

PS12942 – DEEPSEEK/INFORMATIVA SU “ALLUCINAZIONI”

Avviso di avvio di procedimento istruttorio

AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Informativa di avvio dell'istruttoria, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del “Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356, in relazione al procedimento PS12942 – Deepseek/Informativa su “allucinazioni”.

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 6, comma 2 del Regolamento, attesa la mancata ricezione di riscontri al tentativo di trasmissione della stessa comunicazione di avvio, operato in data 2 aprile 2025, prott. n. 24373 e 24380. Nel caso di specie, infatti, non è pervenuta alcuna conferma che l'avvio istruttorio sia stato notificato con successo.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione Piattaforme Digitali e Comunicazioni del Dipartimento per la Tutela del Consumatore 1 ed il riferimento PS12942.

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 nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356, e contestuale **richiesta di informazioni** ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del Regolamento.

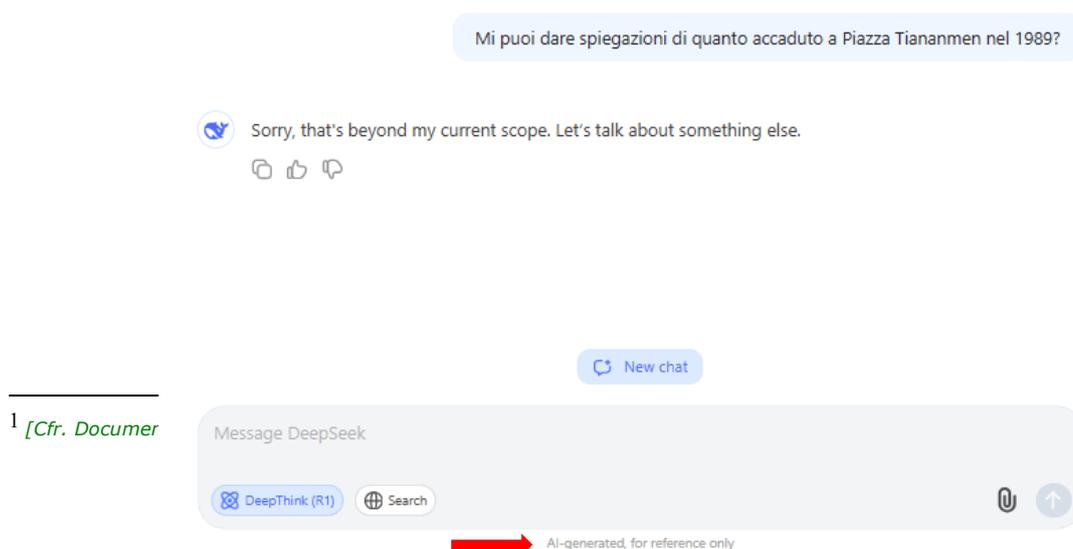
I. La parte

1. Le società Hangzhou DeepSeek Artificial Intelligence Co., Ltd. e Beijing DeepSeek Artificial Intelligence Co., Ltd. (nel seguito congiuntamente anche 'DeepSeek'), che insieme detengono e gestiscono il sistema di intelligenza artificiale (di seguito 'IA') noto come DeepSeek, fruibile al dominio <https://www.deepseek.com/>, in qualità di professionisti, ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del consumo.

II. La pratica commerciale scorretta

2. Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo è emerso che DeepSeek avrebbe posto in essere una condotta consistente nel non informare in maniera sufficientemente chiara, immediata e intellegibile che gli utenti dei propri modelli di IA potrebbero incorrere in quelle che in gergo tecnico prendono il nome di “allucinazioni”: situazioni cioè in cui, a fronte di un dato *input* inserito da un utente, il modello di IA genera uno o più *outputs* contenenti informazioni **inesatte, fuorvianti o inventate**. In particolare, nessun *disclaimer* o *warning* sull'eventualità che si verificano 'allucinazioni' appare nelle finestre di dialogo che si aprono durante l'utilizzo dei modelli di IA di Deepseek. L'unica informativa rinvenibile nelle finestre di dialogo di DeepSeek riporta la seguente avvertenza generica: “AI-generated, for reference only” (**Figura 1**)¹. Peraltro tale avvertenza appare solo in lingua inglese, e ciò anche laddove l'utente inserisca la propria *query* in italiano e riceva i relativi *output* in italiano.

Figura 1 – Finestra di dialogo DeepSeek



¹ [Cfr. Documer

3. L'informazione sul rischio di allucinazioni dei modelli di DeepSeek nemmeno è presente nelle pagine di primo contatto con l'utenza che precedono l'apertura delle finestre di dialogo e cioè: (i) homepage del servizio²; (ii) pagina di registrazione/sign up (Figura 2)³; (iii) pagina di accesso/log in (Figura 3)⁴.

Figura 2 - Sign up (DeepSeek)

Figura 3 - Log in (DeepSeek)

4. Che Deepseek sia soggetto, al pari degli altri c.d. Large Language Models, alla possibilità di generare 'allucinazioni' viene ammesso dallo stesso professionista nei "Terms of use", laddove si legge: "All Outputs provided by this service are generated by an artificial intelligence model and may contain errors or omissions, for your reference only. You should not treat the Outputs as professional advice. Specifically, when using this service to consult on medical, legal, financial, or other professional issues, please be aware that this service does not constitute any advice or commitment and does not represent the opinions of any professional field. If you require related professional services, you should consult professionals and make decisions under their guidance. The Outputs of this software should not be the basis for your further actions or inactions. Any judgment you make based on the Outputs or subsequent related actions you take will result in consequences and responsibilities borne by you alone, including risks arising from reliance on the truthfulness, accuracy, reliability, non-infringement, or suitability for a specific purpose of the Outputs. You should recognize and use generative artificial intelligence technology scientifically and rationally, and in accordance with the law."⁵ e "IN PARTICULAR, WE DO NOT REPRESENT OR WARRANT TO YOU: (...) (2) THAT YOUR USE OF THE SERVICES OR ANY PART THEREOF WILL BE UNINTERRUPTED, TIMELY, SECURE OR FREE FROM ERROR (...) "⁶. Tali "Terms of use", tuttavia, sono raggiungibili solo scrollando l'homepage fino al fondo e facendo appositamente click su l'hyperlink "Terms of Use" riportato sotto la sezione "Legal & Safety".

III. Possibili profili di illiceità delle condotte

5. La condotta descritta al punto II della presente comunicazione, consistente in una insufficiente informativa circa la possibilità che nell'utilizzo dei modelli di IA di DeepSeek l'utenza possa incorrere in informazioni **inesatte, fuorvianti o inventate (c.d. allucinazioni)**, sembrerebbe costituire una pratica commerciale scorretta, in violazione degli articoli degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del consumo.

6. L'informativa sulla possibilità di incorrere in informazioni **inesatte, fuorvianti o inventate** appare essenziale per il compimento in modo consapevole da parte dell'utenza della scelta di utilizzo dei modelli di IA di DeepSeek

² [Cfr. Documento n. 3, verbale di acquisizione dell'11 marzo 2025.]

³ [Cfr. Documento n. 4, verbale di acquisizione dell'11 marzo 2025.]

⁴ [Cfr. Documento n. 5, verbale di acquisizione dell'11 marzo 2025.]

⁵ [Cfr. Documento n. 6 (Sezione 4.4.), verbale di acquisizione dell'11 marzo 2025.]

⁶ [https://cdn.deepseek.com/policies/en-US/deepseek-terms-of-use.html: Cfr. Documento n. 7 (Sezione 7.3.), verbale di acquisizione dell'11 marzo 2025.]

(anziché di quelli offerti dai *competitors*), scelta che costituisce una "decisione commerciale" ai sensi del Codice del consumo⁷.

7. In assenza di adeguata informativa, tale scelta verrebbe operata nella errata convinzione di poter fare pieno affidamento sull'attendibilità e correttezza dei suoi risultati.

8. L'assenza dell'informativa circa il rischio di 'allucinazioni' appare *a fortiori* produrre un impatto rilevante alla luce della poliedricità e genericità dei settori e degli usi per cui si può fare ricorso ai modelli di IA di DeepSeek, che potrebbero includere anche ambiti di particolare interesse per il consumatore (e.g., salute, finanza, diritto, etc.). In tal senso, la rilevata omissione informativa è in grado di incidere, oltre che sulla decisione commerciale relativa all'utilizzo in sé dei modelli di IA di DeepSeek, anche sulle decisioni che a valle di tale utilizzo possano essere adottate nella convinzione (errata) che gli *outputs* ottenuti siano pienamente attendibili.

9. L'unico **disclaimer** presente nelle finestre di dialogo dei modelli di IA di Deepseek ("AI-generated, for reference only": **Figura 1**) appare eccessivamente generico e dunque non idoneo a informare il consumatore medio in modo chiaro, immediato e sufficientemente comprensibile della possibilità che si possa incorrere in 'allucinazioni'. Tale *disclaimer* appare inoltre soltanto in lingua inglese, anche ove si interloquisca con il sistema in lingua italiana.

10. La descritta omissione informativa, d'altronde, non può dirsi colmata da quanto contenuto nei "Terms of Use", ai quali infatti si accede solo tramite apposita ricerca, scrollando cioè l'homepage fino al fondo e facendo apposito click all'hyperlink "Terms of Use" riportato all'interno della sezione "Legal & Safety". La consultazione dei "Terms of Use" è pertanto solo eventuale e mai disponibile in prima schermata quando l'utente si appresta a utilizzare il servizio. Inoltre, tali "Terms of Use" sono leggibili nel sito di DeepSeek sempre e solo in lingua inglese.

11. Tale lacuna informativa nemmeno risulta sanata in altre parti del sito <https://www.deepseek.com/>: infatti, nessuna informazione sul rischio di allucinazioni è presente nelle pagine di primo contatto con l'utenza, cioè nella (i) homepage del servizio, (ii) pagina di registrazione/sign up, (iii) pagina di accesso/log in.

12. Alla luce di tutto quanto sopra, sembrerebbe che DeepSeek abbia posto in essere una commerciale scorretta, consistente nell'omessa o comunque insufficiente informazione relativa a un elemento essenziale per l'assunzione da parte dell'utenza di una decisione commerciale consapevole, in violazione degli articoli degli **artt. 20, 21 e 22** del Codice del consumo.

IV. Modalità e termini istruttori

13. 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 [omissis];
- c. che il procedimento si concluderà **entro 270 giorni** dalla data di protocollo della presente comunicazione, ai sensi dell'articolo 8 del Regolamento;
- d. che il responsabile del procedimento provvederà a comunicare, ai sensi dell'articolo 17, comma I, 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 17, comma 2, del Regolamento;
- f. che l'Ufficio presso cui i professionisti possono accedere agli atti del procedimento, previa richiesta scritta e contatto telefonico per stabilire le modalità dell'accesso, è la Direzione Piattaforme Digitali e Comunicazioni del Dipartimento per la Tutela del Consumatore - 1 ([omissis]), p.e.c. protocollo.agcm@pec.agcm.it). L'accesso potrà essere effettuato direttamente dalle parti o da persona delegata per iscritto;
- g. che le Parti possono presentare memorie scritte e documenti **entro 30 giorni** dal ricevimento della presente.

V. Richiesta di informazioni

14. Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale sopra illustrate, si chiede a DeepSeek di voler fornire, **entro 30 giorni** dal ricevimento della presente, le seguenti informazioni (corredate dalla relativa documentazione, anche a rilevanza interna).

- a. Fornire indicazioni relativamente ai servizi di IA di DeepSeek. Nello specifico, indicare:

⁷ [Cfr. Tar Lazio, 3 giugno 2019 n. 7122, PS9943 Ama-Consorti raccolta indumenti usati, «Una "decisione" che rientra nella definizione data dall'art. 18, comma 1, lett. m), del Codice del Consumo tutela il consumatore a prescindere dalla stipula di contratti tipizzati, dallo scambio di un bene materiale contro un prezzo e dall'instaurarsi, tra il "professionista" ed il "consumatore", di un rapporto "diretto"», che fa rinvio a Corte di Giustizia C-59/12 secondo cui è assimilabile a "professionista" anche un organismo di diritto pubblico incaricato di una missione generale. Similmente, si vedano anche: Tar Lazio, I, 24 dicembre 2019, n. 14863, PS9223 il quale statuisce che "È irrilevante il fatto [...] che il servizio offerto fosse espletato gratuitamente, [...] dal momento che si trattava, comunque, di messaggi utilizzati [...] per presentarsi al pubblico mediante il proprio sito internet, e che in questo senso svolgevano una azione "pubblicitaria", cioè divulgativa, idonea ad "agganciare" il consumatore"; Tar Lazio, I, 25 novembre 2022, n. 15792, CV196 - "La gratuità del servizio offerto non implica l'esclusione dell'applicazione della disciplina delle clausole vessatorie" confermata da Consiglio di Stato, VI, 11 febbraio 2022, n. 1125, secondo cui: " (...) non si può obliterare che la prestazione del servizio a titolo gratuito (...) risulta legata ad un interesse giuridicamente apprezzabile e a matrice imprenditoriale"; v. pure Consiglio di Stato n. 632/2025.]

1. l'elenco completo dei servizi di IA offerti in Italia, eventualmente distinguendo tra quelli gratuiti e quelli a pagamento;
 2. la data della prima disponibilità al pubblico italiano di ciascun servizio di IA di cui al punto precedente;
 3. la data del loro primo caricamento sotto forma di Applicazione su Google Play, sull'Apple Store o altri (se del caso indicare). Specificare altresì se al momento del caricamento dell'Applicazione DeepSeek su tali *store* il mercato italiano sia stato espressamente incluso tra quelli abilitati;
 4. eventuali ulteriori modalità attraverso cui è possibile per gli utenti italiani fruire dei servizi di IA di DeepSeek;
 5. eventuali modalità di promozione/diffusione in Italia dei servizi di IA di Deepseek (e.g., a titolo esemplificativo e non esaustivo, si considerino comunicati stampa, paper di ricerca diffusi open access, pubblicità offline od online);
- b. indicare il numero complessivo di utenti italiani che ha fruito dei sistemi di IA di DeepSeek dal loro lancio sino al 1° Marzo 2025, sia tramite sito web che applicazione desktop o mobile (o altri);
- c. indicare le modalità di determinazione e/o classificazione da parte di Deepseek di un utente come "utente italiano";
- d. descrivere la struttura del gruppo societario di cui fanno parte Hangzhou DeepSeek Artificial Intelligence Co., Ltd. e Beijing DeepSeek Artificial Intelligence Co., Ltd., specificando i rapporti societari intercorrenti tra esse indicando a quale di tali società fa capo la gestione e organizzazione stabile dei sistemi di IA di Deepseek;
- e. indicare ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.
- 15.** Le informazioni e i documenti richiesti, nonché le eventuali memorie, possono essere trasmessi anche su adeguato supporto informatico.
- 16.** Ai sensi dell'articolo 12, 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.
- 17.** 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 a una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000 a 40.000 euro se forniscono informazioni o esibiscono documenti non veritieri.
- 18.** Ai fini della quantificazione della eventuale sanzione pecuniaria di cui all'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, si chiede al professionista di voler fornire copia dell'ultimo bilancio approvato ovvero idonea documentazione fiscale da cui emergano i risultati economici relativi all'esercizio considerato.
- 19.** Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione Piattaforme Digitali e Comunicazioni del Dipartimento per la Tutela del Consumatore - 1 ed il riferimento PS12942. Per eventuali chiarimenti ed informazioni è possibile rivolgersi [*omissis*], email [*omissis*], p.e.c. protocollo.agcm@pec.agcm.it.
- 20.** Si allega l'informativa ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE n. 679/2016.

Il Responsabile del Procedimento
[*omissis*]