità delle commissioni. Nel caso di specie, secondo Vinted, le misure

contemplate nel *Prototipo* sarebbero "molto più efficaci, chiare, esaustive ed intuitive", grazie all'icona ⓘ già visualizzata accanto al prezzo di ciascun articolo nella pagina dei risultati di ricerca, [OMISSIS].

**68.** Per quanto concerne la censura legata alla mancata indicazione delle spese di spedizione nella homepage, Vinted ha affermato che siffatte spese non possono essere ragionevolmente calcolate in anticipo, essendoci diverse opzioni di spedizione e dipendendo l'ammontare di tali spese dal volume degli articoli acquistati e dal luogo in cui si trova l'acquirente<sup>35</sup>; per tale motivo, la visualizzazione dell'informazione relativa alla loro applicabilità in prossimità del prezzo, non essendo le spese di spedizione "prevedibili", sarebbe pienamente conforme ai requisiti del Codice del Consumo e della disciplina europea. In ogni caso, in base al *Prototipo*, nella pagina dei risultati di ricerca, nella finestra che appare cliccando sull'icona ⓘ si chiarirebbe che "le spese di spedizione si applicano in aggiunta al prezzo dell'articolo indicato dal venditore, senza indicarne l'importo specifico."

**69.** Alla luce di quanto sopra esposto Vinted, ritenendo che il complesso delle misure già attuate e di quelle che "sta attuando" risponda perfettamente alle contestazioni dell'Autorità, incrementando la trasparenza della Piattaforma e risultando pienamente conformi ai dettami del Codice del Consumo e della DPCS, ha chiesto che il presente Procedimento si concluda con una decisione di non scorrettezza o, in subordine, che sia applicata la pena minima

<sup>34</sup> [Il riferimento è al procedimento PS11951, concluso con l'accoglimento di impegni consistenti nel fornire, fin dalla homepage, l'informazione relativa all'esistenza di commissioni di elaborazione e spese di spedizione attraverso l'indicazione di un range minimo e massimo dei costi aggiuntivi applicabili; anche il PS11653 si è concluso con l'accettazione di impegni consistenti nell'informare l'utente, immediatamente dopo aver selezionato la città di interesse e le date di arrivo e partenza, dell'esistenza di spese di gestione.]

<sup>35</sup> [A tal proposito, il Professionista ha richiamato l'art. 7, par. 4, lett. c) della Direttiva 2005/29/CE sulle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori (DPCS), in base al quale in un invito all'acquisto sono considerate rilevanti (anche) le spese di spedizione/consegna "oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore".]

prevista dalla normativa in materia, e ancora, che l'Autorità consideri nell'eventuale calcolo della sanzione, in termini di gravità e durata dell'infrazione, tutte le misure attuate dalla Società nel corso del Procedimento, nonché le Nuove Misure che Vinted attuerà per eliminare o attenuare le presunte infrazioni (ai sensi dell'articolo 11 della legge n. 689/81, richiamato dall'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo).

**70.** [OMISSIS].

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**71.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa tramite vari mezzi di comunicazione, quali spot televisivi, *youtube*, il sito *internet* del Professionista e l'applicazione Vinted disponibile su *App Store* e *Google Play*, in data 13 settembre 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**72.** Con delibera n. 356/22/CONS, pervenuta in data 17 ottobre 2022, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto, limitando le proprie valutazioni 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.

**73.** In particolare, la suddetta Autorità, considerata la centralità che assume il tema della trasparenza delle condizioni di offerta riportate sui siti *web* e nei contratti, ha rilevato, da un lato, che *"la televisione è un mezzo con una forte valenza informativa"* e particolare efficacia sotto il profilo pubblicitario, rivestendo *"una forte funzione sociale in ragione dei meccanismi di influenza nei comportamenti e negli atteggiamenti quotidiani degli individui"* e, dall'altro lato, 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"*.

**74.** In conclusione, l'Autorità di regolamentazione, considerato che, con riferimento al caso di specie, *"i mezzi di comunicazione utilizzati, in relazione al servizio offerto dal Professionista, risultano idonei a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni ricevute tramite la piattaforma, i mass media e lette nel Sito web del Professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale delle comunicazioni su citate"*, ha ritenuto che, nel caso di specie, *Internet* sia strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto della richiesta di parere.

#### **VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

**75.** Il presente provvedimento concerne l'illiceità dei comportamenti posti in essere da Vinted a partire almeno dal mese di dicembre 2020, nell'ambito della sua attività di vendita *online* attraverso la piattaforma *internet vinted.it*, consistenti nella diffusione attraverso una pluralità di mezzi pubblicitari di messaggi ingannevoli in relazione ai costi di funzionamento della Piattaforma e al prezzo effettivo dei prodotti commercializzati *online*, con particolare riferimento all'applicazione della commissione per la *Protezione Acquisti* e delle spese di spedizione.

**76.** Tali condotte integrano un'unica pratica commerciale scorretta, connotata da elementi di ingannevolezza, ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea – in termini di potenzialità lesiva – a ingannare i consumatori su modalità e costi delle operazioni di compravendita eseguibili sulla Piattaforma, inducendoli pertanto ad assumere una decisione commerciale per l'acquisto online di un prodotto sul sito *internet vinted.it* che non avrebbero altrimenti preso. La natura unitaria, benché complessa, della pratica posta in essere da Vinted deriva dal carattere funzionalmente e teleologicamente unitario dell'insieme delle attività prese in considerazione, atteso che le omissioni e le ambiguità informative riguardano la medesima fase del rapporto di consumo (nel caso di specie, la promozione dei prodotti commercializzati) e lo stesso profilo di scorrettezza, ossia le modalità di promozione delle caratteristiche, in termini di funzionamento e costi della Piattaforma.

*Premessa: il contesto in cui si collocano le condotte illecite accertate*

**77.** L'istruttoria svolta riguarda il settore dell'*e-commerce*, comparto in forte crescita e caratterizzato da una concorrenza molto accesa, nel quale la spersonalizzazione del rapporto d'acquisto indebolisce di fatto il consumatore/acquirente e lo pone in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al Professionista. Da qui la necessità di assicurare la correttezza delle relazioni commerciali, sin dal momento dell'aggancio dell'utente, attraverso una chiara e completa rappresentazione delle caratteristiche delle offerte che si pubblicizzano, per consentire al consumatore una scelta commerciale consapevole in ordine all'acquisto.

**78.** È il caso di ricordare che, secondo il paradigma individuato nelle norme del Codice del Consumo poste a tutela della libertà di scelta del consumatore, quest'ultimo deve disporre contestualmente, fin dal primo contatto, di tutte le informazioni utili ad assumere la decisione di natura commerciale; ciò tanto più nel settore dell'*e-commerce*, connotato dalla conclusione a distanza di transazioni commerciali, contesto nel quale assume precipuo rilievo la necessità di assicurare la correttezza delle relazioni di consumo, sin dal momento dell'aggancio dell'utente, attraverso una chiara e completa rappresentazione delle caratteristiche delle offerte che si pubblicizzano e del conseguente vincolo contrattuale, per consentire al consumatore una scelta commerciale consapevole in ordine all'acquisto.

**79.** Nella fase prodromica alla scelta d'acquisto occorre, pertanto, che siano fornite informative chiare, precise ed esaurienti rispetto alle modalità di funzionamento della Piattaforma Vinted, ai costi connessi all'effettuazione di

transazioni commerciali *online* e all'effettivo prezzo dei prodotti offerti in vendita sul Sito, al fine di consentire al consumatore la verifica dapprima della convenienza dell'utilizzo della Piattaforma e delle relative operazioni di acquisto e poi del rispetto delle condizioni di offerta prospettate. Ciò assume precipuo rilievo in relazione al tipo di attività svolta da Vinted, in ragione del fatto che per la tipologia di utenti che acquista articoli di seconda mano la possibilità di risparmiare rappresenta sicuramente un fattore cruciale e determinante nella propria decisione commerciale.

**80.** Nel descritto contesto il Professionista, in contrasto con il dovere di diligenza su di esso gravante ai sensi del Codice del Consumo, ha pubblicato offerte non veritiere con riferimento alla pretesa gratuità delle transazioni commerciali eseguibili sul Sito e agli oneri che l'acquirente deve sopportare nel caso in cui intenda concludere compravendite sulla Piattaforma, impedendo ai consumatori di effettuare una scelta consapevole e informata. Ciò anche perché, attesa l'elevata concorrenza in tale settore, se prontamente e adeguatamente informato sul meccanismo di funzionamento della Piattaforma, sulle effettive modalità di acquisto e sui reali costi connessi alle operazioni di compravendita, il consumatore può sostituire agevolmente Vinted con un suo diretto concorrente.

**81.** Nel caso di specie, peraltro, le condotte illecite accertate con il presente provvedimento si inseriscono in un periodo connotato in parte dallo stato di emergenza sanitaria connesso alla propagazione del *Coronavirus* (Covid-19) e dalla conseguente adozione di misure di contenimento del contagio sull'intero territorio nazionale che hanno comportato significative restrizioni alla libertà di spostamento delle persone e alle attività commerciali al dettaglio. In tale scenario, a fronte di una situazione di generale crisi dei settori economici, l'*e-commerce*, ed in particolare l'attività di Vinted, non ha invero registrato alcuna contrazione della domanda, che anzi è incrementata significativamente in ragione del ricorso sempre maggiore a tale modalità di acquisto *online* da parte di consumatori spesso impossibilitati a spostarsi e comunque condizionati dal rischio di contagio. Non si può inoltre trascurare la circostanza che durante la pandemia, in ragione sia del lungo confinamento nell'ambiente casalingo dovuto al *lockdown* sia della situazione di incertezza lavorativa e crisi economica, i consumatori si sono rivolti con crescente interesse allo specifico settore di Vinted, ossia la compravendita dell'usato, di modo che la pratica del "*second hand*" è entrata a tutti gli effetti tra i comportamenti di consumo abituali dei consumatori.

**82.** In tale contesto Vinted ha posto in essere condotte gravemente scorrette sotto il profilo informativo, prospettando la gratuità delle transazioni commerciali eseguibili sulla Piattaforma e inducendo in errore i consumatori in merito alle modalità di compravendita sulla Piattaforma, agli oneri derivanti dalle operazioni *online* e ai reali prezzi di acquisto dei prodotti venduti sul Sito.

#### *L'ingannevolezza dei claim diffusi in relazione alla gratuità delle transazioni effettuate sulla Piattaforma*

**83.** Come sopra accennato, la prima condotta illecita ascrivibile a Vinted si sostanzia in un comportamento posto in essere nella fase precontrattuale del rapporto di consumo, consistente nella diffusione di informazioni ingannevoli sulle caratteristiche di funzionamento della Piattaforma, con specifico riferimento alla prospettata gratuità delle transazioni commerciali effettuate sul Sito *vinted.it* dai consumatori.

**84.** Dalle risultanze istruttorie è infatti emerso che le modalità pubblicitarie utilizzate dal Professionista per promuovere l'utilizzo della propria Piattaforma sono suscettibili di ingannare i consumatori in merito ai reali costi delle operazioni di compravendita realizzate attraverso la Piattaforma, in quanto volte a veicolare, mediante l'utilizzo di *claim* decettivamente suggestivi, il concetto di "*gratuità*" delle transazioni commerciali e di assenza di commissioni in relazione alle operazioni *online*.

**85.** Tali considerazioni riguardano non solo i messaggi diffusi nel momento iniziale di operatività di Vinted, i quali esaltavano con toni assertivi e in modo generalizzato l'assoluta gratuità dell'utilizzo della Piattaforma ("*zero commissioni, zero limiti*"), ma anche i *claim* che ricollegavano l'assenza di costi alla figura del venditore o all'attività di "vendita" ("*Il bello è che vendi senza commissioni*"; "*Zero commissioni sulla vendita*", "*0% di commissioni sulle vendite*", "*vendi gratis, vendi senza commissioni...*", "*...vendi senza costi, vendi senza commissioni...*", "*Scarica l'app e vendi senza commissioni*"; "*Scarica Vinted e vendi senza commissioni*"), dal momento che in entrambi i casi il Professionista ometteva di informare il consumatore in merito all'esistenza di costi nel corso del processo di acquisto *online*, connessi all'applicazione di una commissione per la *Protezione Acquisti* e alle spese di spedizione.

**86.** Si deve al riguardo osservare che l'ingannevolezza deriva, nel caso di specie, dal contenuto dei *claim* diffusi. Sotto questo profilo, i messaggi incentrati sul concetto di generica e assoluta "gratuità" dell'utilizzo della Piattaforma sono connotati da intrinseca falsità delle informazioni somministrate al consumatore, atteso il principio pacifico e consolidato secondo cui simili prospettazioni si devono accompagnare alla totale assenza per il consumatore di qualsivoglia onere. Analogamente, i *claim* che ancorano il concetto di gratuità alla figura del venditore o all'atto di *vendita*, malgrado il corretto contenuto intrinseco delle espressioni utilizzate nel messaggio pubblicitario, sono suscettibili di essere in concreto percepiti in maniera distorta dalla platea indistinta dei consumatori per effetto della contestuale omissione di altre informazioni essenziali (sui costi a carico degli *acquirenti*), di guisa che l'esattezza delle informazioni somministrate dal Professionista non è in sé idonea ad assicurare la chiarezza e completezza del messaggio pubblicitario, che invece è assicurata dalla giusta combinazione delle informazioni (esatte) espressamente fornite nel messaggio e di quelle eventualmente omesse.

**87.** La liceità di un messaggio pubblicitario discende infatti non solo dalla veridicità delle informazioni in esso contenute, ma anche dalla loro completezza, in ragione dell'immanenza, in capo al Professionista, di un obbligo di fornire al potenziale consumatore un messaggio promozionale caratterizzato, fin dal primo contatto, da chiarezza e

completezza. Di conseguenza, l'omissione di informazioni (i costi a carico del consumatore-*acquirente*) risulta nel caso di Vinted censurabile - tanto quanto la non corrispondenza al vero delle stesse - nella misura in cui riguarda elementi fondamentali e necessari a comprendere esattamente il contenuto della comunicazione pubblicitaria per poi poter effettuare la scelta di consumo in modo consapevole.

**88.** Nello specifico, i messaggi pubblicitari diffusi da Vinted e sopra riportati, anche a seguito dell'introduzione del riferimento al *venditore* e/o alla *vendita*, da un lato, sono comunque enfaticamente incentrati sulla prospettazione dell'assenza di commissioni, dall'altro lato, omettono di indicare in modo chiaro e trasparente, fin dal momento dell'iniziale "aggancio pubblicitario", l'esistenza a carico degli *acquirenti* di costi ulteriori rispetto al prezzo di acquisto del prodotto (*i.e.*: commissione per la *Protezione Acquisti* e spese di spedizione), risultando per tale via idonei a indurre in errore i consumatori potenziali "*acquirenti*", vale a dire una gran parte dei fruitori della Piattaforma Vinted, circa l'effettiva gratuità delle transazioni commerciali concluse all'interno della Piattaforma.

**89.** Le modifiche introdotte da Vinted a seguito della notifica del provvedimento cautelare e in particolare a partire dal mese di agosto 2021 nelle varie campagne pubblicitarie (*spot TV, social media, outdoor e Influencer/Youtube*), consistenti (i) nell'inserimento di uno specifico *disclaimer*, ogni volta che i *claim* facciano riferimento alla gratuità della vendita ("*vendere è gratis*"), volto a informare del fatto che gli acquisti effettuati tramite il sistema di pagamento integrato Vinted sono soggetti a un costo per la *Protezione acquisti*; (ii) nella modifica del *claim* su *Google Play Store* e *App Store* "*Vendi i tuoi vestiti. Zero commissioni, zero limiti*" con la dicitura "*Vendi i tuoi vestiti. Zero commissioni, zero limiti sulla vendita*" e la definitiva sostituzione con il *claim* "*Non lo metti? Mettilo in vendita!*"; nonché (iii) nella sostituzione del *claim* "*Scarica l'app gratuita*" con la più neutra dicitura "*Scarica l'app*" nelle campagne pubblicitarie *online* e *outdoor* (metropolitana e *tram*), costituiscono misure idonee a colmare l'omissione informativa riscontrata e a superare i profili di illiceità rilevati ai sensi del Codice del Consumo, rispondendo all'esigenza di porre i potenziali destinatari del messaggio pubblicitario in grado di valutare consapevolmente la convenienza relativa all'offerta (nel caso di specie, le condizioni di utilizzo della Piattaforma) e assumere pertanto una decisione di consumo informata.

*L'ingannevolezza delle modalità di presentazione dei prezzi dei prodotti e della c.d. Protezione Acquisti*

**90.** Un ulteriore comportamento scorretto ascrivibile al Professionista si sostanzia nell'ingannevolezza delle modalità di prospettazione del prezzo effettivo dei prodotti commercializzati nella Piattaforma. In particolare, assume precipuo rilievo la mancata indicazione da parte di Vinted, in modo chiaro e completo, sin dall'inizio del processo di acquisto, ossia nella pagina dei risultati di ricerca/catalogo (*homepage*), del prezzo finale dell'articolo reclamizzato e in particolare dell'esistenza ed entità della commissione richiesta agli acquirenti per ogni acquisto effettuato sulla Piattaforma (*Protezione Acquisti*) e delle spese di spedizione.

**91.** Vale al riguardo evidenziare, innanzitutto, che prima dell'avvio del presente procedimento, nella pagina *web* dei risultati di ricerca (*homepage* o catalogo) di Vinted - dove compaiono le immagini dei vari articoli proposti in vendita - era del tutto omessa qualsivoglia informazione in merito alla presenza di costi aggiuntivi a carico dell'*acquirente* rispetto al prezzo di acquisto del prodotto reclamizzato, che rappresentava l'unica indicazione pubblicata al di sotto dell'immagine fotografica dell'articolo (come desumibile dall'Immagine n. 1). Del pari omissiva risultava la successiva "pagina dell'articolo" (scheda-prodotto) che si limitava a fare riferimento in modo generico alla politica di rimborso di Vinted e invitava a consultare la pagina *web* sulla *Protezione acquisti* (cfr. Immagine 2).

**92.** Gli interventi correttivi attuati da Vinted nel corso del procedimento con riferimento alla *homepage* (icona ①) e alla pagina dell'articolo (*disclaimer*), ai fini della presentazione dei costi dei prodotti offerti in vendita sulla propria Piattaforma, non soddisfano i canoni di trasparenza e correttezza gravanti sul Professionista ai sensi del Codice del Consumo, in ragione tanto delle modalità utilizzate per fornire informazioni rilevanti per il consumatore, consistenti nella mera apposizione nella *homepage* di un'icona ① accanto al prezzo del prodotto, quanto della tipologia di informazioni fornite, in quanto omettono di indicare gli importi delle spese di spedizione - anche sotto forma di *range* minimo e massimo - e l'entità della commissione per la *Protezione Acquisti*.

**93.** Infatti, come visto, a decorrere dal mese di ottobre 2021, Vinted si è limitata a inserire, nella pagina *web* dei risultati di ricerca (*homepage*), un'icona ① posta accanto al prezzo di vendita dell'articolo, che deve essere cliccata dall'utente per aprire il *pop-up* contenente l'informazione circa la presenza di "*Costi aggiuntivi per gli acquirenti*", relativi alle spese di spedizione e al costo della *Protezione acquisti* addebitati all'*acquirente* per ciascun acquisto effettuato tramite il pulsante "*Acquista*". Nell'ambito di tale finestra informativa non sono tuttavia indicati gli importi di tali oneri economici applicati ai consumatori (si veda l'immagine n. 1). Sempre dopo l'avvio del procedimento, Vinted ha introdotto un'ulteriore modifica nella successiva "pagina dell'oggetto", inserendo accanto all'immagine fotografica del bene e sotto l'indicazione del prezzo di vendita, prima delle spese di spedizione, un *disclaimer* che avverte dell'applicazione della commissione *Protezione acquisti* per ogni acquisto effettuato usando il pulsante "*Acquista*", indicando la relativa formula di costo ("*€ 0,70+ il 5% del prezzo dell'articolo*")<sup>36</sup>. Anche in questo caso, il *disclaimer*

---

<sup>36</sup> [Nello specifico, le modifiche sarebbero state apportate dopo il mese di ottobre 2021 (cfr. memoria prot. 77314 del 11 ottobre 2021, punto 2.11). Nella versione precedente del Piattaforma, la scheda prodotto si limitava a riportare, al di sotto del prezzo di acquisto del prodotto e dei due pulsanti "Chiedi informazioni" e "Acquista" il mero avviso "Acquisto coperto dalla nostra politica di rimborso. Scopri di più sulla protezione acquisti".]

informativo omette di indicare l'ammontare della commissione richiesta al consumatore per la protezione acquisti, limitandosi a riportare la "formula" di calcolo.

**94.** Ai sensi della disciplina a tutela del consumatore, la prospettazione delle complessive condizioni di utilizzo della Piattaforma deve essere chiaramente ed immediatamente percepibile (e, prima ancora, intellegibile), da parte del consumatore; anche le sole modalità di presentazione del prezzo possono rivelare valenza decettiva e quindi porsi in contrasto con la normativa consumeristica, soprattutto in ragione dell'immanenza, in capo al professionista, di un obbligo di fornire al potenziale consumatore un messaggio promozionale caratterizzato, fin dal primo contatto, da chiarezza e completezza. In tale contesto, dunque, le modalità informative adottate dal Professionista - sia prima dell'avvio del procedimento sia nel corso dell'istruttoria - non consentono al consumatore di percepire immediatamente e chiaramente l'esborso finale dell'acquisto *online*, atteso che l'indicazione del prezzo del prodotto offerto in vendita non include, fin dall'inizio, ogni onere economico gravante sull'acquirente, il cui ammontare sia determinabile *ex ante* oppure individuabile attraverso un *range* di prezzi minimo e massimo.

**95.** Alla luce della consolidata giurisprudenza in tema di *effetto aggancio* dei messaggi pubblicitari, del tutto priva di pregio risulta l'argomentazione del Professionista per cui la *homepage* sarebbe solo un primo *step* della navigazione e non consentirebbe al consumatore di prendere una decisione di acquisto ma solo di considerare la visualizzazione di una pagina dell'articolo, anche tenuto conto del fatto che in alcune inserzioni non sarebbe chiaro quale è il prodotto in vendita (in caso di doppia immagine). Peraltro, l'eventuale incertezza in merito al prodotto offerto in vendita al prezzo pubblicizzato, derivante dall'ambiguità dell'inserzione pubblicitaria, rappresenta un ulteriore elemento di ingannevolezza della condotta.

**96.** Vale in proposito evidenziare che la commissione per la *Protezione Acquisti* risulta di fatto e per sua natura costituire un "elemento inevitabile e prevedibile" del costo complessivo della transazione, in quanto si applica obbligatoriamente a ogni acquisto concluso all'interno della Piattaforma. In primo luogo, infatti, l'attuale disegno dell'interfaccia della Piattaforma di Vinted è tale per cui l'utente, attraverso le modalità grafiche utilizzate per visualizzare le funzioni proposte, è indotto a selezionare il pulsante "*Acquista*" e dunque a concludere la transazione all'interno della Piattaforma (con conseguente applicazione della *Protezione Acquisti* e del relativo costo), essendo l'unico pulsante connotato dal colore pieno e da una locuzione chiaramente intellegibile. D'altra parte, non risulta adeguatamente indicata, in alcuna parte del Sito del Professionista, la circostanza che la transazione di acquisto possa svolgersi al di fuori della Piattaforma, senza dover pagare il costo della *Protezione Acquisti*, e neppure è in alcun modo descritta la relativa procedura di acquisto senza commissioni. In ragione di tale struttura della Piattaforma, neppure l'introduzione da parte del Professionista, nella pagina dell'articolo, di un terzo tasto denominato "*Fai un'offerta*" vale a elidere i profili di ingannevolezza delle modalità di presentazione del prezzo di acquisto dei prodotti in quanto non vengono minimamente comunque chiarite al consumatore le reali condizioni di acquisto sulla Piattaforma.

**97.** Né può ritenersi che tale modalità alternativa di acquisto sia immediatamente e chiaramente percepibile dal consumatore: la mera presenza del pulsante "*Chiedi informazioni*", connotato da minore evidenza grafica e da una dicitura vaga e ambigua, priva di qualunque riferimento al venditore e alla possibilità di negoziare le condizioni di acquisto, dovrebbe consentire all'utente di intuire che sussiste la possibilità di concludere una compravendita al di fuori della Piattaforma, senza pagare la commissione per la *Protezione Acquisti*. Si deve al riguardo osservare che la rappresentazione grafica e testuale del funzionamento della Piattaforma e del prezzo dei prodotti offerti in vendita, rendendo di difficile percezione talune informazioni (in quanto rese con scarsa evidenza grafica a fronte della enfattizzazione di altri elementi) ben può essere ricondotta al paradigma normativo delle pratiche commerciali scorrette, finalizzato alla tutela della libertà del consumatore di autodeterminarsi al riparo da ogni possibile influenza, anche indiretta, positiva o negativa, che possa incidere sulle sue scelte economiche.

**98.** Alla luce di quanto sopra esposto, la tesi difensiva del Professionista per cui il consumatore sarebbe pienamente consapevole della possibilità di concludere l'acquisto al di fuori della Piattaforma, evitando l'addebito delle commissioni per la *Protezione Acquisti*, risulta priva di fondamento dal momento che la modalità enfatica con la quale è configurato sul Sito il pulsante "*Acquista*" lascerebbe ritenere al consumatore che si tratti dell'unica modalità per acquistare il prodotto e che, pertanto, la commissione per la *Protezione acquisti* sia obbligatoria e "inevitabile".

**99.** Inoltre, quanto alla prevedibile entità dei costi della *Protezione Acquisti*, contrariamente a quanto sostenuto dal Professionista, non assume rilievo il fatto che il prezzo del prodotto pubblicato sulla *homepage* e sulla pagina dell'articolo possa non corrispondere al prezzo finale del bene, potendo il potenziale acquirente intraprendere eventuali trattative con il venditore e negoziare un prezzo più basso o ancora concludere la transazione fuori dalla Piattaforma Vinted. Si sottolinea in proposito come i prezzi negoziabili e gli eventuali sconti non possano giustificare la mancata indicazione dei costi obbligatori relativi all'acquisto tramite la piattaforma di Vinted. In ogni caso, come accennato, non è plausibile che un consumatore medio sia in grado di comprendere che il prezzo visualizzato nella *homepage* sia un prezzo massimo di entrata, dal momento che non sussiste alcuna indicazione al riguardo sulla Piattaforma, non essendo esplicitata in alcuna parte del Sito la circostanza che i prezzi sarebbero negoziabili alla luce della possibilità di concordare le condizioni di acquisto direttamente con il venditore e concludere l'acquisto al di fuori della Piattaforma, appunto cliccando l'ambiguo pulsante "*Chiedi informazioni*", anche considerato che (fino ad agosto 2022) solo dopo aver cliccato su tale pulsante si poteva accedere all'ulteriore pagina *web* dove compare il tasto "*Fai un'offerta*".

**100.** È pertanto priva di pregio l'argomentazione difensiva di Vinted secondo cui l'importo finale della *Protezione Acquisti* non possa essere calcolato in anticipo, per il fatto che il prezzo del prodotto, sul quale applicare la



commissione del 5%, potrebbe non essere definitivo e subire una riduzione a seguito di trattativa con il venditore; qualora, infatti, il prezzo finale dovesse essere più basso in forza della negoziazione diretta tra acquirente e venditore, l'importo della commissione (Protezione Acquisti) e del prezzo complessivo potranno essere adeguati, al ribasso, nel prosieguo del processo di acquisto e pagamento. Si consideri al riguardo che ove anche il prezzo fosse chiaramente indicato sul Sito come "negoziabile", Vinted avrebbe pur sempre l'obbligo di indicare il prezzo comprensivo di tutti i costi inevitabili, le commissioni e le spese, fin dal primo contatto che il consumatore ha con le inserzioni di vendita. In ogni caso, l'inconsistenza della tesi difensiva in esame risulta confermata dalla misura da ultimo proposta da Vinted nell'ambito del Prototipo, che prevede di esporre l'importo relativo alla Protezione Acquisti (non negoziato e non considerando eventuali acquisti in bundle) sin dalla pagina dei risultati di ricerca (*homepage*).

**101.** Diversamente da quanto sostenuto dal Professionista, l'ingannevolezza di una pratica sotto lo specifico profilo dell'omissione informativa, non discende solo dalla mancata allegazione di informazioni rilevanti, ma anche dalle modalità grafiche ed espressive con cui gli elementi del prodotto vengono rappresentati, dalle espressioni testuali, dalle stesse modalità di presentazione del prodotto e dalle scelte in ordine all'enfatizzazione di alcuni degli elementi (come nel caso del tasto "Acquista"). Il carattere ingannevole di un messaggio pubblicitario può risiedere anche nell'utilizzo di termini inappropriati – come nel caso del pulsante "Chiedi informazioni" – in quanto la comunicazione pubblicitaria – oltre che sotto il profilo della veridicità dei suoi contenuti – va valutata anche con riguardo alla sua veste esteriore, atteso che le modalità seguite da Vinted per la presentazione della Piattaforma sono in grado di incidere non solo sulla decisione del consumatore di acquistare un prodotto offerto in vendita ma anche sulla decisione su "come" acquistarlo. Il carattere ingannevole può dunque riguardare le modalità informative utilizzate dal professionista, nella misura in cui incidono sulla capacità del consumatore di comprendere l'esatta natura di ciò che gli viene offerto, manipolandone artificialmente il processo selettivo; nel caso di specie rileva l'utilizzo di una mera *icona* che consente di aprire un *pop-up* per fornire informazioni comunque incomplete sui costi a carico del consumatore.

**102.** In conclusione, il Professionista enfatizza nelle varie pagine *web* della Piattaforma non il *prezzo finale* ed effettivo dei prodotti offerti in vendita, ma un *prezzo base* a cui si aggiungono ulteriori costi, omettendo di indicare fin dall'inizio del processo di acquisto, in maniera chiara e trasparente, attraverso modalità grafiche e di presentazione di adeguata evidenza, il costo finale della transazione con l'indicazione puntuale di ogni onere economico gravante sul consumatore, ossia nel caso di specie non solo il prezzo fissato dal venditore ma anche il costo per la *Protezione Acquisti* e l'ammontare delle spese di *spedizione*. Tale condotta si pone in contrasto con l'obbligo di correttezza e completezza informativa, che impone al professionista di mostrare ai consumatori, attraverso un'adeguata ed esaustiva informazione preventiva, il prezzo complessivo del prodotto fin dal primo contatto, dal c.d. momento dell'aggancio, ossia quello in cui il consumatore accede alla pagina *web* dei risultati della ricerca (*homepage*) in cui sono contenute le inserzioni relative ai prodotti offerti in vendita.

**103.** Per quanto in particolare concerne le spese di spedizione, non rileva, ai fini dell'esonero del Professionista dalla responsabilità addebitata, l'asserita circostanza che le spese di spedizione non siano quantificabili "a monte", potendosi ovviare a tale incertezza specificando chiaramente, sin dal primo contatto, con modalità grafiche ed espressive adeguate, che al prezzo indicato devono essere aggiunti i costi di spedizione, che ben possono essere indicati almeno nella misura minima e massima potenzialmente applicabile<sup>37</sup>. In ogni caso, deve osservarsi che gli utenti della Piattaforma, dovendo essere registrati per ottenere l'assegnazione di un *account*, forniscono l'indicazione dell'indirizzo di spedizione della merce e quindi Vinted, disponendo di tale informazione, è in grado di determinare l'ammontare delle spese di spedizione.

**104.** Ciò detto in merito all'attuale assetto del Sito e alle modalità informative utilizzate nella piattaforma, si deve rilevare come le ulteriori misure che la Società ha rappresentato di essere intenzionata ad introdurre (c.d. *Prototipo*) non siano idonee a superare pienamente i profili di illiceità delle condotte contestate, in quanto l'ingannevolezza di una pratica non discende solo dalla mancata allegazione di informazioni rilevanti ma anche dalle modalità grafiche ed espressive con cui gli elementi del prodotto (nel caso di specie il prezzo finale comprensivo dei costi aggiuntivi) sono rappresentati, dalle espressioni testuali e dalle scelte in ordine all'enfatizzazione di alcuni elementi; nel caso di specie, le proposte modifiche si limitano a consentire agli acquirenti di visualizzare, nella pagina dei risultati della ricerca, l'importo della *Protezione Acquisti* (calcolato sulla base del prezzo iniziale dell'articolo non negoziato ed esclusi eventuali acquisti in *bundle*), solo dopo [OMISSIS].

**105.** Nonostante dunque i prospettati interventi di futura realizzazione, l'effettivo costo complessivo della transazione commerciale *online*, comprensivo di tutte le commissioni e spese, continuerebbe a non essere presentato fin dall'inizio all'utente con modalità grafiche ed espressive adeguate e complete. Ciò in quanto, nella pagina *web* dei risultati della

---

<sup>37</sup> [Lo stesso Professionista, nei propri scritti difensivi, ha ricordato le misure correttive attuate da un altro operatore del settore dell'e-commerce al fine di fornire ai consumatori, fin dalla *homepage*, l'informazione relativa all'esistenza di commissioni di elaborazione e spese di spedizione attraverso l'indicazione di un range minimo e massimo dei costi aggiuntivi applicabili, in quanto non previamente quantificabili nel loro ammontare (che dipende dal tipo di articolo acquistato, al prezzo e al luogo in cui si trovano venditore e acquirente). Tale caso, peraltro, differisce da quello oggetto del presente procedimento in ragione delle diverse modalità operative del marketplace, dove non è il Professionista a fissare il prezzo di vendita ma l'incontro, in tempo reale, della domanda e dell'offerta.]

ricerca (*homepage*) dove compaiono le inserzioni di vendita dei prodotti continuerebbe ad essere indicato, peraltro con grande evidenza grafica, solo il prezzo del bene [OMISSIS].

**106.** L'inserimento [OMISSIS], che servirebbe a evidenziare l'icona informativa che consente, una volta cliccata, di visualizzare il contenuto recante le informazioni sui costi aggiuntivi, non esclude l'ingannevolezza del messaggio per il fatto che l'evidenza grafica posta sul prezzo di vendita del prodotto presenta un'accessibilità e leggibilità decisamente maggiori rispetto alle informazioni sui costi della *Protezione Acquisti* e delle spese di spedizione, in quanto visualizzabili sono dopo aver cliccato l'icona scritta in caratteri più piccoli e decisamente meno evidenti, così da ingenerare nel consumatore la convinzione che si tratti di elementi trascurabili.

**107.** Al riguardo, vale rilevare come la tutela apprestata dalle norme sulla pubblicità ingannevole, in base alla consolidata giurisprudenza in materia e contrariamente a quanto sostenuto da Vinted, non si commisuri alla posizione degli acquirenti dotati di specifica competenza, avvedutezza e di particolari cognizioni merceologiche, ma a quella degli acquirenti di media accortezza o alla generalità dei consumatori<sup>38</sup>. La nozione di consumatore "medio" al quale sia diretta una pratica commerciale "in rete" individua un tipo di consumatore né pienamente informato e avveduto né completamente disinformato e sprovvisto e non può pertanto coincidere con una tipologia riconducibile ad un consumatore che abbia particolare dimestichezza e frequentazione di siti *internet*, che consentano al medesimo di orientarsi, con avveduta dimestichezza e con sicura pratica, tra "link", "FAQ", "pop up", e rinvii da una ad altra sezione del sito<sup>39</sup>.

**108.** In sostanza, atteso che la nozione di consumatore medio corrisponde alla figura del consumatore normalmente informato e ragionevolmente avveduto, costituisce un preciso "onere di diligenza" gravante sul Professionista quello della corretta e completa informazione, per cui se la pubblicizzazione del servizio e del prodotto in offerta è idonea a falsare le ordinarie scelte di tale tipo di consumatore con riguardo alle caratteristiche principali del servizio/prodotto, perché carente riguardo al calcolo del prezzo, carente di informazioni rilevanti, presentata in maniera poco chiara o non esaustiva, contenente una descrizione della transazione e dell'utilizzo della Piattaforma come "gratuita" pur gravando sul consumatore altri oneri, si palesa una evidente lesione nei confronti del consumatore qualificato "medio", che, sia pur normalmente avveduto, per le riscontrate carenze non ha potuto esercitare la sua "avvedutezza"<sup>40</sup>.

**109.** Come anche recentemente evidenziato negli *Orientamenti* sull'interpretazione e sull'applicazione della direttiva 2005/29/CE sulle pratiche commerciali sleali<sup>41</sup>, la pratica relativa alla "prezzatura a goccia" (c.d. *Drip pricing*), attraverso la quale i professionisti aggiungono i costi durante il processo di acquisto, per esempio aggiungono spese che sono inevitabili e avrebbero dovuto essere incluse nel prezzo sin dall'inizio o altrimenti aumentano arbitrariamente il prezzo finale, può costituire un'azione o un'omissione ingannevole, essendo idonea a indurre i consumatori ad assumere decisioni di natura commerciale che non avrebbero preso se il prezzo totale fosse stato indicato nel primo "invito all'acquisto".

**110.** L'argomentazione del Professionista per cui nel fascicolo istruttorio non sarebbe presente alcuna segnalazione che faccia riferimento alla presunta applicazione/natura ingannevole della *Protezione Acquisti*, a pretesa dimostrazione della consapevolezza in capo agli utenti circa l'esistenza e il funzionamento del modello di *business* di Vinted, risulta contraddetta dalla documentazione acquisita agli atti e relativa alle lamentele dei consumatori in merito allo scarso livello di trasparenza della Piattaforma e all'ingannevolezza della *Protezione Acquisti*<sup>42</sup>. In ogni caso, tale tesi difensiva è comunque priva di rilievo alla luce della consolidata giurisprudenza secondo cui le pratiche commerciali scorrette si sostanziano in illeciti di mero pericolo, con la conseguenza che, ai fini della configurabilità della fattispecie, è sufficiente l'astratta ripetibilità della condotta<sup>43</sup>.

**111.** Del pari priva di pregio si palesa la dedotta disparità di trattamento rispetto ad altri procedimento, atteso che la giurisprudenza amministrativa è concorde nel ritenere che «Ogni accertamento circa l'esistenza di profili di scorrettezza di pratiche commerciali ascritte a diversi soggetti è connotato da autonomia ed è preclusa la verifica di ipotesi di disparità di trattamento in materia di sanzioni amministrative, che postula l'identità o quantomeno la totale assimilabilità delle situazioni che appare in linea generale difficilmente configurabile»<sup>44</sup>. Ad ogni modo, la censura di disparità di trattamento rispetto alla asserita mancata irrogazione di sanzione ad altri soggetti operanti nel settore non

---

<sup>38</sup> [Cfr., in proposito, Tar Lazio, sent. 10 gennaio 2019, n. 337, e sent. 27 marzo 2019, n. 4062.]

<sup>39</sup> [Cfr., in proposito, Tar Lazio, sent. 3 marzo 2020, n. 1418 e sent. 21 gennaio 2019, n. 781.]

<sup>40</sup> [Cfr. al riguardo Tar Lazio, sent. 17 febbraio 2021, n. 1996 e giurisprudenza ivi richiamata.]

<sup>41</sup> [Cfr. Comunicazione della Commissione 2021/C 526/01, in particolare il punto 4.2.8.]

<sup>42</sup> [Cfr. le seguenti segnalazioni di consumatori e loro associazioni rappresentative, pervenute sia prima dell'avvio del procedimento sia nel corso dell'istruttoria: prot. 22847 del 22 febbraio 2021; prot. 33336 del 30 marzo 2021; prot. 23379 del 28 febbraio 2022; prot. 35122 del 19 aprile 2022; prot. 41118 del 16 maggio 2022; prot. 36047, 36048, 36055 e 36000 del 12 aprile 2022; prot. 37558 del 15 aprile 2022.]

<sup>43</sup> [Cfr. Consiglio di Stato, sentenze 27 dicembre 2021, n. 8620; 14 ottobre 2019, n. 6984.]

<sup>44</sup> [Cfr., ex multis, TAR Lazio, sentenza 13300/2022, pubblicata il 18 ottobre 2022.]

merita accoglimento alla luce del fatto che *"l'eventuale erroneità dell'Autorità nel non censurare condotte analoghe non costituirebbe di per sé una 'esimente' dell'illecito compiuto dalla Società"*<sup>45</sup>.

**112.** In conclusione, alla luce di quanto fin qui esposto, le condotte poste in essere da Vinted si pongono in contrasto con il dovere di diligenza professionale e l'obbligo di chiarezza e completezza informativa e integrano una pratica commerciale scorretta, sotto il profilo dell'ingannevolezza, idonea a falsare in misura significativa il comportamento economico del consumatore medio in relazione all'utilizzo della Piattaforma, potendo indurlo ad assumere, attraverso modalità decettive ed omissive di presentazione del prezzo del prodotto e delle opzioni di acquisto, una decisione di natura commerciale, quale la conclusione di una transazione di acquisto all'interno della Piattaforma *vinted.it*, che altrimenti non avrebbero preso, in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

**113.** Per quanto concerne, infine, l'istanza di proroga del termine di conclusione del procedimento formulata nella memoria finale, [OMISSIS], si ribadisce che la stessa non è meritevole di accoglimento, come già comunicato dall'Autorità con lettera del 13 settembre 2022, in ragione dello stato di avanzamento del procedimento, essendo ormai in via di conclusione dopo un'ampia ed articolata fase di acquisizione degli elementi nonché con ogni più ampia opportunità di contraddittorio e nel pieno rispetto del diritto di difesa della Società. In tale occasione, si è già sottolineato come Vinted abbia avuto modo di rappresentare compiutamente la propria posizione nell'ambito [OMISSIS] sia del procedimento PS12003 avviato dall'Autorità, nel corso del quale sono già state accordate alla Società numerose proroghe in accoglimento delle istanze formulate [OMISSIS]<sup>46</sup> - al fine precipuo di presentare la propria posizione sulle contestazioni svolte [OMISSIS] e di predisporre le relative misure correttive - nonché al fine di garantire la pretesa esigenza di *"testare e implementare ulteriori modifiche alla propria piattaforma idonee a superare le preoccupazioni dell'AGCM"*<sup>47</sup> e, infine, per assicurare il pieno esercizio del diritto di difesa e un adeguato contraddittorio dopo la Comunicazione del termine di chiusura della fase istruttoria<sup>48</sup>.

**114.** [OMISSIS].

## VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**115.** Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**116.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

**117.** Con riguardo alla gravità delle violazioni, si tiene conto nelle fattispecie in esame dei seguenti elementi: *i)* la dimensione economica dell'operatore, che nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 ha registrato un fatturato di [100-517] milioni di euro, opera in quindici Paesi e conta più di quarantacinque milioni di utenti registrati in tutto il mondo; *ii)* la specificità del settore dell'e-commerce, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto ai venditori online; *iii)* l'ampia diffusione delle condotte illecite, in ragione del mezzo impiegato per veicolare le offerte commerciali, ossia la Piattaforma *vinted.it*, strumento suscettibile di raggiungere rapidamente un numero elevatissimo di consumatori localizzati sull'intero territorio nazionale; *iv)* la specifica tipologia dell'illecito che afferisce ad una fase molto delicata del rapporto di consumo, quella del primo contatto pubblicitario in cui si verifica l'effetto di "aggancio" del consumatore sulla base della prospettazione ingannevole delle caratteristiche della Piattaforma e dell'offerta commerciale.

**118.** Per quanto riguarda la *durata* della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale scorretta è stata posta in essere dal Professionista almeno inizio dell'operatività della Piattaforma in Italia, ossia dal dicembre 2020<sup>49</sup>, e che è ancora in corso, ad eccezione della condotta consistente nella diffusione di *claim* in relazione alla gratuità delle transazioni effettuate sulla Piattaforma, cessata a seguito delle modifiche realizzate nei messaggi pubblicitari in ottemperanza al provvedimento cautelare, come rappresentato nella relazione prodotta nel mese di agosto 2021<sup>50</sup>.

**119.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a VINTED UAB nella misura di 3.000.000 (tremilioni) euro.

**120.** In considerazione della situazione economica del Professionista, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a VINTED UAB nella misura di 1.500.000 (unmilionecinquecentomila) euro.

<sup>45</sup> [Cfr. Consiglio di Stato, VI, 31 dicembre 2021, n. 8757.]

<sup>46</sup> [Cfr. Comunicazioni prot. 22141 del 23 febbraio 2022 e prot. 35985 del 21 aprile 2022.]

<sup>47</sup> [Cfr. Comunicazione prot. 52953 del 6 luglio 2022.]

<sup>48</sup> [Cfr. Comunicazioni prot. 57901 del 25 luglio 2022 e prot. 61261 del 5 agosto 2022.]

<sup>49</sup> [Cfr. comunicazione prot.61531 del 26 luglio 2021.]

<sup>50</sup> [Cfr. comunicazione prot.63523 del 3 agosto 2021.]

RITENUTO, pertanto, anche alla luce del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante l'ingannevole prospettazione dei prezzi dei prodotti offerti in vendita *online* e dei costi delle transazioni commerciali eseguibili sulla Piattaforma, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione all'utilizzo della Piattaforma *vinted.it*;

#### DELIBERA

- a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Vinted UAB, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione e continuazione;
- b) di irrogare a Vinted UAB una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.500.000 (unmilione cinquecentomila) euro;
- c) che il Professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, tramite bonifico (in euro) a favore del Bilancio dello Stato, utilizzando il codice IBAN IT04A0100003245348018359214 (codice BIC: BITAITRRENT), che corrisponde alla terna contabile 18/3592/14.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, 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.

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 notificazione 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 notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*