

PS12313 - ETORO/PUBBLICITÀ SENZA COMMISSIONI

Avviso di avvio di procedimento istruttorio

AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Informativa di avvio dell'istruttoria, ai sensi dell'articolo 19, comma 2, del 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, in relazione al procedimento PS12313.

AVVISO

La pubblicazione del presente avviso, seguito dalla comunicazione di avvio del procedimento, sul Bollettino settimanale dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, viene effettuata ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 19, comma 2, del Regolamento, atteso l'esito infruttuoso del tentativo di trasmissione della comunicazione di avvio, operato in data 12 aprile 2022, prot. n. 33858, tramite il Consolato d'Italia a Nicosia, Repubblica di Cipro.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione B della Direzione Generale Tutela del Consumatore ed il riferimento PS12313.

PS12313 - ETORO/PUBBLICITÀ SENZA COMMISSIONI

Comunicazione di avvio di procedimento istruttorio

Oggetto: **Comunicazione di avvio del procedimento** ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo), nonché ai sensi dell'articolo 6 del "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, e contestuale **richiesta di informazioni** ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento.

I. La Parte

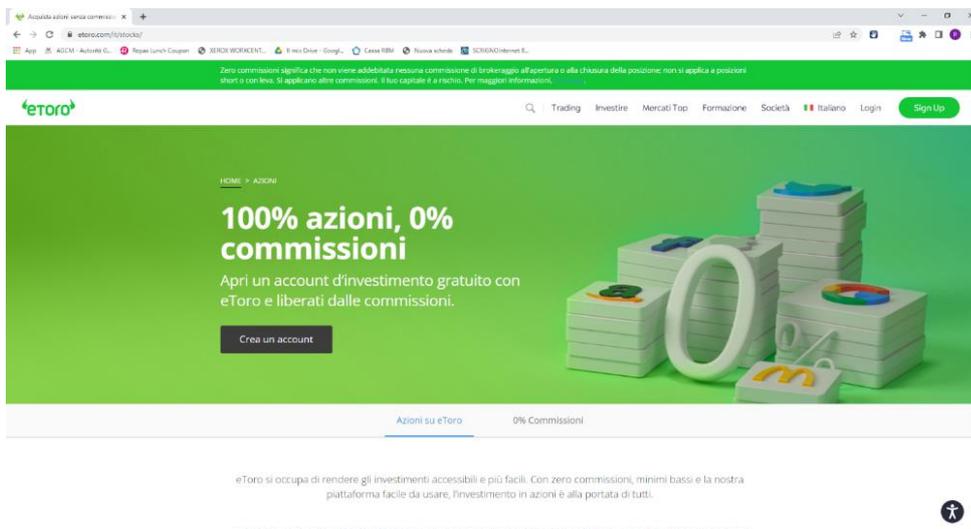
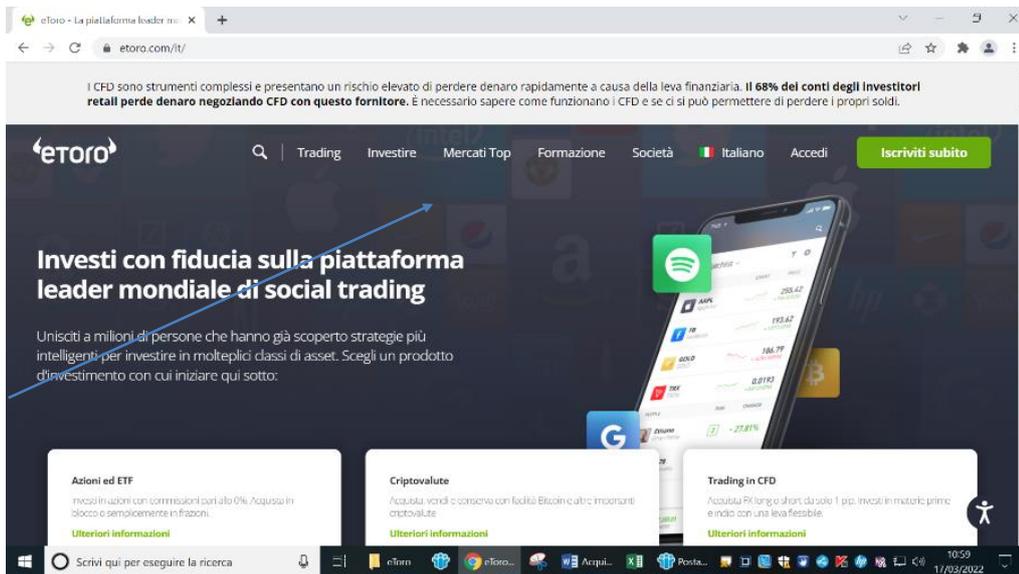
1. eToro Europe Ltd (nel seguito anche eToro, il Professionista o la Società), in qualità di Professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo, società multinazionale di social trading e brokeraggio multi asset che fornisce servizi di investimento/trading on line.

II. La pratica commerciale

2. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, **eToro** avrebbe promosso i propri servizi di investimento fornendo ai consumatori informazioni ingannevoli e non immediatamente disponibili, in modo da non consentire loro la comprensione delle effettive caratteristiche economiche e tecniche dei prodotti/servizi offerti.

3. Infatti, **eToro**, attraverso il sito web www.etoro.com/it, presenta nella home page servizi di investimento azionario senza oneri, mentre, in realtà, l'utente si troverebbe in presenza di investimenti azionari che comportano rischi dovuti alle oscillazioni dei cambi valutari, costi derivanti dalle commissioni di cambio e dagli oneri da corrispondere in caso di prelievi dal conto, vincoli che sorgono dalla intrasferibilità dei titoli azionari presso altri intermediari e dalla indisponibilità dei diritti di voto.

4. Nello specifico, il professionista **eToro** usa espressioni, nella homepage italiana del sito, del tipo: "Investi in azioni con commissioni pari allo 0%", "100% azioni, 0% commissioni", o ancora effettua nella pagina <https://www.etoro.com/it/stocks/> sollecitazioni al consumatore quali "apri un account d'investimento gratuito con eToro e liberati dalle commissioni". Le effettive condizioni del servizio di investimento azionario sono specificate in una pagina di atterraggio del sito web a cui si accede dopo aver puntato il cursore sulla dicitura "investire" ed aver cliccato sulla frase opzione "0% Commissioni sulle azioni", in caratteri peraltro ridotti e in posizione defilata rispetto al claim "100% azioni, 0% commissioni apri un account d'investimento gratuito con eToro e liberati dalle commissioni", attraverso la dicitura: "Zero commissioni significa che non viene addebitata nessuna commissione di brokeraggio all'apertura o alla chiusura della posizione; non si applica a posizioni short o con leva. Si applicano altre commissioni. Il tuo capitale è a rischio". Pertanto, l'insieme delle informazioni fornite potrebbe indurre il consumatore a credere che non vi siano costi e rischi che invece il consumatore si trova a dover affrontare.



5. In realtà, l'attività di investimento promossa presenterebbe vari costi e risulterebbe in particolare che vi siano commissioni in funzione del tipo di azioni e di servizio scelto. Infatti, soltanto dalle FAQ poste nell'ultima schermata della pagina in questione risulterebbero costi, poichè non tutte le azioni possono essere negoziate senza commissioni. Infatti, dopo aver cliccato sulla domanda "A quali azioni si applica zero commissioni?" si legge: "Per gli account soggetti al regolamento CySec/FCA, zero commissioni si applica a gran parte delle azioni disponibili sulla piattaforma eToro. Per gli account soggetti al regolamento ASIC, zero commissioni si applica a tutte le azioni US disponibili sulla piattaforma eToro. Zero commissioni si applica quando si investe in posizioni ACQUISTA in azioni senza leva. Zero commissioni non si applica ai CFD in azioni".

6. Inoltre, ulteriori profili di carenza informativa riguardano i seguenti aspetti, di cui viene data notizia in maniera inadeguata e/o non immediata:

- tutte le operazioni di negoziazione degli strumenti finanziari offerti dal professionista risulterebbe debbano avvenire in dollari USA con la conseguenza che ogni importo depositato sul conto detenuto per la negoziazione potrebbe essere soggetto al rischio dovuto alle variazioni dei tassi di cambio, e all'applicazione delle commissioni di conversione della valuta (cliccando sulla dicitura "Altro" visibile scorrendo la pagina <https://www.etoro.com/it/trading/fees/#others>);
- ad ogni operazione di prelievo della liquidità dal conto utilizzato per le operazioni di negoziazione, verrebbero addebitate commissioni in misura fissa (cliccando sulla dicitura "Altro" visibile scorrendo la pagina <https://www.etoro.com/it/trading/fees/#others>);
- i titoli azionari non sarebbero trasferibili presso altro intermediario ma si potrebbero solo rivendere le azioni all'interno della piattaforma di trading eToro (FAQ in fondo alla pagina <https://www.etoro.com/it/stocks/>);
- le azioni acquistate sulla piattaforma eToro non prevedrebbero l'attribuzione del diritto di voto nell'assemblea degli azionisti (FAQ in fondo alla pagina <https://www.etoro.com/it/stocks/>).

In sintesi, le informazioni fornite dalla società **eToro**, tramite il proprio sito web, non metterebbero in evidenza elementi informativi essenziali sui contenuti del servizio offerto dal professionista, considerato che emerge in maniera

ingannevole la possibilità di negoziare azioni con commissioni pari a zero attraverso il claim "100% azioni, 0% commissioni" e che non vengono evidenziate la presenza di altri costi, di rischi, vincoli operativi e di limitazioni ai diritti del cliente acquirente dei titoli azionari.

III. Possibili profili di illiceità della pratica commerciale

7. Il comportamento descritto al punto **II** della presente comunicazione potrebbe integrare una pratica commerciale scorretta in violazione degli **artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo**, in quanto le informazioni fornite dalla società **eToro**, tramite il proprio sito web, sulle condizioni di fornitura dei servizi di investimento in titoli azionari offerti dal professionista non metterebbero in evidenza elementi essenziali sui contenuti del servizio, considerato che emerge in maniera ingannevole la possibilità di negoziare azioni con commissioni pari a zero, mentre non vengono evidenziate la presenza di costi di vari natura, di rischi collegati all'attività, di vincoli operativi e di limitazioni ai diritti del cliente acquirente dei titoli azionari. Il Professionista non fornirebbe dunque adeguatamente ed immediatamente all'utente informazioni rilevanti, di cui il consumatore medio necessita per assumere una decisione commerciale consapevole, inducendolo, in tal modo, ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso (effettuare attività di investimento attraverso la società di trading on line **eToro**).

IV. Modalità e termini istruttori

8. Sulla base di quanto precede, con la presente si comunica:

- a) l'avvio del procedimento, ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, al fine di verificare le ipotesi di violazione menzionate al punto **III**;
- b) che il responsabile del procedimento è la dottoressa Paola Scotti;
- c) che il procedimento si concluderà **entro 210 giorni** dalla data di protocollo della presente comunicazione, ai sensi dell'articolo 7 del Regolamento;
- d) che il responsabile del procedimento provvederà a comunicare, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria;
- e) che il responsabile del procedimento richiederà il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'articolo 27 comma 6, del Codice del Consumo, secondo le modalità previste all'articolo 16, commi 3 e 4, del Regolamento;
- f) che il responsabile del procedimento richiederà il parere alla Consob ai sensi dell'articolo 27, comma 1 -bis, del Codice del Consumo;
- g) che l'ufficio presso cui le Parti possono accedere agli atti del procedimento, previa richiesta scritta e contatto telefonico per stabilire le modalità dell'accesso, è la Direzione B della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore (tel. 06/85821.544). L'accesso potrà essere effettuato direttamente dalla Parte o da persona delegata per iscritto;
- h) che le Parti possono presentare memorie scritte e documenti **entro 30 giorni** dal ricevimento della presente.

V. Richiesta di informazioni

9. Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale sopra illustrata, si chiede a **eToro** di voler fornire, **entro 30 giorni** dal ricevimento della presente, le informazioni di seguito elencate, corredate dalla relativa documentazione:

- 1) indicazione della data a decorrere dalla quale il Professionista ha promosso i servizi di investimento in prodotti finanziari utilizzando le modalità promozionali in questione;
- 2) indicazione del numero degli investitori che dispongono di un account nella piattaforma "**eToro**", con specificazione del numero degli investitori italiani;
- 3) descrizione dei diversi mezzi di comunicazione che sono utilizzati al fine di pubblicizzare la piattaforma e i relativi servizi, con indicazione specifica della tipologia e dell'arco temporale di utilizzo del relativo mezzo;
- 4) descrizione del processo di attivazione del servizio di investimento, con indicazione delle informazioni fornite all'utente che intende avviare il relativo servizio;
- 5) indicazione delle commissioni di negoziazione previste con riferimento ai servizi di investimento relativi a compravendita di azioni, e di ogni altro tipo di costo legato a tale servizio;
- 6) ammontare (controvalore) dei titoli azionari oggetto di negoziazione nel 2020 e 2021, e delle spese connesse addebitate agli investitori, distinte per tipologia;
- 7) in relazione al servizio offerto da **eToro** per la negoziazione di titoli azionari, specificare le caratteristiche delle azioni acquistabili su tale piattaforma, con riferimento particolare alla trasferibilità, all'esercizio del diritto di voto, a eventuali altre limitazioni;
- 8) indicazione della valuta in cui devono avvenire le operazioni di negoziazione degli strumenti finanziari offerti dal professionista;
- 9) numero di reclami pervenuti negli ultimi 2 anni da parte degli investitori registrati sulla piattaforma aventi ad oggetto i costi della negoziazione e le caratteristiche dei titoli azionari;

- 10) numero di richieste di apertura e di chiusura dell'account di **eToro** pervenute negli ultimi 2 anni;
11) ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

10. Le informazioni e i documenti richiesti, nonché le eventuali memorie, possono essere trasmessi, anche su adeguato supporto informatico, all'indirizzo dell'Autorità o, in formato elettronico, alla casella PEC *protocollo.agcm@pec.agcm.it*.

11. Ai sensi dell'articolo 11, comma 7, del Regolamento, è possibile indicare le specifiche informazioni e le parti dei documenti forniti di cui si chiede di salvaguardare la riservatezza o la segretezza, indicando le motivazioni che giustificano tale richiesta. A tal fine, si chiede cortesemente di trasmettere anche una versione non confidenziale dei documenti contenenti informazioni riservate.

12. Nell'attesa degli elementi informativi richiesti, si rammenta che, ai sensi dell'articolo 27, comma 4, del Codice del Consumo, i soggetti interpellati sono sottoposti, con provvedimento dell'Autorità, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 a 20.000 euro se rifiutano o omettono senza giustificato motivo di fornire le informazioni o di esibire i documenti richiesti, ovvero ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000 a 40.000 euro se forniscono informazioni o esibiscono documenti non veritieri.

13. Ai fini della quantificazione della eventuale sanzione pecuniaria di cui all'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, si chiede a **eToro (Europe) Ltd** di voler fornire copia dell'ultimo bilancio approvato ovvero idonea documentazione fiscale da cui emergano i risultati economici relativi all'esercizio considerato.

14. Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la **Direzione B della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore** ed il riferimento PS12313. Per eventuali chiarimenti e informazioni è possibile rivolgersi alla dottoressa Paola Scotti (06-85821544).

15. Si allega informativa ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO