

PS12798 - DLM STELLEDORO/VENDITA APPREZZAMENTI E RECENSIONI

Provvedimento n. 31485

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 27 giugno 2024, con cui è stato avviato il procedimento PS12798 nei confronti di DLM Global Independent Business;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. DLM Global Independent Business, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del Codice del consumo (di seguito anche "Professionista"). DLM Global Independent Business, con sede in Germania, vende tramite il sito *internet* <https://agenzia-stelledoro.it/> recensioni destinate a diversi siti *web* o piattaforme, *followers* per Instagram nonché *account* Gmail e Instagram.

2. Associazione CODICI - Centro per i Diritti del Cittadino - (di seguito "CODICI"), in qualità di associazione maggiormente rappresentativa a livello nazionale degli interessi e dei diritti degli utenti e dei consumatori, iscritta nel registro di cui all'articolo 137 del Codice del consumo, con sede legale in Roma, Via Belluzzo n. 1.

II. LA PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne la condotta posta in essere da DLM Global Independent Business nell'ambito dei servizi forniti sul proprio sito <https://agenzia-stelledoro.it/>.

4. Il Professionista offre - in cambio di un corrispettivo - *followers* per Instagram, recensioni per Airbnb, AppStore e PlayStore, Facebook, Google, Siti di automobili, altri Siti web, TripAdvisor, TrustPilot, nonché *account* Gmail e Instagram.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

5. In data 27 giugno 2024, è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio PS12798 nei confronti di DLM Global Independent Business ipotizzando che la condotta consistente nella vendita - tramite il proprio sito <https://agenzia-stelledoro.it/> - di recensioni destinate a diversi siti *web* o piattaforme (Airbnb, AppStore e PlayStore, Facebook, Google, Siti di automobili, Siti web, TripAdvisor, TrustPilot), *followers* per Instagram nonché *account* Gmail e Instagram, potesse integrare una pratica commerciale scorretta, in possibile violazione degli articoli 20 e 23, lett. *bb-quater*), del Codice del consumo.

6. La comunicazione di avvio è stata pubblicata sul Bollettino dell'Autorità del 9 settembre 2024, n. 35.

7. Il 25 settembre 2024 è pervenuta la richiesta di partecipazione al procedimento da parte dell'Associazione CODICI, accolta con lettera del 3 ottobre 2024, pubblicata sul Bollettino dell'Autorità del 7 ottobre 2024, n. 39.

8. In data 25 novembre 2024, è stata comunicata - tramite pubblicazione sul Bollettino dell'Autorità n. 45/2024 - 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. La comunicazione di contestazione degli addebiti è stata trasmessa anche all'Associazione CODICI con lettera del 26 novembre 2024.

9. 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 29 gennaio 2025.

10. Il 13 febbraio 2025, è stata trasmessa al Bundesamt für Justiz 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 alla Bundesamt für Justiz 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.

III.2. Le evidenze acquisite

11. Il Professionista offre tramite il proprio sito <https://agenzia-stelledoro.it/> - in cambio di un corrispettivo - *followers* per Instagram, recensioni per Airbnb, AppStore e PlayStore, Facebook, Google, Siti di automobili, altri Siti web, TripAdvisor, TrustPilot, nonché *account* Gmail e Instagram.

12. Il sito *web* è strutturato in diverse pagine rispettivamente dedicate a recensioni, *followers* e *account*; in ciascuna di esse sono presentate le diverse offerte disponibili, con varie composizioni di quantità e prezzo, da aggiungere ad un "Carrello" tramite il quale è possibile concludere l'acquisto.

13. In particolare, il Professionista consente l'acquisto *online* di una pluralità di "pacchetti", di natura e grandezza diversa, aventi rispettivamente a oggetto recensioni destinate a diversi siti (ad esempio, recensioni per Google, in pacchetti da 1 a 100, ad una prezzo che va da € 12,99 a € 699,99; o recensioni per siti di automobili, in pacchetti da 1 a 100, ad un prezzo che va da 19,99 € a 1.499 €) e *followers* per Instagram (in pacchetti da 400 a 10.000, con un prezzo che va da 24,99 € a 154,90€).

14. Quanto agli *account* Instagram offerti in vendita, l'acquirente può scegliere sia la quantità di *account* da acquistare (da 1 a 30, da 8,00 € a 600,00 €) che il numero di *followers* che l'account acquistato deve avere (da 0 a 100.000).

15. Dal sito sembrerebbe che l'acquisto di tali pacchetti possa essere ripetuto. Sul sito è, altresì, garantito che la consegna delle recensioni e l'erogazione dei *followers* inizia entro 24/48 ore dall'acquisto e con specifico riferimento ai *follower* Instagram è promesso in ogni caso che "Nonostante le tempistiche, riceverai comunque il numero esatto di follower acquistati in base al tuo pacchetto. [...] ogni ordine verrà portato a termine in base al numero di follower acquistati, indipendentemente dalle tempistiche".

16. Il Professionista enfatizza la circostanza che le recensioni siano frutto di attività di *mystery shopping*, tramite un "gruppo di tester [...] composto da diverse migliaia di persone"; lo stesso si impegna a fornire però solo "recensioni positive". Tale circostanza è chiarita sia nelle singole pagine della parte del sito dedicata all'acquisto di tali servizi, che nei diversi articoli della sezione "Blog". Qui, all'interno di articoli informativi dedicati alle tecniche di *marketing* digitale per diverse tipologie di attività commerciali (panifici, agenzie di viaggi, officine meccaniche, negozi di arredamento, scuole di lingue, ottici, farmacie, studi fotografici e librerie, solo per citare alcuni esempi dai post pubblicati più di recente), è ripetutamente pubblicizzata la vendita, da parte del professionista, di recensioni esplicitamente qualificate come "positive" (solo per fare un esempio, tra i tanti disponibili sul sito, si veda: *Blog - Come ottenere più recensioni su Google*).

17. I contenuti del "Blog" sono indirizzati a diversi settori di produzione e scambio di beni e servizi, e numerosi sono i riferimenti presenti sul sito all'attività di *marketing* ("Compra account Instagram già pronti e utilizzali per i tuoi scopi di marketing") e alle aziende. Per esempio, il *claim* presente nella prima schermata dell'homepage del sito recita: "Migliora la tua reputazione online ed aumenta vendite e fatturato. Migliora la reputazione della tua azienda online grazie alle recensioni positive". Ancora, il post della sezione "Blog - Come crescere su Instagram" - presenta l'acquisto di *follower* come un ausilio per il "profilo professionale legato alla tua azienda e ai prodotti che vuoi far conoscere e vedere" e le recensioni sarebbero offerte allo specifico scopo di "aumentare le tue vendite e la tua reputazione" ("Blog - Come ottenere più recensioni su Google") oppure al fine di "incrementare i feedback positivi allo scopo di compensare le recensioni negative" ("Blog - Come cancellare una recensione da TripAdvisor").

18. Con specifico riguardo alla vendita di recensioni, nella sezione "Carrello", prima del pagamento dell'ordine, colui che intende acquistarle è tenuto ad indicare "Nome e indirizzo attività oppure link alla tua attività (Es. Link Google MyBusiness, TripAdvisor, TrustPilot, ecc.)", nonché a fornire dettagli quali "informazioni utili a noi per fornirti recensioni che siano in linea con il tuo business".

19. In ciascuna pagina di acquisto dei singoli servizi, nella sezione "Quante recensioni positive³ [...] acquistare?", il Professionista evidenzia che "Matematicamente, ci vogliono dieci recensioni positive a cinque stelle per ognuna ad una stella per riuscire ad avere una media di 4,6 stelle, proprio per questo motivo che dovrai valutare il numero di recensioni positive da comprare, in base alla tua situazione attuale".

20. Con riferimento alle recensioni su Airbnb - attese le regole sulla pubblicazione di recensioni previste da tale piattaforma, che consente solo a coloro che ne abbiano effettivamente usufruito di condividere la propria opinione sul servizio - DLM Global Independent Business prevede che "È bene tenere in considerazione che sarà necessario rimborsare il recensore dell'importo necessario per la prenotazione. Dopo aver fatto l'ordine, assicurati quindi di inviarti i codici sconto tramite email, dopodiché invieremo una seconda fattura come rimborso delle prenotazioni. Una volta saldato il rimborso, procederemo alla consegna delle recensioni. Solitamente, iniziamo la consegna delle recensioni entro 24/48 ore dal rimborso delle prenotazioni, tuttavia, nel caso di pacchetti con un elevato numero di

¹ [Cfr. doc. 13 del fascicolo istruttorio.]

² [Cfr. doc. 14 del fascicolo istruttorio.]

³ [Enfasi aggiunta.]

recensioni, potrebbero volerci diversi giorni per completare la consegna". Nella sezione "Blog - Come cancellare le recensioni su Airbnb i migliori metodi" - DLM Global Independent Business suggerisce anche di offrire: "uno sconto o coupon sul prossimo soggiorno, in cambio dell'eliminazione del commento negativo".

21. Infine, nel sito si legge che l'acquisto di recensioni "Prima di tutto, è contrario alle norme sulle recensioni di Google" e, con riguardo alla possibilità di acquistare - presso venditori diversi dal Professionista - recensioni destinate a Google, si legge che tale acquisto "quasi certamente farà più male che bene alla tua attività" ("Blog - Acquistare le recensioni a pagamento").

IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA

22. Il Professionista non ha depositato alcuna memoria difensiva né documento.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

23. 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.

24. Con parere pervenuto in data 29 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

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

26. In particolare, il Professionista - attraverso il proprio sito <https://agenzia-stelledoro.it/> - offre, in cambio di un corrispettivo, recensioni destinate a diversi siti *web* o piattaforme (Airbnb, AppStore e PlayStore, Facebook, Google, Siti di automobili, Siti *web*, TripAdvisor, TrustPilot), *followers* per Instagram nonché *account* Gmail e Instagram.

27. Tali recensioni e apprezzamenti (consistenti in *follower*) sono idonee ad amplificare in chi le acquista e utilizza, pubblicandole, 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.

28. La Commissione europea, nei propri Orientamenti sulla Direttiva 2005/29/UE⁴, chiarisce che "La nozione di «apprezzamenti» dovrebbe essere interpretata in senso generale e comprendere anche le pratiche relative a falsi *follower*, reazioni e visualizzazioni".

29. Con riguardo alle recensioni, la circostanza che il Professionista garantisca ai compratori valutazioni esplicitamente qualificate come "positive" presuppone che le stesse non siano frutto di una scelta conseguente ad una reale esperienza di consumo, ma siano artificiosamente create allo scopo di migliorare la reputazione di chi le acquista.

30. A tal proposito, la Commissione europea, nei propri Orientamenti sulla Direttiva 2005/29/UE, chiarisce che è vietata, tra le altre cose, la pratica di inviare o incaricare altre persone (incluso i "consumatori reali") di inviare recensioni false, come di adottare pratiche manipolatorie delle recensioni autentiche, ad esempio sopprimendo recensioni negative, incentivando i consumatori a modificare le proprie recensioni o a ritirarle.

31. Ancora, nei menzionati Orientamenti, la Commissione europea ha enfatizzato la circostanza che le recensioni (e gli apprezzamenti), la cui definizione dovrebbe essere intesa in senso ampio a comprendere tutte le pratiche relative ai giudizi comunque espressi, debbano descrivere le esperienze di consumatori reali. Dunque, nell'intendimento della Commissione europea, i professionisti che utilizzano recensioni/interazioni non autentiche pongono in essere pratiche che falsano le scelte dei consumatori. 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"⁵. 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"⁶.

32. 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

⁴ [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.]

⁵ [Cfr. *ibidem*, p.96.]

⁶ [Cfr. *ibidem*, p.93.]

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.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

33. 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.

34. 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.

35. 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.

36. Deve inoltre tenersi conto della pervasività del mezzo di comunicazione utilizzato da DLM Global Independent Business per la promozione e vendita di recensioni e *followers*, in grado di raggiungere un numero considerevole di consumatori⁷, nonché del fatto che tali recensioni e *follower* sono per definizione destinate a essere a loro volta utilizzate sul medesimo mezzo (e, in particolare, sulle maggiori piattaforme (Airbnb, AppStore e PlayStore, Facebook, Google, Siti di automobili, Siti web, TripAdvisor, TrustPilot, Instagram e Gmail), con conseguente idoneità a fuorviare i fruitori di servizi.

37. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la condotta in esame è stata posta in essere almeno dal 3 giugno 2024⁸ ed è ancora in corso, in quanto il sito <https://agenzia-stelledoro.it/> è ancora attivo nella versione sopra descritta.

38. 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 <https://agenzia-stelledoro.it/> - in cambio di un corrispettivo - di recensioni destinate a diversi siti *web* o piattaforme (Airbnb, AppStore e PlayStore, Facebook, Google, Siti di automobili, Siti *web*, TripAdvisor, TrustPilot), di *followers* per Instagram, nonché di *account* Gmail e Instagram, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20 e 23, lettera *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 da DLM Global Independent Business 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 a DLM Global Independent Business 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 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.

⁷ [Cfr. TAR Lazio, 2 maggio 2019, n. 5523, PS10766 - Volagratis - Servizi turistici online, confermata da Consiglio di Stato, 15 ottobre 2020, n. 6232.]

⁸ [Cfr. doc. 1 del fascicolo istruttorio.]

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