

PS12371 - SWJ WEB MARKETING - VENDITA DI RECENSIONI

Provvedimento n. 30574

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 marzo 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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 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;

VISTO il proprio provvedimento del 13 dicembre 2022, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie legate agli adempimenti procedurali;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. SWL Web Marketing SL (di seguito anche la Società o il Professionista), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo. La Società, con sede in Spagna, offre servizi diretti ad incrementare la popolarità di profili social individuali o aziendali.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal Professionista consistente nella vendita di recensioni non genuine, acquistabili sul sito internet all'indirizzo <https://www.marketing-seo.it/>.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

3. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 6 luglio 2022, prot. n. 52679 è stato avviato il procedimento istruttorio PS12371 per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, del Codice del Consumo in quanto l'organizzazione del servizio offerto dal Professionista appariva implicare la diffusione di recensioni che non rappresentano un'opinione autentica e disinteressata.¹

4. In data 30 gennaio 2023 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.²

5. La Parte non ha presentato memorie difensive e non ha risposto alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento.

2) Le evidenze acquisite

6. Sul sito internet <https://www.marketing-seo.it/> il Professionista offre servizi di *marketing* digitale volti ad aumentare la visibilità di profili *social*, individuali o aziendali. Alla pagina <https://www.marketing-seo.it/recensioni-e-commenti.html> è presente una specifica sezione dedicata alla vendita di recensioni per Google, Facebook e YouTube, che si apre con la dicitura "COMPRARE RECENSIONI REALI ITALIANE".

7. Da una rilevazione delle schermate web del sito del Professionista, effettuata in data 10 giugno 2022³, risulta pubblicato il seguente testo: "(...) *acquistare recensioni positive italiane, ti permetterà di aumentare il fatturato. Infatti, solo con una buona web reputation potrai attirare l'attenzione dei nuovi potenziali clienti. Leggendo le recensioni positive, altre persone saranno incentivate ad interessarsi alla tua azienda. L'opinione positiva di altri utenti ti permetterà di ricevere nuovi contatti e aumentare le vendite.*"

Sul sito sono dunque acquistabili varie tipologie di recensioni, di cui sono indicati il prezzo, il numero (da 5 a 50) e il social media di destinazione. Viene altresì indicato che il contenuto delle recensioni è "positivo" e che è possibile per il richiedente inviare il testo da pubblicare. Al contempo, si asserisce che i profili dei recensori sono reali e verificati (cfr. FIG.1).

¹ [Il provvedimento è stato comunicato tramite avviso sul bollettino n. 45 del 19 dicembre 2022, pubblicato sul sito istituzionale dell'Autorità.]

² [La comunicazione è stata effettuata tramite avviso sul bollettino n. 5 del 30 gennaio 2023, pubblicato sul sito istituzionale dell'Autorità.]

³ [Cfr. documento di acquisizione delle schermate del 10 giugno 2022.]

FIG. 1: vendita di recensioni Google sulla pagina www.marketing-seo.it/recensioni-e-commenti.html al 10 giugno 2022

Vuoi comprare recensioni italiane positive? Ti offriamo:

- ✓ Aumento al 100% di recensioni e commenti positivi
- ✓ Inserimento testo in italiano o in altre lingue
- ✓ Puoi anche inviarci direttamente il tuo testo da pubblicare
- ✓ Profili reali, italiani e verificati
- ✓ Recensioni certificate
- ✓ Aumento rating e risultato sempre garantito

8. Proseguendo nella navigazione, accedendo a distinte sezioni del sito internet dedicate a Google, Facebook e Youtube, dalla rilevazione del 10 giugno 2022 emerge altresì il seguente testo⁴: *"Il servizio ti offre la possibilità di incrementare recensioni e consigli Facebook Italiani positivi alla tua fanpage. Utenti italiani, reali e attivi sul social che, con le loro opinioni positive, ti aiuteranno ad ottenere nuovi clienti. Inoltre, le recensioni su Facebook sono un fattore rilevante anche per Google, se la tua pagina è indicizzata sui motori di ricerca, verrà mostrata in anteprima il valore complessivo delle recensioni ottenuto. In questo modo, un utente visualizzerà fin da subito l'ottimo giudizio complessivo della pagina e sarà spinto a visitarla"*

Quanto alle modalità con cui vengono raccolte tali recensioni, si legge che: *"Grazie ad un network di profili attivi italiani siamo in grado di rilasciare recensioni e consigli per la tua scheda Facebook. Inserisci il servizio nel carrello e indica l'URL della tua pagina Facebook nel campo Note. Provvederemo ad attivare la promozione e l'erogazione dei commenti andrà a regime in 3 giorni, con un ritmo di 2-3 commenti al giorno. Le recensioni Facebook positive sono a 5 o 4 stelle, in base anche alla situazione di partenza della fanpage. Se preferisci inviarci il testo delle recensioni, puoi farlo inserendolo nel campo Note insieme al link della pagina. In caso contrario, penseremo a tutti noi, inviando le migliori recensioni per esaltare la tua pagina e attirare, in breve tempo, nuovi clienti."*

Cliccando sul pacchetto prescelto si è infine diretti alla pagina finale dove è possibile pagare con gli usuali mezzi di pagamento (carta, bonifico, paypal).

9. Da una successiva rilevazione del 20 gennaio 2023⁵ emerge una struttura immutata del sito internet del Professionista rispetto a quella sopra descritta. Risultano in parte modificati solo i contenuti che descrivono l'attività di vendita di recensioni e le loro caratteristiche.

Ad esempio, nella pagina <https://www.marketing-seo.it/recensioni-e-commenti/recensioni-schede-google-italiane.html> - dedicata alle recensioni di Google - si afferma che *"Le recensioni danno una spinta notevole al tuo business, puoi ottenere dei grandi vantaggi in termini di visibilità e reputazione. Avere una buona percentuale di recensioni Google positive, aumenta le possibilità di attirare nuovi clienti e incrementare le vendite. La reputazione online della tua attività è fondamentale e incide sul tuo successo. Abbiamo accesso ad un grandissimo network di persone, composto da oltre 800.000 membri e possiamo trovare per te persone utenti reali e attivi che dopo aver valutato il tuo prodotto o servizio e la tua scheda scrivano recensioni sui tuoi prodotti o servizi. Tutti gli utenti del network hanno buoni profili e scrivono in italiano. Tutte le recensioni Google inserite, non saranno mai eliminate dagli utenti. Acquistare un servizio di valutazione della tua scheda e dei tuoi prodotti o servizi permette di aumentare facilmente le recensioni google positive. Offriamo un servizio sicuro e durevole nel tempo. Non vendiamo false recensioni."*

Proseguendo nel processo di acquisto, selezionando il pacchetto da acquistare prima di procedere al pagamento, il sito afferma che: *"potrai ottenere un minimo di recensioni positive garantite"* (cfr. Fig 2).

⁴ [Cfr. documento di acquisizione delle schermate del 10 giugno 2022.]

⁵ [Cfr. documento di acquisizione delle schermate del 20 gennaio 2023.]

FIG. 2: vendita di recensioni Google sulla pagina <https://www.marketing-seo.it/recensioni-e-commenti/recensioni-schede-google-italiane/40-recensioni-italiane-google-detail.html> al 20 gennaio 2023

Home / Recensioni / Recensioni Google Italiane / 40 Recensioni Italiane Google

40 Recensioni italiane Google

Torna a: Recensioni Google Italiane

40 Recensioni Google utenti Italiani



Prezzo di vendita 457,90 €

Aggiungi al carrello

Descrizione

Aumenta il ranking della tua attività su Google, grazie al nostro servizio di segnalazione ai consumatori potrai ottenere un minimo di recensioni positive garantite che miglioreranno la tua reputazione online generando una maggiore fiducia nei tuoi potenziali clienti.

Le recensioni saranno inserite in lingue italiana da utenti in prevalenza italiani con testo al 100% italiano.

Analogamente, nella pagina dedicata alle recensioni Facebook, si afferma in modo perentorio che le recensioni vendute sono "positive" (Cfr. Fig. 3). Non si rinvencono più affermazioni che prospettano la possibilità di inviare il testo della recensione da pubblicare.

FIG. 3: vendita di recensioni Facebook sulla pagina <https://www.marketing-seo.it/facebook-2134/recensioni-facebook-positive.html> al 20 gennaio 2023

Home / Facebook / Recensioni Italiane a Pagine Facebook

Comprare recensioni Facebook Italiane positive



Le recensioni Facebook ti permettano di ricevere valutazioni positive sulla pagina da parte di chi ha già usato i tuoi prodotti o servizi e di conseguenza, aumentarne il suo valore verso il nuovo cliente. La popolarità dell'attività è una cosa molto importante, soprattutto sul web. Gli utenti leggono le recensioni positive per verificare l'affidabilità di un negozio, di un professionista o un prodotto/servizio, prima di procedere all'acquisto.

Più recensioni positive italiane e consigli ricevuti su Facebook e maggiori saranno le possibilità di aumentare le vendite e migliorare la tua web reputation.

Recensioni su Facebook da utenti reali e italiani

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

10. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo internet, in data 17 febbraio 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

11. Con parere pervenuto in data 10 marzo 2023, la suddetta Autorità ha affermato che la rete *internet* utilizzata per diffondere la pratica commerciale è in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento.

Il mezzo di comunicazione utilizzato risulta dunque idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale in questione.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

12. In via preliminare, si osserva che le recensioni sono utili alle imprese per promuovere un prodotto o un servizio o, più in generale, per aumentare la visibilità di profili social individuali o aziendali. Esse hanno infatti un impatto incisivo sulle scelte di acquisto del consumatore, in quanto i giudizi di altri consumatori che hanno già utilizzato il servizio o comprato il prodotto possono orientare tali scelte. Ciò è comprovato dalla grande attenzione con cui gli operatori curano i propri profili *social*, rispondono alle recensioni negative e si attivano per rimuovere quelle che ritengono non veritiere. Le recensioni sono inoltre una sezione fondamentale di ogni sito di *e-commerce* e vi sono numerosi siti *internet* e *social media* che svolgono, quale attività economica principale, la raccolta di recensioni (cfr.

anche Direttiva UE 2019/2161 del 27 novembre 2019 che, al considerando 47, riconosce espressamente la rilevanza delle recensioni nel processo di acquisto dei consumatori)⁶.

13. Pertanto, recensioni che non esprimono giudizi genuini rispetto a una reale esperienza di consumo possono indurre in errore i consumatori, alterando le loro scelte e inducendoli a preferire o a scartare un determinato prodotto o servizio.

14. Nel caso di specie, dalle risultanze istruttorie emerge che la società SWL Web Marketing SL diffonde recensioni non genuine, in quanto generate artificialmente al fine di promuovere i prodotti o servizi di chi le acquista. Ciò emerge dalla ripetuta prospettazione del loro contenuto "positivo", circostanza che non è compatibile con la raccolta di opinioni spontanee e autentiche di consumatori reali. Addirittura, nella versione del sito *internet* del 10 giugno, sopra descritta, si invitano gli acquirenti a inviare direttamente il testo delle recensioni, eliminando ogni dubbio circa la genuinità delle esperienze di consumo recensite e vendute dal Professionista. Tali recensioni non riflettono quindi una opinione disinteressata e veritiera e tuttavia vengono percepite come autentiche dai consumatori che le leggono.

15. Pertanto, la condotta descritta al punto II della presente comunicazione appare integrare una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20 e 21 del Codice del Consumo, in quanto il servizio offerto dal Professionista, che si concretizza nella vendita di recensioni non autentiche, utili al fine di promuovere la visibilità, i prodotti o i servizi di chi le acquista, è idonea ad alterare le scelte di consumo degli utenti destinatari di tali prodotti o servizi.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

16. 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 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

17. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, 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.

18. Con riguardo alla gravità della violazione, si rileva che la fattispecie in esame incide sulle scelte di consumo dei destinatari della divulgazione delle recensioni: queste ultime sono infatti artificialmente create e vendute da SWL Web Marketing SL, ma percepite come genuine dai consumatori e in quanto tali idonee a orientarne le scelte.

19. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere a partire dal 10 giugno 2022 ed è ancora in corso.

20. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a SWL Web Marketing SL nella misura di 10.000 € (diecimila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20 e 21 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal Professionista;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere da SWL Web Marketing SL, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20 e 21 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare a SWL Web Marketing SL una sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 (*diecimila*) euro;

c) che il Professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di 30 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, tramite bonifico (in euro) a favore dell'Erario, utilizzando il codice IBAN IT04A0100003245348018359214 (codice BIC: BITAITRENT), che corrisponde alla terna contabile 18/3592/14.

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. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal

⁶ [V. pure art. 3, n. 7 della medesima Direttiva.]

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 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.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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