

## **IP347 - IMMOBILIARE.IT-MESSAGGI INGANNEVOLI E COMPARATIVI**

Provvedimento n. 29871

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 novembre 2021;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

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 in particolare l'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, ed in caso di mancato rispetto degli impegni assunti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'articolo 19 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*", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 22 ottobre 2015, con la quale è stata avviata un'istruttoria nei confronti di Immobiliare.it S.p.A., per accertare l'eventuale esistenza di violazioni degli artt. 20, 21, comma 1, e 22 del *Codice del Consumo*, nell'attività di inserzioni immobiliari sulla piattaforma *www.immobiliare.it*, attraverso *claim* di asserito primato raggiunto dal professionista nel mercato della raccolta e pubblicazione *on line* delle inserzioni immobiliari;

VISTO il proprio provvedimento del 17 marzo 2016, n. 25935, con il quale è stato deliberato di chiudere il procedimento PS10092 senza accertare l'infrazione, rendendo obbligatori gli impegni proposti da Immobiliare.it S.p.A., ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. IL PROVVEDIMENTO DI ACCOGLIMENTO DEGLI IMPEGNI N. 25935 DEL 17 MARZO 2016**

1. Con provvedimento del 17 marzo 2016, n. 25935, l'Autorità ha accolto gli impegni presentati da Immobiliare.it S.p.A. (di seguito *Immobiliare.it*, *Immobiliare* o Società). In particolare, le misure presentate dalla Società in data 26 novembre 2015, con successiva integrazione del 16 gennaio 2016, riguardavano<sup>1</sup>:

#### **A) Impegni strutturali**

*Immobiliare.it* ha introdotto le seguenti linee guida:

*Aggiornamento dei dati e delle loro fonti con una indicazione di maggior dettaglio in modo da assicurarne la massima trasparenza e lettura*

*Esplicitazione delle ragioni che supportano il claim commerciale, presente anche nel logo, "Il N. 1 degli annunci immobiliari"*

*Rimozione di confronto o comparazioni con i concorrenti*

#### **B) Impegni comportamentali**

*Immobiliare.it* si asterrà da inserire grafici comparativi, limitandosi solo a fornire i collegamenti alle proprie fonti in modo da dare trasparenza alle metriche usate.

*Le suindicate misure si articolano, inoltre, nelle seguenti ulteriori attività:*

- *monitorare ed aggiornare costantemente i dati (riportando solo dati non precedenti a tre mesi) in modo da assicurare un'informazione corretta ed attuale per il lettore;*

- *rimozione immediata del claim di primato nel caso in cui un indicatore oppure una fonte tra quelli indicati non riportasse più la società immobiliare.it in posizione di supremazia rispetto ai propri concorrenti.*

2. In sintesi, la Società si era sostanzialmente impegnata a mantenere il *claim* di primato con l'indicazione di "N. 1", purché fosse accompagnato dalla indicazione delle fonti di riferimento, tenute costantemente aggiornate ai tre mesi precedenti la pubblicazione dei dati, utili a sostenere la propria posizione di primato sul mercato delle inserzioni immobiliari *on line*, e a rimuoverlo qualora uno degli indicatori utilizzati non avesse più confermato la sua supremazia.

3. Il provvedimento è stato comunicato alle parti in data 12 aprile 2016.

---

<sup>1</sup> [Cfr. punti nn. 34 e 35 del provvedimento del 17 marzo 2016, n. 25935.]

## II. LA SEGNALAZIONE D'INOTTEMPERANZA ALLA DELIBERA N. 25935 DEL 17 MARZO 2016

4. Con richiesta di intervento pervenuta in data 4 agosto 2021<sup>2</sup>, la società Idealista S.p.A. (di seguito Idealista o Segnalante)<sup>3</sup> ha portato all'attenzione dell'Autorità il mancato rispetto delle misure alle quali Immobiliare.it si era impegnata nell'ambito del procedimento PS10092, concluso con il provvedimento di accoglimento di impegni del 17 marzo 2016, n. 25935.

5. Il segnalante ha evidenziato che Immobiliare.it non avrebbe dato attuazione alle misure accolte dall'Autorità con il citato provvedimento atteso il mancato aggiornamento per la durata di tre anni (dal mese di gennaio 2018) dei dati, fino al mese di aprile 2021, sui quali dovrebbe fondarsi la posizione di primato esaltata da Immobiliare.it; i dati oggi presenti di aprile 2021 sarebbero, inoltre, contraddetti dalle informazioni contenute nella sezione dedicata alla '*Nota metodologica*' che riporta, invece, ancora i dati risalenti al mese di gennaio 2018.

6. Nella segnalazione si sottolinea che l'inadempienza di Immobiliare.it agli impegni a suo tempo accolti dall'Autorità col citato provvedimento, riguarderebbe anche l'asserito primato vantato attraverso i dati sul numero dei *download* della *app* di Immobiliare.It.

7. Con riferimento ai dati sui *download* delle *app*, il Segnalante ha sottolineato che tale indicatore rappresenta un elemento importante per valutare quale dei diversi concorrenti nel mercato della pubblicazione di annunci immobiliari *on line* debba essere considerato *leader*. Al riguardo, i dati disponibili su *AppBrain* avrebbero dimostrato che, alla data del 3 giugno 2021, l'*app* di Immobiliare.it sarebbe stata scaricata un numero di volte significativamente inferiore rispetto a quello raggiunto dall'*app* di Idealista<sup>4</sup>. Inoltre, i dati sul numero di *download* dell'*app* di Idealista tra dicembre 2020 e giugno 2021, mostrano un significativo incremento per quanto riguarda il mercato italiano a partire dal mese di aprile 2021, rispetto ad altri paesi europei in cui dati di *download* sono rimasti costanti<sup>5</sup>.

## III. IL SITO INTERNET DI IMMOBILIARE.IT ATTUALMENTE IN DIFFUSIONE

8. L'attuale versione del sito di Immobiliare.it, di cui in data 6 settembre 2021 sono state estratte d'ufficio alcune pagine, riporta:

– alla pagina <https://www.immobiliare.it/info/leader/>, affermazioni di *leadership* quali '*Immobiliare.it è il numero 1 in Italia negli annunci immobiliari*' o riferimenti ad un'azienda che investe '*nello sviluppo della migliore tecnologia di ricerca immobiliare, utilizzata ogni mese da milioni di Italiani*' seguite dai dati numerici sulle pagine visitate in un mese, sul numero di annunci pubblicati, nonché sul numero di volte in cui l'*app* è stata scaricata attraverso i diversi dispositivi mobili. È fatto rinvio alle fonti di riferimento, la data di aggiornamento e le recensioni ottenute (per il sito *web*, l'indicazione '*Oltre 57 milioni di visite e 320 milioni di pagine viste al mese (fonte Google Analytics – Apr. 2021)*' e, per l'Applicazione, l'indicazione '*Oltre 8,3 milioni di download e 220.000 recensioni con una valutazione media di 4,6 stelle su 5 (Fonte Apple, Google, App Gallery – Apr. 2021)*');

– nella medesima pagina *web* è contenuta la sezione di spiegazioni sulla "*Metodologia e rilevazione dei dati*", il cui bottone '*leggi tutto*' permette l'apertura di una schermata nella quale vengono riportate informazioni sul traffico sul sito estratte dalla piattaforma *SimilarWeb*, con le indicazioni dei parametri di riferimento, quali: i) il numero totale di visite; ii) il numero totale di pagine consultate ("*pagine viste*"); iii) il tempo di utilizzo del sito da parte degli utenti, con dati relativi al mese di gennaio 2018: "*Nel mese di Gennaio 2018 Immobiliare.it risulta il sito web immobiliare più utilizzato in Italia per numero totale di visite, per pagine viste e per tempo totale di utilizzo da parte degli utenti (Fonte: SimilarWeb.com)*". La medesima sezione riporta altresì i dati su cui Immobiliare fonda la propria posizione di primato anche per quanto riguarda il numero totale di installazioni dell'*App*, rilevato nel mese di gennaio 2018: "*Nel mese di Gennaio 2018 Immobiliare.it risulta l'applicazione immobiliare N.1 in Italia per numero totale di installazioni, numero di recensioni e qualità di recensioni (Fonti: Google Play, App Store, Windows Market, AppBrain, AppAnnie)*";

– il link ipertestuale '*scopri di più*', collocato sotto l'affermazione '*Immobiliare.it è il numero 1 in Italia negli annunci immobiliari*', consente l'atterraggio ad altra pagina *web* (indirizzo *web*: <https://www.immobiliare.it/info/chissiamo/>), in cui oltre al *claim* "*Immobiliare.it è il portale immobiliare N.1 in Italia*" sono indicati, senza riportare la fonte di rilevazione, i dati in termini di visite (aggiornato al mese di Aprile 2021), di numero di annunci pubblicati e di Agenzie immobiliari che utilizzano il servizio: "*+77 milioni Visite al mese sul sito e applicazioni (dati Apr. '21), +1,2 milioni Annunci pubblicati sul sito, ricercabili in ogni momento, +20.000 Agenzie immobiliari che utilizzano il servizio*".

<sup>2</sup> [Doc. 1: segnalazione e relativi allegati.]

<sup>3</sup> [Società del Gruppo Idealista Global S.A.]

<sup>4</sup> [Segnalazione del 4 agosto 2021, pagg. 15 e 16. Dalle figure ivi riportate, risulta che, al giorno 3 giugno 2021, Immobiliare.it sarebbe stata scaricata più di 1 milione di volte (fig. 4). Invece, Idealista in pari data sarebbe stata scaricata oltre 5 milioni di volte (fig. 5).]

<sup>5</sup> [Allegato 1: confronto tra i vari paesi europei, quali Italia, Francia, Germania, Olanda, Portogallo, Spagna e Regno Unito.]

#### IV. CONSIDERAZIONI VALUTATIVE

9. Con riferimento alla presunta inottemperanza alla delibera del 17 marzo 2016, n. 25935, si evidenzia che l'oggetto degli impegni presentati da Immobiliare.it ha implicato, in sostanza, (i) la verificabilità delle affermazioni di *leadership* e di primato raggiunto "fondati su tre parametri di riferimento, quali, il numero di visite, le pagine viste e il tempo impiegato"<sup>6</sup>, nonché (ii) l'aggiornamento costante dei dati su cui esse erano fondate, "riportando solo dati non precedenti a tre mesi"<sup>7</sup>.

##### 1) Il mancato aggiornamento dei dati

La **versione attuale del sito** riporta nella pagina *web* alcune spiegazioni sul primato i dati, aggiornati al mese di aprile 2021, sui parametri di riferimento, quali: il numero totale di visite; il numero totale di pagine consultate ("pagine viste"); il tempo di utilizzo del sito da parte degli utenti<sup>8</sup>.

Inoltre, si osserva come sino all'estate 2021 i dati riportati siano rimasti aggiornati solo al mese di gennaio 2018 e, ancora oggi, va sottolineata la contraddizione sussistente tra i dati aggiornati al mese di aprile 2021 e quelli riportati nella sezione "metodologia e rilevazione dei dati", in cui si fa riferimento ancora ai rilievi di gennaio 2018. Anche i dati di aprile 2021 non risultano in linea con l'impegno che prevedeva un monitoraggio e aggiornamento costante "riportando solo dati non precedenti ai tre mesi"<sup>9</sup>.

10. Sotto il profilo del mancato aggiornamento dei dati, è possibile dunque sostenere l'inottemperanza riguardo all'impegno di "aggiornamento dei dati e delle loro fonti [...]", nonché di "monitorare ed aggiornare costantemente i dati (riportando solo dati non precedenti a tre mesi) in modo da assicurare un'informazione corretta ed attuale per il lettore".

##### 2) Il numero di download dell'app e gli altri parametri utilizzati

Tra i criteri che Immobiliare porta a conferma delle sue **affermazioni di primato**, vi è il numero di volte in cui l'app è stata scaricata attraverso i diversi dispositivi mobili. Idealista ha fornito evidenze per cui la propria *app* sarebbe invece quella più scaricata<sup>10</sup>. Si ricorda che tra gli impegni di Immobiliare vi era quello della rimozione dei *claim* di primato qualora gli indicatori utilizzati avessero cessato di confermare la *leadership* del professionista<sup>11</sup>. Con riferimento al numero di *download* dell'app, dunque, sebbene il criterio attualmente utilizzato da Immobiliare.it nel proprio sito non rientri tra i parametri considerati al tempo della sopra citata delibera del mese di marzo 2016, si ritiene che la persistenza di affermazioni di primato in presenza di indicatori non più in grado di confermarla, quale quello qui considerato, **costituisca un'inottemperanza** alla medesima delibera.

Inoltre, è possibile sostenere la mancata ottemperanza alla suindicata delibera in ordine al numero di annunci pubblicati e al numero di agenzie che utilizzano il servizio, dati che dovrebbero dimostrare la veridicità del *claim* "Immobiliare.it è il portale immobiliare N.1 in Italia", per i quali però non è indicata alcuna fonte di riferimento. Pertanto, risulta indimostrato l'asserito primato raggiunto attraverso il ricorso a dati terzi, contrariamente a quanto la società si era impegnata a fare.

11. Pertanto, dalle evidenze documentali, risulta che Immobiliare.it S.p.A., non ha ottemperato agli impegni di cui al provvedimento del 17 marzo 2016, n. 25935.

12. Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

RITENUTO, pertanto, che le circostanze sopra descritte siano idonee ad integrare una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità del 17 marzo 2016, n. 25935, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) di contestare a Immobiliare.it S.p.A. la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver rispettato gli impegni assunti nel procedimento PS10092 e resi obbligatori con la delibera dell'Autorità del 17 marzo 2016, n. 25935;

b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

c) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Francesca Sebastio;

<sup>6</sup> [Punto 45 del Provvedimento n. 25935 del 17 marzo 2016.]

<sup>7</sup> [Punto n. 34 del Provvedimento n. 25835 del 17 marzo 2016.]

<sup>8</sup> [In linea con il punto n. 46 del provvedimento del 17 marzo 2016, n. 25935.]

<sup>9</sup> [Provvedimento del 16 marzo 2016, n. 25935, punto 34, lett. C.)]

<sup>10</sup> [Segnalazione del 4 agosto 2021, pagg. 15 e 16, citata.]

<sup>11</sup> [Punto n. 47, del provvedimento del 17 marzo 2016, n. 25935.]

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione B, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti dei professionisti, ovvero da persone da essi delegate;

e) che, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;

f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*