

PS12799 - SOCIALWEBSITE/VENDITA APPREZZAMENTI

Provvedimento n. 31486

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 marzo 2025;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

VISTA la Parte II, 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", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, vigente *ratione temporis* al momento dell'avvio del procedimento, successivamente sostituito dal "Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito "Regolamento") ;

VISTA la comunicazione del 25 giugno 2024, con cui è stato avviato il procedimento PS12799 nei confronti di Socialwebsite Sociedad Limitada;

VISTA la comunicazione del 25 novembre 2024, con cui è stato reso noto alla parte che, per l'effetto dell'entrata in vigore del nuovo Regolamento, il termine di conclusione del procedimento è stato prorogato al 21 marzo 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Socialwebsite S.L. (di seguito anche "Socialwebsite" o "Professionista") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del Codice del consumo. L'impresa, con sede in Spagna, vende tramite il sito internet <https://payperfan.it> apprezzamenti (ossia, *follower*, reazioni - *sub specie* di *like* e commenti - e visualizzazioni) destinati a essere usati sulle principali piattaforme social.

II. LA PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne la condotta posta in essere da Socialwebsite S.L. nell'ambito dei servizi forniti sul proprio sito <https://payperfan.it>.

3. Il Professionista offre in cambio di un corrispettivo - tramite il proprio sito - *follower* (o anche *fan* o iscritti) per le piattaforme Instagram, Facebook, TikTok e YouTube, *like* per Instagram, Facebook, TikTok e Youtube, commenti per Instagram, Facebook e Youtube e visualizzazioni per TikTok e YouTube.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

4. In data 25 giugno 2024, è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio PS12799 nei confronti di Socialwebsite S.L. contestando che la condotta consistente nella vendita - tramite il sito <https://payperfan.it> - di *follower* (o anche *fan* o iscritti) per le piattaforme Instagram, Facebook, TikTok e YouTube, di *like* per Instagram, Facebook, TikTok e Youtube, di commenti per Instagram, Facebook e Youtube e di visualizzazioni per TikTok, e YouTube, potesse integrare una pratica commerciale scorretta, in possibile violazione degli articoli 20 e 23, lettera *bb-quater*), del Codice del consumo.

5. In data 21 novembre 2024, è stata comunicata la conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento, attraverso la comunicazione di contestazione degli addebiti ed è stato assegnato un termine di venti giorni per eventuali controdeduzioni scritte in replica, da presentarsi al Collegio.

6. In data 7 gennaio 2025, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 17, comma 2, del Regolamento, che è pervenuto il 27 gennaio 2025.

7. Il 13 febbraio 2025, è stata trasmessa al Ministero de Consumo la richiesta ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 4, lettera b), della Direttiva 2000/31/CE, recepita in Italia dall'articolo 5, comma 3, lettera a), del Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70¹. Il 28 febbraio 2025 è stata inviata alla Commissione Europea e al Ministero de Consumo la notifica ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 4, lettera b) della Direttiva 2000/31/CE, recepita in Italia dall'articolo 5, comma 3, lettera b) del Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70².

¹ [Cfr. doc. 15 del fascicolo istruttorio.]

² [Cfr. doc. 18 del fascicolo istruttorio.]

III.2. Le evidenze acquisite

8. Il Professionista offre in cambio di un corrispettivo - tramite il proprio sito <https://payperfan.it> - follower (o anche fan o iscritti) per le piattaforme Instagram, Facebook, TikTok e YouTube, like per Instagram, Facebook, TikTok e Youtube, commenti per Instagram, Facebook e Youtube e visualizzazioni per TikTok e YouTube.

9. Il sito web è strutturato in diverse sezioni denominate "HOME", "SERVIZI", "FAQS", "BLOG", "TESTIMONIAL" e "CONTATTACI". Nel piè di pagina di ciascuna sezione del sito web è presente un paragrafo denominato "CHI SIAMO", ove è dichiarato: "Siamo una Social Agency avente sede in Italia, il nostro obiettivo è aiutare i nostri clienti a crescere sui Social Network, garantendo utenti reali ma soprattutto interessati a ciò che condividono" (sottolineature aggiunte).

10. La homepage del sito si apre con il claim, a caratteri molto grandi, "Compra Follower, Mi piace, Seguaci, Iscritti e commenti con PAYPERFAN.IT la prima Social Media Agency in Italia, da oltre 8 anni servizi di Like Visibility e Gestione Profili Social". In calce a tale dichiarazione è presente il pulsante elettronico "FAI CRESCERE I TUOI SOCIAL". Cliccandolo si esegue uno scroll all'interno della medesima homepage e si visualizza la frase "Aumentiamo i tuoi Followers solo con profili reali e attivi, Italiani o Internazionali", seguita da quattro "coccarde", ciascuna con il logo di un social network (Instagram, Facebook, TikTok, YouTube). Sotto ciascuna immagine sono descritti i servizi acquistabili a seconda della piattaforma interessata.

11. La sezione del sito denominata "SERVIZI" è strutturata in diverse pagine rispettivamente dedicate alle varie piattaforme; in ciascuna di esse sono presentate le diverse offerte disponibili, con varie composizioni di quantità e prezzo, da aggiungere a un "Carrello". È possibile concludere il processo di acquisto sui siti internet effettuando il pagamento con vari mezzi di pagamento (paypal, carte di pagamento, bonifico bancario).

12. Gli apprezzamenti sono offerti in pacchetti di diversa grandezza³. Contestualmente all'ordine viene richiesto di indicare, a seconda della piattaforma, il proprio "nome utente" sul social network (ad esempio, Instagram e TikTok) o l'url di destinazione delle interazioni (ad esempio, url del profilo Facebook o del video di YouTube). Il cliente può scegliere dal sito la tipologia di follower e like che preferisce (italiani, stranieri, uomini, donne, e le relative combinazioni). Nonostante nella homepage del sito sia presente il claim "NESSUN ABBONAMENTO - Il nostro servizio non è un abbonamento ma un unico pagamento che potrai rieseguire quando vorrai", per Instagram sono altresì offerti pacchetti in abbonamento mensile, a un prezzo da 89,90 € a 149,90 €, che comprendono un insieme di follower, like, visualizzazioni, "impression" e commenti a post/video/storie.

13. Il sito promette che l'ordine verrà "attivato" entro 24/48 ore lavorative. Prospetta, inoltre, la "consegna rapida" di follower, like, commenti o visualizzazioni. Le tempistiche di consegna differiscono a seconda del servizio e della piattaforma e, pur aumentando con l'aumentare del quantitativo ordinato, si attestano su tempi di consegna molto rapidi per la consegna di "like italiani" Instagram (da uno/due giorni per pacchetti da 100 a 200 like) o "like internazionali post" Instagram (un giorno per 100 like, tre giorni per 10.000 like) e tempi appena un po' più lunghi per follower o like Facebook (fino a dieci giorni per 5.000 follower internazionali, fino a trenta giorni per 1.000 like italiani).

14. In diverse sezioni del sito internet si asserisce la provenienza genuina di follower, like, commenti e visualizzazioni; al contempo, nel medesimo sito viene altresì garantito il risultato (accrescimento degli apprezzamenti), utilizzando espressioni quali "100% [follower] garantiti". Inoltre, si ripete in più occasioni che l'acquisto ha a oggetto like "reali" e follower "reali" (detti anche "spontanei" o "verificati") e "soprattutto attivi"; si dichiara altresì che non vengono utilizzati "fake account" o c.d. "BOT". Anche nelle FAQ è indicato che "L'incremento di followers reali e unici viene ottenuto grazie a un servizio di marketing combinato. Il profilo social verso cui dobbiamo fare l'incremento sarà pubblicizzato tramite banner promozionali su pagine Facebook, Instagram, blog e siti internet con un alto volume di traffico. Saranno quindi gli utenti stessi a decidere di cliccare sul banner, sul link o sul Fan Box e mettere il like sul gruppo Facebook o il sito web in maniera graduale e naturale e in linea con il regolamento del social network. Questa

³ [In particolare, è possibile acquistare per:

□ Instagram:

- o Follower italiani, scegliendo se maschili e/o femminili: da 50 a 2.500, rispettivamente da €7,99 a €189,99;
- o Follower internazionali: da 500 a 100.000, rispettivamente da €12,90 a €649,90;
- o Like post italiani, scegliendo se maschili e/o femminili: da 50 a 1000, rispettivamente da €4,99 a €34,99;
- o Like post internazionali: da 100 a 10.000, rispettivamente da €3,90 a €49,90;
- o Like reel italiani, scegliendo se maschili e/o femminili: da 50 a 1000, rispettivamente da €6,99 a €34,99;
- o Commenti: italiani, scegliendo se di autore di genere maschile o femminile: da 5 a 70, rispettivamente da €4,99 a €29,90;
- o Un servizio di gestione del profilo: da €229,90;

□ Facebook:

- o Fan "reali" italiani: da 250 a 1.000, rispettivamente da €29,90 a €99,90;
- o Fan "reali" internazionali: da 500 a 100.000, rispettivamente da €19,90 a €1.899,90;
- o Like post "reali" italiani: da 50 a 2000, rispettivamente da €9,90 a €119,90;
- o Like post "reali" internazionali: da 200 a 15.000, rispettivamente da €4,90 a €179,90;
- o Commenti post "reali": da 10 a 100, rispettivamente da €9,90 a €59,90;

□ TikTok:

- o Follower: da 250 a 10.000, rispettivamente da €7,90 a €149,90;
- o Like: da 100 a 10.000, rispettivamente da €4,90 a €99,90;
- o Views: n.d.;

□ YouTube:

- o View: da 1.000 a 100.000, rispettivamente da €14,90 a €449,90;
- o Like: da 100 a 10.000, rispettivamente da €4,90 a €249,90;
- o Iscrizioni: da 100 a 1.000, rispettivamente da €14,90 a €99,90;
- o Commenti: da 25 a 100, rispettivamente da €9,90 a €29,90.]

procedura combinata continuerà fino al raggiungimento dell'obiettivo prefissato e porterà soltanto tanti benefici ai vostri profili social". Nelle medesime FAQ si rassicura l'acquirente che tale metodo è "regolare" e conforme alle linee guida di ciascun social network. Pertanto alla domanda "C'è il rischio che mi chiudano il profilo?" alla quale il Professionista risponde "Assolutamente NO! (...)". Da ultimo, limitatamente alla vendita di follower per la sola piattaforma Instagram, al potenziale cliente sono offerte ulteriori assicurazioni: infatti, si promette al titolare dell'account Instagram (che selezioni una apposita opzione) una protezione da un eventuale calo di follower che abbia a verificarsi una volta conclusa la consegna dei follower ordinati, protezione che verrebbe garantita *sub specie* di ripristino del numero di follower⁴.

IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA

15. Il Professionista non ha depositato alcuna memoria difensiva né documento, malgrado la comunicazione di avvio del procedimento e la comunicazione di contestazione degli addebiti risultino entrambe consegnate.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

16. Poiché la condotta oggetto del presente provvedimento è stata posta in essere tramite la rete *internet*, in data 7 gennaio 2025 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

17. Con parere pervenuto in data 27 gennaio 2025, la suddetta Autorità ha ritenuto che il mezzo di comunicazione e di acquisto utilizzato in relazione al servizio offerto dal Professionista risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori i quali, sulla base delle informazioni presenti nel sito utilizzato dal Professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate.

VI. VALUTAZIONI

18. La condotta posta in essere da Socialwebsite integra una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20 e 23, lettera *bb-quater*), del Codice del consumo.

19. In particolare, il Professionista offre in cambio di un corrispettivo - tramite il proprio sito <https://payperfan.it> - follower (o anche *fan* o iscritti) per le piattaforme Instagram, Facebook, TikTok e YouTube, *like* per Instagram, Facebook, TikTok e Youtube, commenti per Instagram, Facebook e Youtube e visualizzazioni per TikTok e YouTube.

20. Tali apprezzamenti sono idonei ad amplificare in chi li acquista e utilizza, pubblicandoli, la propria popolarità e l'impatto dei propri contenuti sugli utenti, creando un'apparenza di affidabilità dei relativi *account*. Le interazioni sono anche idonee a consentire a chi le acquista di sfruttare le funzionalità dei *social network* dedicate agli *account* di maggior successo e, laddove utilizzati a supporto di inserzioni pubblicitarie per la vendita di prodotti e servizi, sono in grado di aumentare l'effetto aggancio delle promozioni stesse.

21. La Commissione europea, nei propri Orientamenti sulla Direttiva 2005/29/UE⁵, chiarisce che "La nozione di «apprezzamenti» dovrebbe essere interpretata in senso generale e comprendere anche le pratiche relative a falsi follower, reazioni e visualizzazioni".

22. Ancora, nei menzionati Orientamenti, la Commissione europea afferma che il divieto di cui all'articolo 23, lettera *bb-quater*) è dunque "volto a garantire che le recensioni [e gli apprezzamenti] dei consumatori rispecchino i pareri, i giudizi, le convinzioni e le esperienze dei consumatori reali"⁶. Al riguardo, si rileva che ai sensi dei citati Orientamenti, "(l)a direttiva si applica [...] a qualsiasi professionista organizzi la fornitura di recensioni a beneficio di altri professionisti"⁷.

23. La capacità del Professionista di offrire "pacchetti" con rapidità implica e presuppone che le interazioni siano predisposte in modo che lo stesso ne abbia la pronta disponibilità, ogni volta che un acquirente le richieda. Tali interazioni non sarebbero infatti ottenibili con altrettanta facilità e speditezza raccogliendole da utenti veri o da utenti che abbiano avuto reali esperienze di interazione/acquisto.

24. Le modalità espressive usate dal Professionista inducono a ritenere che tra i destinatari dei servizi offerti da Socialwebsite vi siano soggetti che vendono beni o servizi ai consumatori, anche in forma non professionale. Infatti la descrizione dei vari servizi offerti per ciascuna piattaforma lascia intendere che essi sono indirizzati a diversi settori di produzione e scambio di beni e servizi nonché a *influencer* ("Che tu sia un'impresa, un'artista o un futuro

⁴ [In particolare, è possibile selezionare la casella denominata "Garanzia 10gg (GRATIS)": in tal caso, il Professionista si impegna a "ripristinare" il numero di follower Instagram nel caso avvenisse un calo (così stimato: "in genere circa un 10%") entro dieci giorni decorrenti dalla "data di termine dell'ordine" (ossia, dall'avvenuta consegna dei follower ordinati). È altresì possibile, in alternativa, "flaggare" l'opzione a pagamento "Garanzia 60 gg (+5,00€)" per estendere tale "garanzia" da dieci a sessanta giorni.]

⁵ [Cfr. Comunicazione della Commissione europea, Orientamenti sull'interpretazione e sull'applicazione della direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio relativa alle pratiche commerciali sleali delle imprese nei confronti dei consumatori nel mercato interno, 2021/C 526/01, 29.12.2021.]

⁶ [Cfr. *ibidem*, p. 96.]

⁷ [Cfr. *ibidem*, p. 93.]

influencer/youtuber [...]). Sono altresì presenti numerosi riferimenti all'attività di *marketing* come, ad esempio, nel *claim* presente nella prima schermata dell'homepage del sito, che recita "*Attiriamo nuove visite sui tuoi social e le convertiamo in contatti e clienti*"⁸. Anche i quantitativi offerti sembrano funzionali all'obiettivo di implementare la rete sociale e, quindi, migliorare la visibilità e la popolarità dell'acquirente e, in ultima istanza, il suo *business*.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

25. 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 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

26. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/1981, 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.

27. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della specificità del settore dell'e-commerce e dei *social media*, nell'ambito del quale le recensioni, gli apprezzamenti e le interazioni costituiscono un elemento di rilevanza essenziale: pertanto, la non genuinità degli stessi compromette lo stesso corretto funzionamento di tali mezzi.

28. Deve, inoltre, tenersi conto della pervasività del mezzo di comunicazione utilizzato da Socialwebsite per la promozione e vendita di apprezzamenti, in grado di raggiungere un numero considerevole di consumatori⁹, nonché del fatto che tali apprezzamenti sono per definizione destinati a essere a loro volta utilizzati sul medesimo mezzo (e, in particolare, sulle maggiori piattaforme (Instagram, Facebook, TikTok e YouTube), con conseguente idoneità a fuorviare i fruitori di servizi.

29. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili risulta che la condotta in esame è stata posta in essere almeno dal mese di giugno 2024¹⁰ ed è ancora in corso in quanto il sito <https://payperfan.it> è ancora attivo nella versione sopra descritta.

30. Alla luce di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile 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 consistente nella offerta attraverso il sito *internet* <https://payperfan.it> apprezzamenti (ossia, *follower*, reazioni - *sub specie* di *like* e commenti - e visualizzazioni), destinati a essere usati sulle principali piattaforme *social*, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20 e 23, lett. *bb-quater*, del Codice del consumo, in quanto tali recensioni e interazioni non risultano essere genuine, non rispecchiando reali esperienze di consumo;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Socialwebsite S.L., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20 e 23, lettera *bb-quater*, del Codice del consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Socialwebsite S.L. una sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 € (diecimila euro);

c) che il Professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui alla lettera a).

In caso di pagamento da parte di un soggetto avente sede legale estera la sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, tramite bonifico a favore dell'Erario, utilizzando il codice IBAN IT17H0100003245BE00000002RO.

Per i pagamenti in valuta diversa dall'euro e in euro in paesi non aderenti all'area SEPA, la disposizione di pagamento dovrà contenere tutte le informazioni necessarie ai fini della corretta finalizzazione del pagamento, inclusi la divisa di pagamento, l'identificativo del conto e l'identificazione della banca del beneficiario (la banca del beneficiario può essere

⁸ [E, ancora: "*PayPerFan è la tua agenzia di Social Media Marketing*"; "*Grazie alla continua fidelizzazione degli utenti è possibile attivare importanti campagne di marketing personalizzate ed efficaci che puntino a rappresentare prodotti o servizi a un pubblico sempre più vasto e dal target specifico*"; "*COMPRARE LIKE SU FACEBOOK È UN'OTTIMA OPERAZIONE MARKETING*"; "*YOUTUBE È ANCHE IL MEZZO DI COMUNICAZIONE MARKETING PIÙ GETTONATO*".]

⁹ [Cfr. TAR Lazio, 2 maggio 2019, n. 5523, PS10766 - Volagratis - Servizi turistici online, confermata da Consiglio di Stato, 15 ottobre 2020, n. 6232.]

¹⁰ [Cfr. Doc. 17 del fascicolo istruttorio.]

identificata con un codice BIC oppure con la rispettiva denominazione e indirizzo), nonché l'indicazione della banca o delle banche intermediarie laddove necessarie per la finalizzazione del pagamento.

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. 689/1981, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal 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 10.000.000 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, lettera 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