PS12685 - SUBITO.IT-RECENSIONI

Provvedimento n. 31190

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 7 maggio 2024;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

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

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 20 dicembre 2023 con cui è stato avviato il procedimento PS/12685 nei confronti della società Subito.it S.r.l.;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Subito.it S.r.l., in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del Codice del consumo. La società, con sede a Milano, è una *digital company* che offre una piattaforma per comprare e vendere, destinata a privati e professionisti, tramite il sito internet *www.subito.it*. Il bilancio relativo all'esercizio 2022 presenta un fatturato di 51.734.711 euro.

II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne la presunta illiceità della condotta posta in essere da Subito.it S.r.l. (di seguito anche "Subito" o "Parte") nell'ambito dell'offerta del servizio di compravendite online tra privati sul proprio sito *www.subito.it*, consistente nella pubblicazione, a seguito di ogni compravendita, di una valutazione positiva (5 stelle) automatica a ciascuna parte della transazione (acquirente e venditore), nel caso in cui l'altra parte non provveda a lasciare una recensione sulla rispettiva controparte contrattuale nel termine di quattordici giorni dalla relativa richiesta.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1 L'iter del procedimento

3. Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo e di due segnalazioni¹, in data 20 dicembre 2023 è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio PS12685 nei confronti di Subito.it, ipotizzando che la condotta consistente nell'attribuzione in automatico, a seguito di ogni compravendita, di una valutazione positiva (5 stelle) a ciascuna parte della transazione (acquirente e venditore), nel caso in cui l'altra parte non provveda a lasciare una recensione sulla rispettiva controparte contrattuale nel termine di quattordici giorni dalla relativa richiesta, potesse configurare una pratica commerciale scorretta, in possibile violazione degli articoli 20 e 23, lettera *bb-quater*), del Codice del consumo.

4. Subito ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio con memoria pervenuta in data 1° febbraio 2024 e successivamente ha riscontrato le ulteriori richieste di informazioni in data 28 febbraio e 8 marzo 2024.

5. Il 13 marzo 2024 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

6. In data 29 marzo 2024 è pervenuta la memoria conclusiva del professionista.

7. Il 2 aprile 2024 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'articolo 16, comma 3, del Regolamento.

8. Il 3 maggio 2024² è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

III.2. Le argomentazioni difensive della Parte

9. Il professionista ha chiarito che la pratica di pubblicare recensioni automatiche riguarda il servizio TuttoSubito, avente lo scopo di agevolare l'esecuzione delle transazioni tra gli utenti privati, fornendo strumenti di pagamento e spedizione dei beni acquistati. In questo contesto, il meccanismo di pubblicazione automatica delle valutazioni sarebbe stato concepito con l'intenzione di incentivare una valutazione attiva dell'utenza al fine di migliorare la qualità del

¹ [Cfr. doc. 2 e 3 del fascicolo istruttorio.]

² [Cfr. doc. 16 del fascicolo istruttorio.]

servizio. Tuttavia, la Parte ha sostenuto di non ricevere alcuna diretta utilità in relazione alla natura (positiva o negativa) delle recensioni che vengono pubblicate sulla piattaforma.

10. Subito si è difesa argomentando che la propria condotta non integrerebbe gli elementi previsti dall'articolo 23, lettera *bb-quater*), del Codice del consumo. Infatti, pur ammettendo la sussistenza di un invio diretto della recensione, il professionista ritiene che difettino i requisiti di falsità della recensione, nonché la finalità di promuovere prodotti.

11. Quanto alla non-falsità della recensione pubblicata, questa deriverebbe dal presupposto che la pubblicazione della valutazione automatica si fonderebbe sul silenzio serbato dall'utente, il quale viene sollecitato ad esprimere un proprio parere per due volte nei quattordici giorni successivi al completamento della transazione, ed è avvertito di tale circostanza sia nei solleciti, sia tramite le "Condizioni di servizio".

12. Quanto alla mancanza della finalità di "promuovere prodotti", Subito ritiene dirimente che le valutazioni assegnate automaticamente non attengano a prodotti offerti dallo stesso, ma sarebbero invece riferite agli utenti che hanno svolto la transazione tramite il servizio TuttoSubito, ad indicare che la transazione è andata a buon fine e non si sono verificati problemi o contestazioni in relazione alla stessa. Ciò verrebbe esplicitato nel contenuto della valutazione, che reca la dicitura "Affare concluso con successo".

13. Subito eccipisce altresì la limitata applicazione temporale dell'articolo 23, lettera *bb-quater*), del Codice del consumo, in quanto tale previsione sarebbe stata introdotta a mezzo del Decreto Legislativo 26/2023 e, pertanto, la condotta dovrà eventualmente ritenersi illecita solo a partire dalla data di entrata in vigore della prescrizione in esame.

14. Il professionista si è anche difeso con riferimento al canone di diligenza previsto dall'articolo 20 del Codice del consumo, enfatizzando la rilevanza delle informazioni rese agli utenti prima della pubblicazione della valutazione automatica nonché della possibilità, riconosciuta agli utenti a partire da febbraio 2024, di intervenire dopo l'avvenuta pubblicazione della recensione automatica per esprimere eventualmente un giudizio diverso rispetto a quello assegnato automaticamente.

15. Quanto invece alla capacità della condotta oggetto del procedimento di alterare il comportamento economico dei consumatori, il professionista si difende sostenendo, da un lato, che il meccanismo fondato sul silenzio circostanziato determinerebbe una presunzione di verità delle valutazioni automatiche pubblicate; dall'altro, che le modalità con cui le valutazioni vengono mostrate agli utenti le differenzierebbero sufficientemente da quelle autentiche. In particolare: (i) le recensioni automatiche sono di un diverso colore rispetto a quelle manuali; (ii) il testo della recensione è costituito dal messaggio: "Recensione automatica generata da Subito. Affare concluso con successo" seguito dall'identificativo dell'utente acquirente, l'oggetto della transazione e la data della stessa.

16. Pertanto, il professionista ritiene che tali accorgimenti informativi siano idonei a garantire la libertà di scelta dei consumatori e la formazione corretta delle loro decisioni economiche, fornendo le informazioni necessarie a poter valutare l'affidabilità dell'utente della piattaforma (compratore o venditore) con cui entrare in contatto.

17. Infine, il professionista ha sostenuto che le valutazioni automatiche pubblicate in assenza di una recensione manuale sarebbero numericamente esigue e quindi non avrebbero una incidenza tale da falsare il *rating* di compratori e venditori.

III.3. Le evidenze acquisite

18. Subito ha reso noto che la *policy* di pubblicare una recensione automatica a 5 stelle nell'inerzia di una parte della transazione è stata adottata a partire dal mese di giugno 2021 per il servizio TuttoSubito, a sua volta disponibile da marzo 2021.

19. Dalle informazioni acquisite nel corso del procedimento risulta che il numero complessivo delle transazioni effettuate su TuttoSubito dal marzo 2021 al dicembre 2023 ammonta a [500.000-2.000.000]*³. Il professionista dichiara che da queste transazioni sono state generate un totale di [2.000.000-4.000.000] recensioni, di cui - a partire dal mese di giugno 2021 - [500.000-1.000.000] recensioni automatiche⁴.

20. In base ai dati forniti, le valutazioni automatiche pubblicate da Subito nell'inerzia delle parti rappresentano circa il [10-30%] delle recensioni totali pubblicate nel 2023, circa il [10-30%] nel 2022 e circa il [10-20%] nel 2021⁵.

21. Dalle evidenze raccolte è altresì emerso che il professionista non avrebbe provveduto a modificare/rimuovere tali recensioni automatiche (a 5 stelle) a seguito della segnalazione delle parti coinvolte di problemi intervenuti nel corso o successivamente ad una transazione. Solo dal 1° febbraio 2024 il professionista ha implementato soluzioni tecniche per rendere possibile la modifica o la cancellazione della recensione automaticamente attribuita nel caso in cui l'utente, successivamente alla pubblicazione, si palesi non d'accordo con l'attribuzione automatica delle 5 stelle⁶.

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

³ [Cfr. doc. 10 del fascicolo istruttorio, p.2.]

⁴ [Idem.]

⁵ [Elaborazioni effettuate in base ai dati contenuti Allegato 1 - Dati recensioni, al doc. 10 del fascicolo istruttorio.]

⁶ [Cfr. doc. 8 del fascicolo istruttorio, p.3.]

22. Inoltre, il professionista ha comunicato l'intenzione di attuare ulteriori implementazioni tecniche - in programma per il terzo trimestre 2024 - [omissis]⁷.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

23. Poiché la condotta oggetto del presente provvedimento è stata posta in essere tramite la rete *internet*, in data 2 aprile 2024 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

24. Con parere pervenuto in data 3 maggio 2024, la suddetta Autorità ha ritenuto che il mezzo di comunicazione e di acquisto utilizzato in relazione al servizio offerto dalle Società risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori i quali, sulla base delle informazioni presenti nel sito/app utilizzato dalla Società, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate.

V. VALUTAZIONE DELLA CONDOTTA

25. Il procedimento concerne la pratica commerciale posta in essere da Subito consistente nella attribuzione in automatico, a seguito di ogni compravendita avvenuta tramite la propria piattaforma, di una valutazione positiva (5 stelle) a ciascuna parte della transazione (acquirente e venditore), nel caso in cui l'altra parte non provveda a lasciare una recensione sulla rispettiva controparte contrattuale nel termine di 14 giorni dalla relativa richiesta della piattaforma stessa.

26. Le valutazioni che Subito pubblica in automatico possono essere tecnicamente considerate "recensioni", contenendo un giudizio, seppur espresso sinteticamente (attraverso un simbolo grafico), che di per sé sarebbe astrattamente graduabile, ma che nonostante ciò il professionista *a priori* configura come quello migliore possibile, cioè a "5 stelle" su 5 disponibili.

27. D'altra parte, le recensioni *online* sono molto utili ai professionisti per promuovere i propri servizi e, più in generale, per migliorare la loro reputazione presso i clienti attuali e potenziali. La loro diffusione ha, infatti, un impatto rilevante sulle decisioni commerciali dei consumatori, poiché i giudizi di altri clienti che hanno già utilizzato il servizio possono orientarne le scelte. Per questo, è particolarmente grave e insidiosa per i consumatori la diffusione di recensioni *online* non autentiche.

28. Tali recensioni, essendo automaticamente pubblicate dal professionista, non sono evidentemente riconducibili ai soggetti che sono stati concretamente parti della transazione recensita e, quindi, non sono espressione di una opinione autentica e disinteressata, come dovrebbe essere una recensione. Al proposito deve rilevarsi che la rilevata mancanza di autenticità è particolarmente insidiosa in quanto le recensioni hanno di per sé un potenziale impatto sulle decisioni commerciali di chi le legge, potendo il giudizio ivi espresso da altri utenti orientarne le scelte. Tant'è che l'Autorità ha accertato in più occasioni la scorrettezza della pratica commerciale consistente nell'utilizzo di recensioni non genuine⁸.

29. In questo contesto, la direttiva 2019/2161/CE (c.d. Omnibus) e il Decreto Legislativo di recepimento 7 marzo 2023, n. 26, hanno dato un notevole rilievo alla necessaria autenticità delle recensioni, tipizzando due nuove fattispecie di pratica in ogni caso ingannevole, tra cui quella di "inviare, o incaricare un'altra persona giuridica o fisica di inviare, recensioni di consumatori false o falsi apprezzamenti o di fornire false informazioni in merito a recensioni di consumatori o ad apprezzamenti sui media sociali, al fine di promuovere prodotti", di cui alla lettera bb-quater), dell'articolo 23, del Codice del consumo - qui oggetto di contestazione.

30. Particolarmente rilevanti a tale riguardo sono le considerazioni espresse dalla Commissione europea nei propri Orientamenti sull'interpretazione e applicazione della direttiva 2005/29/CE, da ultimo aggiornati il 29 dicembre 2021⁹. Ivi è stato infatti enfatizzato che le recensioni, la cui definizione dovrebbe essere intesa in senso ampio a comprendere tutte le pratiche relative ai giudizi comunque espressi, debbano descrivere le esperienze di consumatori reali¹⁰. Dunque, nell'intendimento della Commissione europea, i professionisti che utilizzano tecniche per aumentare il numero di recensioni positive o per ridurre o ridimensionare il numero di quelle negative, pongono in essere pratiche che falsano le scelte dei consumatori¹¹. Il divieto di inviare false recensioni o apprezzamenti è dunque "volto a garantire che le recensioni dei consumatori rispecchino i pareri, i giudizi, le convinzioni e le esperienze dei consumatori reali"¹².

⁷ [Cfr. doc. 14 del fascicolo istruttorio, pp. 7-8.]

⁸ [Provvedimento dell'Autorità n. 30574, del 28 marzo 2023 (caso PS/12371 - SWL Web Marketing SL), e da ultimo anche con il provvedimento n. 31013, del 19 dicembre 2023 (PS/12527 - Facile ristrutturare).]

⁹ [Commissione europea, Comunicazione della Commissione, Orientamenti sull'interpretazione e sull'applicazione della direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio relativa alle pratiche commerciali sleali delle imprese nei confronti dei consumatori nel mercato interno, 2021/C 526/01, 29.12.2021, [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229\(05\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229(05)).]

¹⁰ [Id., p. 93.]

¹¹ [Ibid.]

¹² [Id., p. 96.]

31. Per tale motivo, non possono condividersi le difese della Parte relative alla presunta non-falsità della valutazione pubblicata, nella misura in cui questa si fonderebbe sul silenzio consapevolmente serbato dall'utente all'esito della duplice richiesta del professionista e della espressa previsione del meccanismo nelle "Condizioni di servizio". Tali accorgimenti informativi, infatti, che potrebbero essere anche trascurati dagli utenti, non valgono comunque ad eliminare la mancanza di autenticità delle recensioni, di per sé conseguente alla loro automatica pubblicazione da parte del professionista.

32. A ciò si aggiunga anche che il professionista, almeno fino al 1° febbraio 2024, non provvedeva a modificare/rimuovere tali recensioni automatiche nemmeno a seguito di segnalazione da parte degli utenti di problemi intervenuti nel corso o successivamente alla transazione.

33. Inoltre, non coglie nel segno la difesa della Parte secondo cui difetterebbe nel caso di specie la finalità di "promuovere prodotti" delle valutazioni automatiche pubblicate, in quanto le stesse sono riferite alla affidabilità degli utenti che hanno concluso la transazione. A tal proposito si osserva che la Commissione europea - nei menzionati Orientamenti - ha suggerito che le disposizioni in oggetto si applicano anche alle recensioni che, pur non valutando in senso stretto prodotti, si concentrano sulle qualità/prestazioni dei rispettivi venditori¹³. A ciò si aggiunga che il comportamento economico che può essere falsato dalla lettura di recensioni non genuine è da intendersi come qualsiasi decisione che sia connessa con quella di acquistare o meno un prodotto/servizio e quindi anche quella di "come" acquistarlo¹⁴.

34. Nemmeno è condivisibile l'affermazione di Subito secondo cui la piattaforma non riceverebbe alcuna diretta utilità in relazione alla natura (positiva o negativa) delle recensioni che vengono pubblicate, in quanto a beneficiarne sarebbero unicamente gli utenti cui esse si riferiscono. Le valutazioni pubblicate di *default* da Subito, infatti, pur migliorando in via diretta e immediata la "reputazione" del profilo dell'utente (acquirente o venditore) cui si riferiscono, amplificano indirettamente l'affidabilità della piattaforma di intermediazione del professionista, favorendone un maggiore utilizzo. Sussiste dunque una oggettiva cointeressenza della piattaforma alla realizzazione della pratica commerciale in questione¹⁵.

35. Subito ha eccepito altresì la limitata applicazione temporale dell'articolo 23, lettera *bb-quater*), del Codice del consumo, in quanto tale previsione è sopravvenuta alle condotte contestate. Al proposito rileva tuttavia che, in forza dei canoni di legalità e irretroattività, sono soggette alla disciplina previgente solo le condotte cessate prima dell'entrata in vigore della disciplina nuova, mentre le condotte illecite che, pur iniziate prima di tale data, sono ancora in corso successivamente, sono soggette alle nuove norme (e quindi anche al nuovo regime sanzionatorio), in quanto assimilabili a ipotesi di illeciti permanenti o continuati¹⁶. Ciò premesso, nel caso di specie va aggiunto che la fattispecie in questione, pur non trovando nella previgente disciplina una specifica previsione, costituiva comunque una ipotesi di illecito già perseguibile, come in effetti lo è stata, ai sensi dell'articolo 20 del Codice del consumo¹⁷. L'inserimento di una condotta nella *c.d. black-list* delle pratiche considerate in ogni caso ingannevoli, contenuta nell'articolo 23 del Codice del consumo, non vale infatti a costituire una nuova fattispecie di illecito, quanto piuttosto a tipizzare specifiche ipotesi per le quali il legislatore ha compiuto "una valutazione preventiva di pericolosità ed in presenza delle quali il riscontro della scorrettezza prescinde da particolari apprezzamenti degli effetti, al fine di ottenere un innalzamento del livello di tutela"¹⁸.

36. Anche l'obiezione sollevata dal professionista, secondo cui i dati relativi al numero delle valutazioni automatiche pubblicate svelerebbero una bassa incidenza della pratica commerciale, è priva di fondamento. Infatti, secondo il costante orientamento dell'Autorità, confermato anche dalla giurisprudenza amministrativa, ai fini della configurazione dell'illecito consumeristico non occorre un'analisi degli effetti prodotti dalla condotta, essendo sufficiente che, sulla base di un giudizio prognostico, la stessa sia ritenuta idonea a limitare considerevolmente le scelte dei consumatori, trattandosi di un illecito di pericolo¹⁹.

37. Infine, deve rilevarsi che le soluzioni tecniche adottate a partire dal 1° febbraio 2024 per rendere possibile la modifica o la cancellazione della recensione automaticamente attribuita, nel solo caso in cui l'utente, successivamente alla pubblicazione, si palesi non d'accordo con l'attribuzione automatica delle 5 stelle, non consentono comunque di considerare cessata la condotta violativa, incidendo per definizione solo su una parte delle recensioni automatiche -

¹³ [Commissione europea, Comunicazione della Commissione, Orientamenti sull'interpretazione e sull'applicazione della direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio relativa alle pratiche commerciali sleali delle imprese nei confronti dei consumatori nel mercato interno, 2021/C 526/01, 29.12.2021, [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229\(05\), p. 94.](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229(05),p.94.)]

¹⁴ [In tal senso, ex plurimis, Consiglio di Stato, 7 marzo 2019, n. 1585, PS8312 - Travel gateway - Commissione carta di credito, che rimanda a Corte di giustizia dell'Unione europea, 19 dicembre 2013, n. 281.]

¹⁵ [In tal senso, ex plurimis, Consiglio di Stato, 22 luglio 2014, n. 3897.]

¹⁶ [Cassazione, VI, ord. 28 luglio 2020, n. 16001 secondo cui si configura un illecito permanente in tutti i casi in cui la durata dell'offesa è correlata - sul piano eziologico - al contestuale permanere della condotta colpevole dell'agente.]

¹⁷ [V. provvedimento n. 30574, del 28 marzo 2023, caso PS/12371 - SWL Web Marketing SL.]

¹⁸ [TAR Lazio, 28 luglio 2016, n. 8744, PS9489 - Potronesofà - Caratteristiche dell'offerta.]

¹⁹ [Si veda, ex plurimis, Consiglio di Stato, 2 dicembre 2019, n. 8227, PS9315 - Flygo - Confusione con sito ufficiale; Consiglio di Stato 7 ottobre 2022, n. 8614, PS9877 - Hertz Italiana S.r.l. - Addebiti arbitrari.]

quelle per la cui correzione si attivi specificamente l'utente - e non essendo quindi idonee a garantire che tutte le recensioni pubblicate siano effettivamente rappresentative della reale esperienza dei soggetti coinvolti.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

38. 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 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

39. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/1981, 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.

40. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della specificità del settore dell'e-commerce nel quale la modalità di vendita a distanza indebolisce di fatto il consumatore e lo pone in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista²⁰. Rileva altresì la natura del profilo di scorrettezza, in quanto la pubblicazione delle recensioni costituisce un meccanismo utilizzabile per veicolare informazioni su precedenti esperienze negoziali con lo scopo di "facilitare" le scelte di acquisto di chi le legga: pertanto, la non genuinità delle stesse compromette la stessa *ratio* di tale modalità comunicativa. Deve inoltre tenersi conto della pervasività del mezzo di comunicazione utilizzato (*internet*), in grado di raggiungere un numero considerevole di consumatori che effettuano compravendite online²¹.

41. Infine, nell'ambito della valutazione di gravità bisogna tener conto anche che, a partire dal mese di giugno 2021, sono state pubblicate un totale di [500.000-1.000.000] recensioni automatiche²².

42. Con riferimento all'importanza del professionista, lo stesso nell'homepage del proprio sito *internet* dichiara di essere "*la digital company n.1 in Italia per comprare e vendere*", posizionandosi "*stabilmente tra i primi 10 brand online più visitati in Italia con 11 milioni di utenti ogni mese*", con un numero medio mensile di destinatari attivi, calcolato come media degli ultimi sei mesi ai sensi del Regolamento 2022/2065/UE, pari a 13.5 milioni al 31/01/2023.

43. Inoltre, si tiene conto della dimensione economica del Professionista. Infatti, nell'esercizio 2022, Subito ha realizzato un fatturato di 51.734.711 euro e una perdita di bilancio di 15.242.879 euro. Sempre per l'esercizio 2022, il margine operativo lordo che emerge dal bilancio risulta di -12.596.029 euro²³.

44. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la condotta in esame è stata posta in essere dal giugno 2021²⁴ ed è ancora in corso.

45. Alla luce di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile nella misura di 200.000 euro. In considerazione della situazione economica di Subito, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita e un MOL negativo, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile nella misura di 170.000 € (centosettantamila euro).

RITENUTO, pertanto, che la pratica commerciale consistente nella pubblicazione automatica di una valutazione positiva (5 stelle) a ciascuna parte della transazione avvenuta sulla piattaforma, nel caso in cui la rispettiva controparte contrattuale non provveda a lasciare una recensione nel termine di 14 giorni dalla richiesta, sulla base delle considerazioni suesposte e tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20 e 23, lettera *bb-quater*), del Codice del consumo

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, relativa alla pubblicazione automatica di una valutazione positiva (5 stelle) a ciascuna parte della transazione avvenuta sulla piattaforma, nel caso in cui la rispettiva controparte contrattuale non provveda a lasciare una recensione nel termine di quattordici giorni dalla richiesta, posta in essere dalla società Subito.it S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20 e 23, lettera *bb-quater*), del Codice del consumo, e ne vieta la continuazione;

b) di irrogare alla società Subito.it S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 170.000 € (centosettantamila euro);

²⁰ [TAR Lazio, 10 maggio 2021, n. 5449, PS11263 - Tiger Shop - Ordini annullati.]

²¹ [TAR Lazio, 2 maggio 2019, n. 5523, PS10766 - Volagratis - Servizi turistici online.]

²² [Idem.]

²³ [Il MOL è stato calcolato come differenza tra il "Totale valore della produzione" e il "Totale costi della produzione" al netto degli "Ammortamenti e svalutazioni".]

²⁴ [Cfr. doc. 12 del fascicolo istruttorio, p.1.]

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di novanta 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, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet www.agenziaentrate.gov.it.

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. 689/1981, 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 10.000.000 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, lettera 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