

PS11979 - TIKTOK-TRASPARENZA E OMISSIONI INFORMATIVE

Provvedimento n. 30228

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 luglio 2022;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III e la Parte III, 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;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 21 giugno 2021, così come successivamente integrata il 9 novembre 2021, l'11 e il 21 aprile 2022 con la quale la società TikTok Technology Limited ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 19 ottobre 2021, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per garantire un adeguato contraddittorio con le Parti;

VISTI i propri provvedimenti dell'11 gennaio, del 22 febbraio e del 10 maggio 2022, con i quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, sono state disposte le ulteriori proroghe del termine di conclusione del procedimento per la sussistenza di particolari esigenze istruttorie legate alla valutazione degli impegni presentati da TikTok Technology Limited, nonché agli adempimenti procedurali necessari per la conclusione del procedimento, anche alla luce dell'azione comunitaria coordinata dalla Commissione europea nei confronti di TikTok Technology Limited;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. TikTok Technology Limited (di seguito, anche TikTok o Professionista), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società opera nel settore dei *social media*, fornendo, tra gli altri, servizi di creazione e condivisione di video e contenuti attraverso la piattaforma.

2. Altroconsumo, AECI, Codacons e Consumatori Italiani per l'Europa, in qualità di associazioni di consumatori segnalanti.

II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne le modalità di presentazione dei servizi offerti dalla società TikTok Technology Limited in relazione agli acquisti *in-app* effettuabili sulla piattaforma tramite le monete virtuali.

In particolare, si è ipotizzato che TikTok non metta contestualmente a disposizione del consumatore gli elementi informativi essenziali per un'immediata e chiara percezione delle condizioni economiche relative all'uso degli oggetti virtuali e delle effettive conseguenze in termini di guadagno che hanno per il destinatario dei regali virtuali le scelte dell'utente.

4. Gli utenti della piattaforma, infatti, possono inviare "regali virtuali" ai cd. *creator* di contenuti per esprimere il proprio apprezzamento. L'invio del regalo virtuale presuppone la disponibilità sul proprio *account* di "monete virtuali" che l'utente acquista sulla piattaforma. I destinatari dei regali, i cd. *live streamer*, possono convertirli in "diamanti" e, infine, trasformare i diamanti in compenso monetario secondo i criteri di calcolo definiti dalla piattaforma.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

5. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 29 aprile 2021 è stato comunicato alla società TikTok Technology Limited l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11979.

In tale sede è stato ipotizzato che le condotte della società fossero suscettibili di integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto contrarie alla diligenza professionale e idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori, soprattutto quelli più sensibili alla pratica in ragione dell'età, con riguardo alle condizioni economiche relative all'uso degli oggetti virtuali¹.

¹ [Cfr. doc. n. 6 del fascicolo istruttorio.]

- 6.** Con nota del 30 giugno 2021, TikTok ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento e ha svolto le proprie argomentazioni difensive².
- 7.** Il professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento ed estratto copia dei documenti acquisiti al fascicolo in data 26 maggio 2021 e 30 settembre 2021³.
- 8.** In data 11 ottobre 2021 il professionista è stato sentito in audizione in teleconferenza tramite la piattaforma Webex⁴.
- 9.** In data 21 giugno 2021, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrata nelle date del 9 novembre 2021, 11 e 21 aprile 2022. Una versione consolidata è stata fornita in data 23 maggio 2022⁵.
- 10.** In data 11 maggio 2022 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento⁶.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

11. Con memoria del 30 giugno 2021, il professionista ha precisato che la Piattaforma TikTok che è "un ambiente in cui è possibile creare, condividere e guardare contenuti creativi come *sketch*, balletti (*comedy, dance routines*) e contenuti educativi".

Gli utenti possono accedere alla Piattaforma e utilizzarne i servizi, le applicazioni, i prodotti e gli altri contenuti sulla base dei termini di servizio definiti dal professionista.

Inoltre, il professionista ha rappresentato che la funzione "*live stream*" di TikTok consente agli utenti che hanno compiuto almeno 16 anni e che rispondono a determinati criteri (come un numero di *follower* almeno pari a 1000), di trasmettere i propri video in diretta. Gli altri utenti della Piattaforma possono seguire i contenuti della diretta in tempo reale.

12. Gli utenti maggiorenni possono esprimere il loro apprezzamento per un contenuto della diretta che stanno guardando, utilizzando la funzione dei "regali virtuali": essi rappresentano una funzione esperienziale che permette di interagire con i contenuti della diretta.

I Regali Virtuali hanno una forma grafica diversa, alcuni sono animati, e vengono visualizzati durante la diretta *streaming* sia dall'utente che sta seguendo il video *live* che dal *creator*.

Al fine di utilizzare Regali Virtuali, un utente deve prima acquistare le Monete Virtuali attraverso la Piattaforma (anche se la relativa transazione è effettuata all'interno dell'App Store Apple o del Google Play Store) utilizzando la valuta locale. Tale funzione è riservata a coloro che abbiano compiuto 18 anni.

13. Le Monete Virtuali e i Regali Virtuali rappresentano una parte opzionale dell'esperienza relativa alle dirette video. Il *creator* di contenuti/ presentatore della diretta *streaming* non "riceve" il Regalo Virtuale, ma è il professionista che, in un momento diverso, concede un premio al *creator* per il fatto che gli utenti apprezzano il contenuto della sua diretta: si tratta di articoli virtuali chiamati "diamanti" che TikTok calcola in ragione del grado di popolarità del contenuto risultante dai regali assegnati dagli utenti.

14. Al fine di superare le preoccupazioni sollevate dall'Autorità nella comunicazione di avvio del procedimento, in data 23 maggio 2022, TikTok ha presentato la versione consolidata della propria proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento. In particolare, il professionista ha descritto nei seguenti termini le misure attuate nel corso del procedimento, nonché le misure da implementare.

Le misure attuate con riguardo alle condizioni economiche dell'uso degli oggetti virtuali

15. TikTok ha inteso aumentare il livello di trasparenza per gli utenti che acquistano le monete virtuali e le scambiano con regali virtuali, consentendo, quando si apre la piattaforma e si guarda una diretta video, di visualizzare i diversi tipi di regali disponibili e quante monete servono per acquistarli: le informazioni sono mostrate all'interno di un riquadro sullo schermo che può essere visualizzato sia prima sia dopo aver ricaricato il saldo monete (cfr. fig. 1).

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

³ [Cfr. docc. nn. 12 e 20 del fascicolo istruttorio.]

⁴ [Cfr. doc. n. 23 del fascicolo istruttorio.]

⁵ [Cfr. doc. n. 35 del fascicolo istruttorio.]

⁶ [Cfr. docc. nn. 32 e 33 del fascicolo istruttorio.]

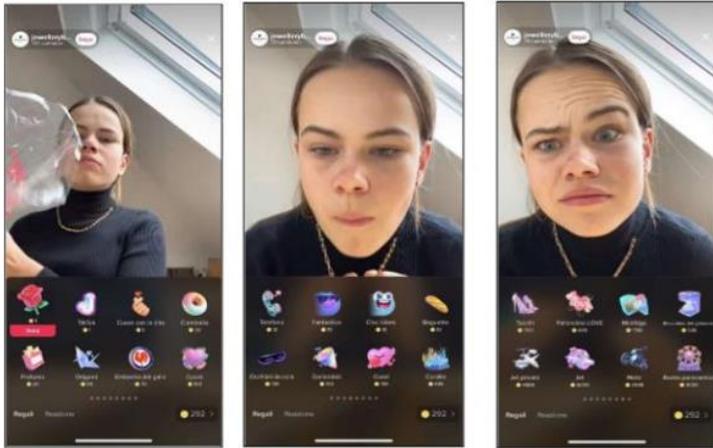


fig. 1

Nella sezione *FAQ* del saldo risulta inserito un promemoria che ricorda agli utenti di controllare quante monete sono necessarie per i regali e quali regali sono disponibili (cfr. figg. 2 e 3).



fig. 2



fig. 3

16. TikTok ha modificato l'interfaccia utente predisposta per l'utilizzo degli articoli virtuali nei seguenti termini:
 A) **nella "Sezione saldo"** della app, dove gli utenti si recano per sapere quante monete virtuali hanno a disposizione e per ricaricare il loro conto, è stata inserita la nuova funzione "Cronologia Transazioni" (cfr. fig. 4).

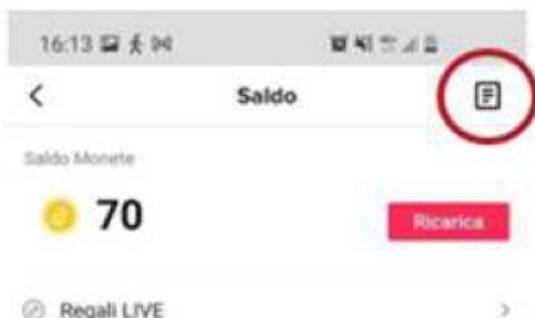


fig. 4

Tale funzione consente di visualizzare la sezione "Acquisto di monete" che mostra i dettagli delle monete virtuali acquistate nel tempo, ricordando agli utenti quanto hanno precedentemente speso in valuta reale (cfr. fig. 5).



fig. 5

Dalla pagina "Ricarica", l'utente può accedere alla sua "cronologia monete" e ai suoi "regali inviati" dove gli viene mostrato come ha utilizzato le proprie monete virtuali sulla piattaforma in ogni circostanza, anche per l'invio di regali (cfr. fig. 6).

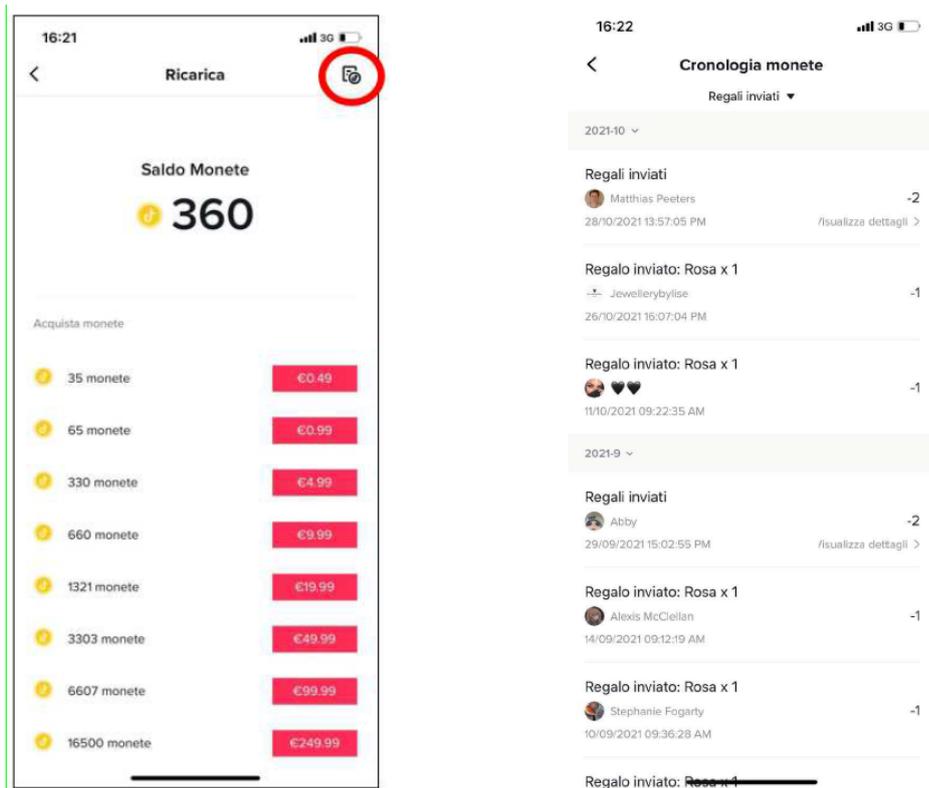


fig. 6

Al fine di rendere più trasparenti i prezzi delle monete, il relativo totale è mostrato in ogni momento sia nella "Sezione e saldo" sia nella "Sezione regali": il prezzo complessivo delle monete è mostrato a partire dall'invito all'acquisto (cfr. fig. 7).

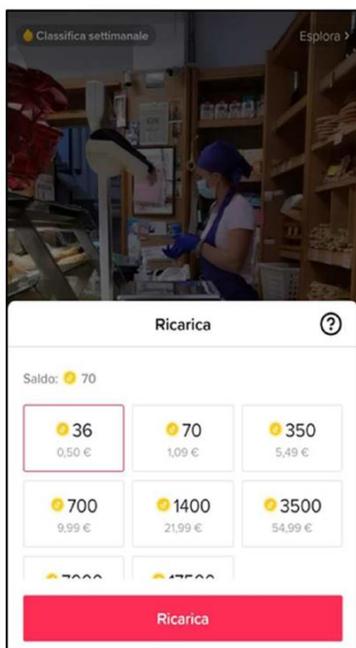


fig. 7

B) L'utente che ricarica il suo conto in monete virtuali **riceve anche una notifica alla casella di posta** TikTok (*in box*): viene così informato della quantità di monete virtuali acquistate e del corrispondente esborso sostenuto in valuta locale (cfr. fig. 8).

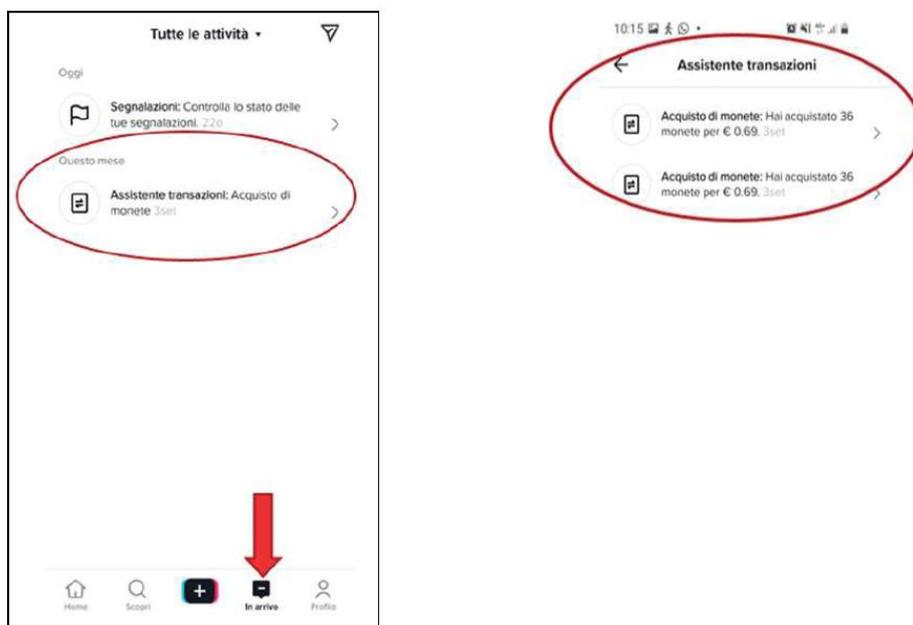


fig. 8

Le misure attuate con riguardo alla verifica dell'età

17. Quanto alle preoccupazioni sottese all'utilizzo, da parte di minori, di funzioni disegnate per utenti maggiorenni, il professionista ha ribadito che l'acquisto di monete e l'invio di regali sono operazioni disponibili solo per gli utenti maggiorenni come evidenziato dal pulsante "ricarica" presente nella sezione "saldo" (cfr. fig 9).



User > 18



User < 18

fig. 9

Se un utente minorenne tentasse di inviare un regalo, ciò gli sarà impedito e apparirà un *pop-up* volto a ricordare che la funzione non è disponibile (cfr. fig. 10).



fig. 10

18. Inoltre, TikTok ha attuato una serie di strategie per la verifica dell'età, a partire dall'utilizzo di una interfaccia utente neutra *in app* per il cancello della maggiore età: ciò significa che gli utenti devono inserire attivamente la loro data di nascita e non sono indotti a selezionare una data specifica o una fascia di età. Se un utente inserisce una data di nascita che indica la sua minore età, il processo di registrazione si arresta e viene temporaneamente inibita la relativa funzione anche se si tentasse di forzare il "cancello", mentendo sull'età (cfr. fig. 11).

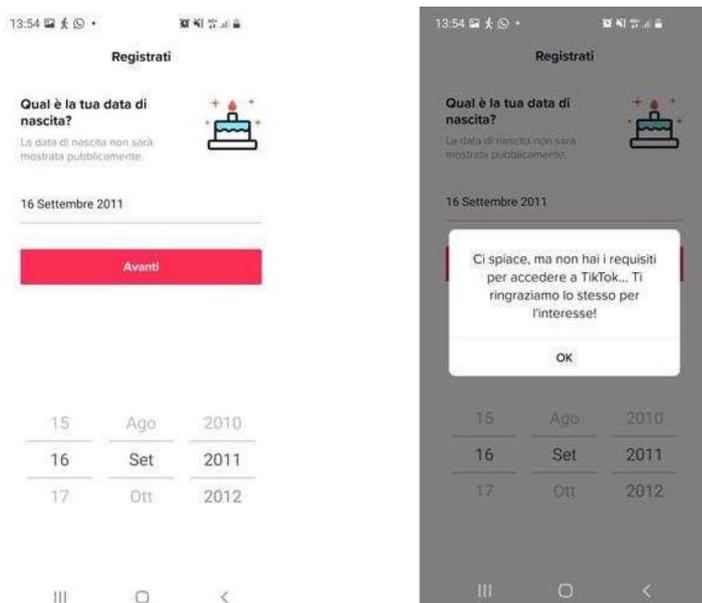


fig.11

19. Il professionista, inoltre, sta sperimentando altre misure volte a identificare e rimuovere gli *account* degli utenti che non rispettano i requisiti di età. Con tali misure TikTok:

- ha impostato la sua *app* nell'App Store di Apple come "12+" e nel Play Store di Google come "Parental Guidance Recommended" al fine di consentire ai genitori di bloccare sui dispositivi dei figli le *app* così qualificate (cd. moderazione proattiva)⁷;
- ha introdotto un classificatore basato sul testo per rilevare l'uso di parole chiave nella biografia degli *account*, nei nomi utenti e nei nomi profilo che possano indicare che un utente ha meno di 13 anni. Quando viene identificata una di queste parole chiave, l'*account* viene esaminato dal "team di moderazione" che valuta la violazione del *gate age* e, nel caso, dispone la cancellazione dell'*account*;
- ha previsto una procedura attraverso cui un genitore o chiunque altro possa segnalare che un utente ha meno di 13 anni tramite modulo *web* presente nell'informativa *privacy* o tramite la segnalazione *in app* che contiene la sottocategoria "l'utente potrebbe avere meno di 13 anni" come motivo specifico per l'invio di una segnalazione (cd. moderazione reattiva);
- dal 2021 ha iniziato a pubblicare nel suo "Rapporto sulla trasparenza" il numero di *account* rimossi dalla piattaforma in quanto potenzialmente appartenenti ad un minore⁸;
- sta studiando altri metodi come lo sviluppo dell'intelligenza artificiale per prevedere la possibilità che un particolare utente abbia meno di 13 anni.

20. In generale, il professionista organizza continue campagne educative e di sensibilizzazione in Italia per aumentare la consapevolezza dell'uso della piattaforma.

TikTok ha coinvolto vari *creator* e *influencer* della società per produrre una media di circa 12 video al mese riguardanti le funzioni di sicurezza *in app*: tali video sono volti a chiarire che la piattaforma è dedicata a utenti maggiori di 13 anni, a tutelare la sicurezza dei minori, nonché a contrastare il bullismo, a contenere il tempo trascorso allo schermo e a favorire l'utilizzo di strumenti di *privacy* come la *family pairing* ovvero la possibilità di collegare l'*account* del minore a quello del genitore.

Nel luglio 2021 ha organizzato la "safety week" per mostrare agli utenti italiani un video nuovo al giorno sui temi sopra menzionati⁹.

Nell'agosto 2021 è stata lanciata una campagna promozionale su stampa, radio e canali digitali per informare le famiglie sui sistemi per rendere sicura l'esperienza dell'utilizzo della piattaforma¹⁰.

⁷ [In proposito, la Parte ha aggiunto che gli utenti di età pari o superiore ai 18 anni di regola utilizzano l'App Store di Apple o il Play Store di Google per acquistare monete. Pertanto, gli utenti devono rispettare i termini di servizio e la Policy sugli articoli virtuali di TikTok, ma anche i termini e le condizioni dell'app store utilizzata, compresi gli ulteriori requisiti di verifica dell'età imposti da Apple o da Google.]

⁸ [Dal 1° gennaio al 31 marzo 2021 sono stati rimossi a livello globale 7.263.952 account (pari a meno dell'1% di tutti gli account aperti su TikTok).]

⁹ [I video sono disponibili in una sezione specifica della piattaforma tuttora accessibili (<https://newsroom.tiktok.com/it-it/safety-week-impegno-tiktok-educazione-alla-sicurezza-digitale-in-italia>).]

¹⁰ [La campagna è stata pubblicata a pagina intera sui principali quotidiani nazionali e ha raggiunto in totale 4,1 milioni di persone (target individuato: genitori tra i 35 e i 54 anni). La campagna radiofonica mandata in onda sulle emittenti nazionali ha raggiunto 6,5 milioni di persone. La campagna digitale ha portato a 5,6 milioni di visualizzazioni totali dei video. Per il solo audio, tramite Spotify, ci

Da ultimo ha presentato un pacchetto di sicurezza *on line* e di alfabetizzazione digitale "*DigitalMente*" da utilizzare nelle scuole italiane in collaborazione con Unione Nazionale Consumatori. Si tratta di un programma educativo da consegnare agli insegnanti delle scuole medie e superiori italiane, agli studenti e ai genitori così da poter sostenere i propri figli adolescenti. La fase iniziale del programma, lanciato di recente, prevede la formazione di circa 4000 insegnanti italiani.

Le misure da implementare con riguardo all'uso degli oggetti virtuali

21. TikTok ha illustrato poi le seguenti misure in via di sviluppo, impegnandosi a completarne l'implementazione entro il 30 giugno (cfr. Impegni nn. 1, 2, 3 e 7) e il 30 settembre 2022 (cfr. Impegni nn. 4, 5 e 6):

Impegno 1) Rivisitazione integrale e chiara separazione, all'interno delle *Virtual Items Policies*, tra le condizioni relative agli elementi virtuali dedicati agli utenti che fruiscono dei contenuti (c.d. *Coins Policy*) e le condizioni relative agli oggetti e alle ricompense destinati ai *creator* di contenuti (c.d. *Reward Policy*) che saranno entrambe disponibili in lingua italiana entro il 30 giugno 2022.

a. La **Coin Policy** includerà le previsioni relative all'acquisto e all'utilizzo delle monete virtuali e all'invio dei regali e preciserà quanto segue: l'invio di un regalo determina la visibilità del nome utente, nonché dei dettagli relativi al regalo inviato. L'invio del regalo non determina di per sé il trasferimento di denaro ad altri utenti della piattaforma, ma TikTok valuta il tipo e il numero dei regali inviati, nonché la durata o la frequenza di pubblicazione dei contenuti per misurare la popolarità dei contenuti stessi così da assegnare i diamanti ai *creator*. Questi ultimi possono convertire i diamanti in denaro in base alle regole sulle ricompense definite dal professionista.

b. La **Rewards Policy** spiegherà ai *creator* come ricevere i premi da TikTok, come si ottengono i diamanti e come convertirli in monete. In particolare, sarà ribadito che i diamanti vengono assegnati come ricompensa in base alla popolarità dei contenuti e all'apprezzamento riscosso attraverso i regali ricevuti. Sarà, altresì, chiarito che non sempre l'utente potrà ottenere denaro in cambio dei diamanti raccolti perché, in attuazione dei cd. *Programmi Ricompensa Minimi*, gli utenti dovranno riscuotere un numero minimo di diamanti prima di poter attivare il pagamento della ricompensa.

Impegno 2) La *Rewards Policy* fornirà informazioni sul minimo e il massimo dei premi in pagamenti e sulle commissioni applicabili alle transazioni mediante il *link* a una pagina *web* separata dove saranno disponibili le suddette informazioni (entro il 30 giugno 2022).

Impegno 3) La *Rewards Policy* conterrà altresì il *link* ad un articolo dell'*Help Center* che fornisce un esempio di come si ottengono i diamanti, nonché il tasso di conversione corrente dei diamanti in moneta (entro il 30 giugno 2022).

Impegno 4) Entrando per la prima volta in LIVE per mandare un Regalo, l'utente italiano visualizzerà un testo evidente nella parte superiore del Pannello Regali che gli fornirà una stima del prezzo unitario della moneta in valuta corrente e lo inviterà a visualizzare ulteriori informazioni sui costi dei regali, incluso il modo in cui il prezzo degli stessi può essere calcolato. Nell'esempio presentato, si legge la seguente dicitura: "*Each Coin costs around 1 cent. See the FAQ for more information*", ma il professionista ha precisato che il modello fornito in inglese è solo a titolo esemplificativo, mentre la versione implementata sarà anche in italiano (cfr. fig. 12).

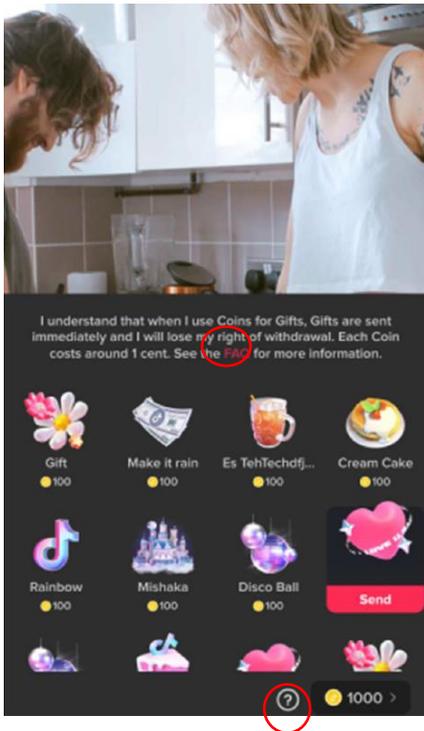


fig. 12

L'utente dovrà cliccare "Send" ("Invia") al fine di procedere all'invio del Regalo (cfr. fig. 12). In ogni caso, se l'utente clicca sull'hyperlink "FAQ" o sull'icona "FAQ", il Regalo non viene inviato e l'utente sarà reindirizzato alla pagina "FAQ" dove avrà a disposizione ulteriori informazioni (entro il 30 settembre 2022).

Impegno 5) Creazione di nuove pagine delle FAQ dove gli utenti saranno messi in condizione di selezionare dal *menu* una serie di opzioni per avere ulteriori informazioni sugli Articoli Virtuali. In particolare, nelle FAQ sarà inclusa una pagina relativa a "Cost of Sending Gifts" che fornirà all'utente una stima del prezzo unitario per moneta virtuale definito nella sua valuta corrente e indicherà le modalità con le quali esso può essere calcolato (cfr. fig. 13). Anche in questo caso, per abbreviare i tempi di presentazione della versione aggiornata degli impegni, il professionista ha fornito un esempio in inglese, ma in sede di attuazione della misura le indicazioni saranno fornite anche in italiano (entro il 30 settembre 2022).

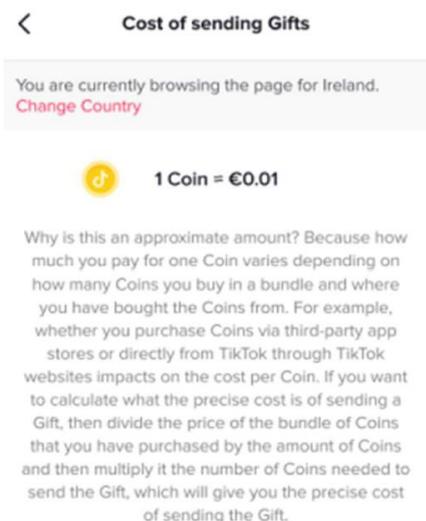


fig. 1

Impegno 6) Le FAQ, nella versione aggiornata appena descritta, saranno accessibili in modo permanente anche dal Pannello Regali. In tal senso, si veda *supra* la fig. 12 dove il bottone "FAQ" è identificato tramite il punto interrogativo collocato vicino al pulsante di ricarica.

Impegno 7) Le informazioni sopra riportate troveranno corrispondenza nella *Coins Policy* attraverso il seguente modello di testo:

"Quando si acquistano Monete, il costo per la singola Moneta varia in base al quantitativo acquistato contemporaneamente e al luogo di acquisto. Al momento dell'acquisto di un pacchetto di Monete, indicheremo

all'utente il prezzo totale del pacchetto. Puoi tenere traccia della spesa effettuata per acquistare Monete e di come le hai utilizzate per accedere agli Articoli Virtuali, servendoti dei seguenti strumenti:

- Il numero totale di Monete nel tuo profilo viene aggiornato ogni volta che acquisti Monete oppure le utilizzi in cambio di Articoli Virtuali. Il saldo del tuo profilo viene visualizzato nelle Impostazioni (Impostazioni e privacy > Saldo) e ogni volta che ci si accinge a utilizzare le Monete per attivare Articoli Virtuali o accedervi.

- Nel tuo Saldo, puoi visualizzare la Cronologia transazioni, che mostra quanto hai speso in valuta locale per le Monete.

- Nella sezione Ricarica del Saldo del tuo profilo, puoi inoltre visualizzare la Cronologia monete, che mostra il modo in cui hai utilizzato le Monete sulla Piattaforma.

- Ulteriori informazioni su come calcolare il costo di una Moneta sono inoltre visualizzabili qui.

Impegno 8) Il professionista intende attuare anche una misura non strettamente connessa all'oggetto del procedimento e che consiste nell'inserimento di una più chiara ed esaustiva informativa sul diritto di recesso dal contratto per l'acquisto di monete. Al momento dell'acquisto, l'utente sarà, dunque, informato del diritto di recedere dal contratto di acquisto di monete entro 14 giorni dal momento in cui attiva il contratto stesso, in relazione alle monete rimaste inutilizzate.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

22. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche a mezzo internet, in data 24 maggio 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

23. Con parere pervenuto in data 23 giugno 2022, la suddetta Autorità, dopo aver considerato che la complessiva prospettiva dei servizi sulla piattaforma TikTok può aver indotto i consumatori ad assumere decisioni di natura economica che altrimenti non avrebbero preso, ha ritenuto che l'utilizzo del mezzo *internet* abbia agevolato e amplificato significativamente la realizzazione della pratica commerciale.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

24. Gli impegni proposti da TikTok Technology Limited vanno valutati nell'ambito di una tendenza in espansione presso le giovani generazioni che fruiscono dei servizi e dei contenuti della piattaforma, interagendo attraverso *acquisti in-app*.

Scopo dell'intervento istruttorio è quello di sollecitare gli operatori del settore a una maggiore trasparenza a favore dell'utente circa le condizioni economiche virtuali e reali degli acquisti *in-app* al fine di promuovere una spesa responsabile e consapevole da parte dei giovani utenti.

25. Nel complesso, le misure proposte offrono concreti elementi per fornire ai consumatori consapevolezza circa le caratteristiche dell'acquisto che stanno per effettuare e aumentano significativamente la trasparenza sul prezzo delle monete e sul valore equivalente dei regali: il consumatore è così informato di quante monete occorrono per ogni regalo in ogni momento in cui fruisce dei servizi sulla piattaforma.

26. In questo senso rilevano, in particolare, gli impegni nn. 4, 5, 6 e 7 che consentono di superare le criticità dovute alla mancata informativa circa il costo unitario delle monete virtuali in valuta reale, ad esempio in euro. I correttivi proposti al riguardo, infatti, risultano idonei a rendere più trasparente e tempestiva la complessiva comunicazione sulle condizioni economiche del dono e a formare la consapevolezza che è necessaria una valuta reale (ad esempio, l'euro) per acquistare le monete virtuali da utilizzare per offrire regali.

Ciò in quanto la piattaforma non indicherà soltanto il costo del pacchetto di monete virtuali di cui si vuole acquisire la disponibilità, ma anche il valore in euro di ogni moneta virtuale; inoltre, nel momento in cui si seleziona il regalo per offrirlo sarà indicato non solo il costo in moneta virtuale, ma anche quello in valuta reale.

27. L'utente avrà a disposizione in più occasioni, disseminate lungo le fasi del processo di acquisto, le informazioni sugli acquisti *in-app*, sulla quantità di monete virtuali acquistabili e l'entità del relativo esborso pecuniario, nonché sull'utilizzo degli oggetti virtuali.

L'informativa, quindi, completa e dettagliata, sarà collocata nei passaggi indispensabili per le operazioni dell'utente: quando acquista le monete e riceve una notifica nella casella *inbox* di TikTok; quando visualizza le monete virtuali al suo attivo, consultando l'apposita sezione "saldo"; quando consulta la "cronologia transazioni" che offre il dettaglio degli acquisti più recenti in monete, nonché il relativo costo in valuta reale e l'utilizzo che ne è stato fatto, incluso l'acquisto di regali; quando effettua una "ricarica" attraverso il prominente tasto presente nella Sezione Regali, momento in cui riceve una notifica che indica la quantità di monete virtuali acquistate e l'entità della spesa affrontata; quando consulta la Sezione Regali che mostra il saldo di monete e il numero di monete necessario per mandare un regalo; quando consulta la sezione "FAQ" ("*Frequently Asked Questions*") accessibile dal "Saldo" dell'app dove è presente un *reminder* agli utenti per verificare quante monete virtuali siano necessarie per i regali e quali regali siano disponibili.

In tal modo, l'utente viene reso consapevole del reale esborso pecuniario non solo al momento dell'acquisto di un cofanetto di monete virtuali, ma anche nei passaggi successivi, necessari ed eventuali.

28. Inoltre, va evidenziato che la distinzione fra la *Coins policy* (relativa alle monete virtuali) e la *Rewards policy* (sulla gestione dei premi per i *creator* e dei cd. *diamanti*) - oggetto dell'impegno n. 1 - rappresenta una misura efficace per sanare le carenze informative riscontrate nel rapporto tra piattaforma e utenti.

La nuova formulazione delle condizioni di utilizzo delle monete virtuali e dei regali e la presentazione di tali condizioni in modo separato rispetto alle regole che disciplinano il meccanismo premiale per i *creator* forniscono all'utente cognizione immediata delle conseguenze delle sue scelte: grazie alla trasparenza della procedura che verrà implementata con gli impegni nn. 1, 2 e 3 sarà chiaro all'utente che il suo dono virtuale potrà trasformarsi in denaro contante per i destinatari e l'utente stesso sarà messo in condizioni di comprendere l'entità in valuta reale di tale operazione.

29. Peraltro, i miglioramenti informativi sopra descritti appaiono accompagnati da cautele maggiori in ordine al controllo dell'età degli utenti e da misure meglio organizzate per inibire l'accesso dei minori alle funzionalità connesse all'uso del denaro.

Sotto tale profilo, un ulteriore valore aggiunto della diligenza profusa dal professionista va attribuito all'organizzazione di continue campagne educative e di sensibilizzazione in Italia per aumentare la consapevolezza dell'uso della piattaforma tra tutti i soggetti coinvolti (ragazzi, educatori, genitori).

30. Vale evidenziare, infine, che, sebbene non strettamente connessa all'oggetto del procedimento, appare comunque apprezzabile la misura - oggetto dell'impegno n. 8 - relativa alla predisposizione di una chiara informativa sul recesso.

31. Le misure via via implementate dal professionista nel corso del procedimento, nonché quelle proposte secondo gli impegni sopra descritti, complessivamente considerate, per le motivazioni sopra esposte, sono tali da ovviare alle violazioni ipotizzate nella comunicazione di avvio del procedimento.

32. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati - che sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante - soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società TikTok Technology Limited, nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società TikTok Technology Limited;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società TikTok Technology Limited, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti dalla stessa società in data 21 giugno 2021, successivamente integrati in data 11 e 21 aprile 2022 e sottoposti nella versione consolidata definitiva in data 23 maggio 2022, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento, che ne costituisce parte integrante;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società TikTok Technology Limited, entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli