

## PS12942 - DEEPSEEK/INFORMATIVA SU "ALLUCINAZIONI"

Provvedimento n. 31784

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 16 dicembre 2025;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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 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 2 aprile 2025, con cui è stato avviato il procedimento istruttorio PS12942 nei confronti delle società Hangzhou DeepSeek Artificial Intelligence Co., Ltd. e Beijing DeepSeek Artificial Intelligence Co., Ltd.;

VISTA la comunicazione con la quale le società Hangzhou DeepSeek Artificial Intelligence Co., Ltd. e Beijing DeepSeek Artificial Intelligence Co., Ltd. hanno presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento, pervenuta in data 15 settembre 2025 e successivamente integrata in data 22 settembre 2025 e in data 21 novembre 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

### I. LE PARTI

**1.** Hangzhou DeepSeek Artificial Intelligence Co., Ltd. in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. b), del Codice del consumo. La società è specializzata nello sviluppo di servizi basati sull'intelligenza artificiale.

**2.** Beijing DeepSeek Artificial Intelligence Co., Ltd., in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. b), del Codice del consumo. La società, controllata da Hangzhou DeepSeek Artificial Intelligence Co., Ltd., è il fornitore tecnico dell'app, offre gli algoritmi di base per il *large language model* e il supporto architettonico complessivo.

### II. LA PRATICA COMMERCIALE

**3.** Nella comunicazione di avvio del procedimento<sup>1</sup> si contestava a Hangzhou DeepSeek Artificial Intelligence Co., Ltd. e Beijing DeepSeek Artificial Intelligence Co., Ltd. (di seguito, congiuntamente 'DeepSeek') l'insufficiente informativa all'utenza dei propri modelli di IA circa la possibilità che gli stessi incorrano 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 output contenenti informazioni inesatte, fuorvianti o inventate).

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### III.1 L'iter del procedimento

**4.** Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo, in data 2 aprile 2025 è stato avviato nei confronti del Professionista il procedimento istruttorio PS12942, ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo. La comunicazione di avvio è stata pubblicata nel Bollettino n. 23/2025 del 16 giugno 2025.

**5.** In data 27 agosto 2025 DeepSeek ha formulato istanza di accesso agli atti del fascicolo istruttorio<sup>2</sup> che è stata evasa in data 3 settembre 2025<sup>3</sup>.

**6.** Il 16 settembre 2025 DeepSeek è stata sentita in audizione<sup>4</sup>.

**7.** DeepSeek ha presentato una proposta di impegni il 15 settembre 2025<sup>5</sup>, integrata in data 22 settembre 2025<sup>6</sup> e 21 novembre 2025<sup>7</sup>, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento.

**8.** DeepSeek ha trasmesso una memoria in data 22 settembre 2025 e ha risposto in pari data alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio del procedimento<sup>8</sup>.

<sup>1</sup> [Cfr. Prot. 0024223 del 02/04/2025.]

<sup>2</sup> [Cfr. Prot. 0070041 del 27/08/2025.]

<sup>3</sup> [Cfr. Prot. 0071763 del 03/09/2025.]

<sup>4</sup> [Cfr. Prot. 0077197 del 19/09/2025.]

<sup>5</sup> [Cfr. Prot. 0075281 del 15/09/2025.]

<sup>6</sup> [Cfr. Prot. 0077557 del 22/09/2025.]

<sup>7</sup> [Cfr. Prot. 0097754 del 21/11/2025.]

<sup>8</sup> [Cfr. Prot. 0077557 del 22/09/2025.]

**9.** In data 9 ottobre 2025 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento<sup>9</sup>.

**10.** Il 9 ottobre 2025 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo<sup>10</sup>, che è pervenuto in data 14 novembre 2025<sup>11</sup>.

### **III.2 Gli elementi acquisiti**

**11.** DeepSeek è un'impresa stabilita in Cina che non possiede sedi o stabilimenti altrove<sup>12</sup> e che eroga due servizi di IA rivolti a un'utenza non professionale: la pagina web *DeepSeek Chat* accessibile dal 2 novembre 2023 anche dall'Italia e l'App *DeepSeek* resa disponibile a livello globale dal 15 gennaio 2025 e da DeepSeek volontariamente rimossa dagli store italiani dopo il 29 gennaio 2025<sup>13</sup>.

**12.** DeepSeek offre i propri servizi di IA in forma gratuita e *open-source* e senza ricorrere, in Italia, all'utilizzo di campagne promozionali o altre attività pubblicitarie commerciali diverse e ulteriori dalla mera pubblicazione di notizie sui propri canali ufficiali sulle piattaforme *Twitter (X)*, *Discord* e *LinkedIn*<sup>14</sup>.

**13.** Il professionista ha rappresentato che il fenomeno delle allucinazioni dei modelli di IA rappresenta, a livello mondiale, una sfida oggettiva e ineliminabile per tutti gli operatori del settore, in quanto nessun *AI provider* ha trovato un metodo per risolvere *in toto* detto fenomeno, che può soltanto essere mitigato<sup>15</sup>.

**14.** In tale ottica, DeepSeek ha affermato di assolvere i propri doveri di diligenza migliorando continuamente la qualità dei dati di addestramento dei propri modelli di IA e di implementare misure tecniche per ridurre il rischio di allucinazioni. In tal senso, riferisce il professionista che per l'addestramento dei suoi modelli vengono utilizzati più dataset (pubblicamente disponibili *online*), anziché un'unica fonte, e viene impiegata la tecnologia c.d. *Retrieval-Augmented Generation* (RAG), che permette ai modelli di IA la consultazione rapida e precisa di fonti informative diversificate nel rispondere alle richieste degli utenti. Tali accorgimenti tecnici avrebbero lo scopo di migliorare l'accuratezza e la ricchezza dei contenuti generati e al contempo ridurre il rischio di allucinazioni<sup>16</sup>.

**15.** DeepSeek ha inoltre sostenuto che prima dell'avvio del procedimento la propria utenza fosse già sufficientemente informata circa le limitazioni dei propri modelli di IA e fosse invitata a prestare attenzione all'accuratezza dei risultati da questi generati. In tal senso, DeepSeek ha richiamato gli avvisi informativi che già mostrava all'utenza, sia sull'interfaccia utente del servizio *DeepSeek Chat* - al di sotto del box per l'input dei *prompt* - sia all'interno dell'output generato a fronte di *query* relative a tematiche sensibili (e.g., medico, legali o finanziarie). Come riportato anche nell'avvio istruttorio, il primo di tali avvisi reca "*Generated by AI, for reference only*"<sup>17</sup>; mentre il secondo reca "*This response is AI generated, for reference only*"<sup>18</sup> all'interno del singolo *output*.

### **III.3 Gli impegni del Professionista**

**16.** In data 15 settembre 2025 DeepSeek ha presentato una prima proposta di impegni<sup>19</sup>, poi integrata in data 22 settembre 2025<sup>20</sup> e 21 novembre 2025<sup>21</sup>.

**17.** Gli impegni consistono in un pacchetto di misure volto a migliorare l'informativa sul rischio di allucinazioni, nonché a mitigare l'effettiva ricorrenza anche da un punto di vista sostanziale. In dettaglio, il pacchetto di misure presentato da DeepSeek si compone di quattro linee di intervento.

**18.** In primo luogo, DeepSeek si impegna a inserire un "*banner informativo permanente - in lingua italiana*"<sup>22</sup> al di sotto del box presente nella *chat* per l'input dei prompt (cioè la finestra di dialogo). Tale banner sarà visibile agli utenti in maniera costante durante l'utilizzo del servizio, e conterrà un messaggio esplicito del seguente tenore: "*Contenuto generato da IA. Verifica sempre l'accuratezza delle risposte, che possono contenere inesattezze*"<sup>23</sup>. Detto messaggio

---

<sup>9</sup> [Cfr. Prot. 0083697 del 09/10/2025.]

<sup>10</sup> [Cfr. Prot. 0083776 del 09/10/2025.]

<sup>11</sup> [Cfr. Prot. 0095594 del 14/11/2025.]

<sup>12</sup> [Cfr. Prot. 0077557 del 22/09/2025.]

<sup>13</sup> [Cfr. Prot. 0077557 del 22/09/2025.]

<sup>14</sup> [Cfr. Prot. 0077557 del 22/09/2025.]

<sup>15</sup> [Cfr. Prot. 0077557 del 22/09/2025.]

<sup>16</sup> [Cfr. Prot. 0077557 del 22/09/2025.]

<sup>17</sup> [Cfr. Prot. 0077557 del 22/09/2025.]

<sup>18</sup> [Cfr. Prot. 0077557 del 22/09/2025.]

<sup>19</sup> [Cfr. Prot. 0075281 del 15/09/2025.]

<sup>20</sup> [Cfr. Prot. 0077557 del 22/09/2025.]

<sup>21</sup> [Cfr. Prot. 0097754 del 21/11/2025.]

<sup>22</sup> [Cfr. Prot. 0097754 del 21/11/2025.]

<sup>23</sup> [Cfr. Prot. 0097754 del 21/11/2025.]

permanente apparirà automaticamente in lingua italiana nel caso in cui l'utenza inserisca *input* in italiano; inoltre esso conterrà un hyperlink ai T&C in lingua italiana, attivabile tramite clic sul banner stesso.

**19.** Inoltre, DeepSeek si impegna a implementare un ulteriore banner informativo permanente in lingua italiana, dal contenuto analogo al precedente, anche nella pagina di *sign-up* (cioè primo accesso al servizio), dove sarà collocato prima del pulsante blu "Registrati". Tale *disclaimer* informativo avrà il seguente tenore: "Iscrivendoti, accetti i Termini di utilizzo e l'Informativa sulla privacy di DeepSeek. Contenuto generato da IA. Verificare sempre l'accuratezza delle risposte, che possono contenere inesattezze"<sup>24</sup>, laddove sia i "Termini di utilizzo" che l'"Informativa sulla privacy" saranno cliccabili.

**20.** In secondo luogo, DeepSeek si impegna a rafforzare l'informativa circa i rischi connessi alle allucinazioni dell'IA mediante l'inserimento di un ulteriore banner informativo in lingua italiana direttamente *in chat*, all'interno delle risposte generate a valle di *query* su tematiche ritenute di particolare sensibilità (es. ambito medico, legale, finanziario), che avrà il seguente tenore: "Questa risposta è generata da IA. Controllarne l'accuratezza". Tale banner, che si andrà ad aggiungere ai già descritti *banner* presenti nella pagina di registrazione e sotto il box per l'input dei *prompt*, avrà lo scopo di rafforzare, *ad abundantiam*, l'informazione circa la natura automatica, probabilistica e non definitiva dei contenuti generati, promuovendo un uso consapevole, critico e responsabile del servizio in casi particolarmente delicati. Anche tale *banner*, così come quello presente sotto il box nella finestra di dialogo, apparirà in lingua italiana nel caso in cui l'utenza inserisca *input* in italiano.

**21.** In terzo luogo, DeepSeek si impegna a tradurre integralmente in lingua italiana le "condizioni generali"/"termini di utilizzo" del servizio ('T&C'), inclusa la parte relativa ai rischi di allucinazione, attualmente disponibili soltanto in lingua inglese. I T&C in lingua italiana saranno in futuro mostrati di *default* ogni qualvolta DeepSeek individui indirizzi IP italiani degli utenti che fruiscono dei suoi servizi e saranno resi raggiungibili tramite collegamenti ipertestuali, presenti sia nella pagina di registrazione/*sign-up* che nel banner permanentemente presente in *chat* sotto il box per l'input dei *prompt* descritto *supra*.

**22.** Infine, DeepSeek assume anche l'impegno di migliorare i propri modelli di IA, focalizzandosi dettagliatamente sul problema delle allucinazioni, ivi incluse le (i) *search hallucinations*, (ii) *rewriting hallucinations*, (iii) *legal hallucinations* e altresì (iv) *behavioral hallucinations*, al fine di ridurne la quantità.

**23.** In dettaglio, la riduzione sostanziale delle allucinazioni prodotte dai modelli di IA sarà perseguita da Deepseek tramite una strategia strutturata in tre fasi: (i) fase di *pre-training*, in cui DeepSeek effettuerà un meticoloso filtraggio dei dati utilizzati per addestrare i propri modelli di IA, che porterebbe alla rimozione dei dati di bassa qualità; (ii) fase di *post-training*, durante la quale, attraverso "coppie di domanda-risposta specializzate" e processi di "reinforcement learning" verranno ridotte le istanze di *output* contenenti allucinazioni; (iii) fase di implementazione, in cui, attraverso l'accesso dei modelli di IA a informazioni esterne in tempo reale e una prioritizzazione delle fonti autorevoli, DeepSeek mira a garantire risposte ancorate a fatti più aggiornati e quindi più accurate e attendibili.

**24.** Quanto alle modalità di implementazione degli impegni presentati, DeepSeek si impegna a realizzare le misure sopra descritte nell'arco di 90 giorni dal provvedimento di accettazione della proposta di impegni. Gli impegni presentati, inoltre, ove accolti, avrebbero durata illimitata.

#### IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

**25.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso la rete *internet*, in data 9 ottobre 2025 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom), ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo<sup>25</sup>.

**26.** Con comunicazione pervenuta in data 14 novembre 2025<sup>26</sup>, la suddetta Autorità ha trasmesso la propria delibera secondo la quale "non sussistono i presupposti per esprimere il richiesto parere ai sensi del citato articolo 27, comma 6, del Codice (del consumo)", poiché il caso di specie concerne "una ipotesi di violazione prevista dalla normativa e regolamentazione del settore, ossia dei servizi digitali, in cui è competente questa Autorità".

**27.** In particolare, secondo l'AGCom, spetta a essa, nella propria qualità di Coordinatore dei servizi digitali per l'Italia<sup>27</sup>, "vigilare sulle norme del DSA che prevedono in capo ai prestatori di servizi intermediari specifici obblighi in materia di dovere di diligenza per un ambiente online trasparente e sicuro, incluse quelle che, con riferimento al caso di specie, prevedono l'obbligo per i prestatori di servizi intermediari di fornire informazioni da includere nelle condizioni generali di servizio a tutela dei destinatari del servizio stesso, di comunicazione trasparente, il divieto di ingannare o manipolare i destinatari dei loro servizi o da materialmente falsare o compromettere altrimenti la capacità dei destinatari dei loro servizi di prendere decisioni libere e informate". Pertanto, l'AGCom "si riserva, quale autorità competente, ogni iniziativa in merito ad eventuali violazioni del DSA riscontrate alla luce delle evidenze trasmesse da AGCM nel corso del procedimento istruttorio avviato".

<sup>24</sup> [Cfr. Prot. 0097754 del 21/11/2025.]

<sup>25</sup> [Cfr. Prot. 0083776 del 09/10/2025.]

<sup>26</sup> [Cfr. Prot. 0095594 del 14/11/2025.]

<sup>27</sup> [Ex articolo 15, c. 2, D.L. 15 settembre 2023, n. 123, convertito in legge 13 novembre 2023, n. 159 (c.d. Decreto Caivano).]

## V. VALUTAZIONI

### V.1 Valutazione degli impegni

- 28.** Gli impegni presentati da DeepSeek facilitano, rendono più trasparente, intellegibile e immediata l’informativa sul rischio di allucinazioni.
- 29.** Il banner permanente che DeepSeek si impegna a inserire, in lingua italiana, nella finestra di dialogo (cioè nella *chat* contenente l’input dei *prompt*), costituisce una informativa efficace in ragione di una molteplicità di fattori: (i) contenuto testuale e lingua del *banner* informativo; (ii) evidenza grafica dello stesso (*color coding, font e font size*); (iii) inserimento nel *banner* di un *hyperlink* ai T&C.
- 30.** Quanto specificamente al contenuto, mentre il *disclaimer* precedente all’avvio del procedimento si limitava genericamente a indicare che le risposte dell’IA dovessero essere utilizzate “*for reference only*” (peraltro in inglese anche laddove le *query* venissero inserite in lingua italiana da un utente con IP italiano), la frase che Deepseek si impegna a inserire contiene un invito più chiaro, immediato e in lingua italiana alla verifica delle risposte dell’IA. L’efficacia comunicativa del nuovo invito, inoltre, appare rafforzata dall’utilizzo dell’avverbio “*sempre*” e dall’espresso riferimento alla possibilità che il modello di IA incorra in “*inesattezze*”.
- 31.** Tale informativa, poi, oltre che essere presente come *banner* permanente a piè di pagina nella finestra di dialogo/*chat*, verrà sistematicamente riproposta all’utenza, nel punto di primo contatto, cioè nella pagina di registrazione/*sign up*.
- 32.** Infine, un analogo *disclaimer*, sempre in lingua italiana, sarà presente all’interno delle risposte generate alle *query* riguardanti tematiche ritenute di particolare sensibilità, quali quelle relative agli ambiti medico, legale e finanziario.
- 33.** L’informativa sulle allucinazioni viene resa poi maggiormente esaustiva dal link che Deepseek si impegna a inserire alle condizioni generali di servizio (T&C) in cui la problematica delle allucinazioni è meglio dettagliata: tale link sarà presente nel *banner* posizionato sia nella pagina di registrazione, sia nella interfaccia di dialogo.
- 34.** Infine, detti collegamenti ipertestuali ai T&C appaiono ancor più utili alla luce del fatto che DeepSeek si impegna altresì a garantirne una versione integrale in lingua italiana, che costituirebbe la prima customizzazione nazionale a livello mondiale del sito.
- 35.** Se gli impegni sopra descritti sono già di per sé idonei a far fronte alla contestazione mossa in avvio, a *fortiori* apprezzabile è l’estensione di essi all’adozione di misure volte a fronteggiare *fattivamente* il problema delle allucinazioni: il professionista propone infatti di intraprendere un investimento tecnologico volto a mitigare e ridurre il problema alla radice, benché esso sia allo stato delle conoscenze e dello sviluppo tecnologico dei LLMs non del tutto eliminabile. Con ciò Deepseek si impegna a migliorare *sostanzialmente* il funzionamento intrinseco dei propri modelli di IA per ridurre la quantità di allucinazioni da essi prodotte in media in valore assoluto. Tale impegno assume pertanto sotto l’aspetto tecnologico particolare rilevanza, costituendo una sperimentazione per l’auto-correzione dei modelli di IA.
- 36.** Alla luce di ciò, il complesso di misure proposte appare idoneo ad assicurare che pro-futuro i consumatori siano in grado di scegliere in maniera informata e consapevole se, quando e come utilizzare i servizi IA offerti dal professionista.

### V.2 Valutazioni sulla posizione dell’AGCom

- 37.** L’AGCom ha deliberato di non procedere al rilascio del parere richiesto ai sensi dell’articolo 27, comma 6 del Codice del consumo, affermando che si tratterebbe nel caso di specie “*di una ipotesi di violazione prevista dalla normativa e regolamentazione del settore, ossia dei servizi digitali, in cui è competente questa Autorità*”<sup>28</sup>.
- 38.** Anzitutto, AGCom nel parere presuppone che la condotta oggetto del presente procedimento integrerebbe una ipotesi di violazione del Regolamento UE n. 2022/2065 (c.d. *Digital Service Act - DSA*) ma si limita al proposito a considerare che DeepSeek soddisfarebbe “*i criteri che, secondo il considerando 119 dell’AI Act, identificano i sistemi di IA che possono essere qualificati come servizi intermediari*”. Secondo AGCom, infatti, DeepSeek “realizza, in termini funzionali, l’attività propria di un motore di ricerca fondato sull’Intelligenza Artificiale generativa”, in quanto esso non si limiterebbe a ““generare testo”, ma opera come servizio di intermediazione informativa, ossia come portale di accesso al sapere digitale, nel quale il sistema di IA si sostituisce progressivamente all’interfaccia tradizionale del motore di ricerca”. Sulla base di ciò l’AGCom ritiene che l’attività dello stesso “*rientra, pertanto, nel perimetro del Digital Services Act*”. Al proposito si osserva quanto segue.
- 39.** In primo luogo, la qualificazione di DeepSeek come mero “*motore di ricerca*” compiuta dall’AGCom muove dalla constatazione che nella schermata della finestra di dialogo è presente un pulsante per la funzionalità denominata “*search*”.
- 40.** In realtà, la presenza di tale funzionalità in basso a sinistra nelle finestre di dialogo attesta che l’attivazione della medesima è solo *eventuale* e si realizza soltanto quando essa viene *attivamente* selezionata dall’utente, tramite l’apposito *flag* del relativo pulsante. In assenza di tale attivazione, dalla stessa esperienza di utilizzo di Deepseek emerge la non riconducibilità dello stesso alla funzione di “*motore di ricerca*” online.

<sup>28</sup> [Cfr. Prot. 0095594 del 14/11/2025.]

**41.** A riprova di ciò, DeepSeek, a fronte di una *query* ‘relazionale’<sup>29</sup> non offre come *output* risultati tratti da diversi siti internet come farebbe un tradizionale motore di ricerca<sup>30</sup>, ma risponde offrendo un *output* di testo che ‘empaticamente’ si relaziona con l’utente e non è frutto di ricerca alcuna<sup>31</sup>. Il chatbot basato su LLM ha infatti capacità di *interazione* avanzata. Peraltro, DeepSeek può essere consultato per questioni e/o tematiche che non attengono, né involgono alcuna funzione di *ricerca*, quali, *ex multis* e a titolo meramente esemplificativo, lo svolgimento di problemi matematici, la stesura di poesie, la scrittura e ottimizzazione di linee di codice, la formulazione di giochi/indovinelli, intrattenimento, etc.

**42.** Inoltre, anche quando la funzione “*search*” venga manualmente attivata dall’utenza, non è detto che DeepSeek operi *sempre* come un motore di ricerca. Ciò, invero, avverrà solo per le *query* che intrinsecamente richiedano una ricerca sul web. Infatti, se la funzione “*search*” viene attivata, ma DeepSeek viene consultato per funzioni diverse dalla ricerca<sup>32</sup>, lo stesso fornisce il proprio *output* senza svolgere una vera e propria ‘ricerca sul web’, ma semplicemente attingendo alla propria ‘*base-knowledge*’. Il modello, infatti, in via primaria e di *default*, offre un *output* basato *non* sulla consultazione ‘dynamica’ e in tempo reale del web, ma sulla conoscenza ‘statica’ previamente acquisita durante i processi di addestramento, attraverso una rielaborazione mnemonica di una ‘conoscenza’ previamente accumulata.

**43.** Fermo restando che il parere non contiene alcun riferimento alla verifica di tali elementi per giungere alla equiparazione di DeepSeek a un “motore di ricerca online”, a ciò si deve aggiungere che dalla medesima equiparazione, in ogni caso, non pare poter discendere *sic et simpliciter* l’ulteriore qualificazione di Deepseek quale “servizio intermediario”. Infatti, stante la definizione di “motore di ricerca online” contenuta nell’articolo 3(1)(j) DSA, la qualificazione come “servizio intermediario” non ne è conseguenza, ma presupposto, in quanto condizione necessaria, seppur non sufficiente, affinché un servizio possa così essere qualificato.

**44.** Tuttavia, anche tale condizione non risulta dal parere essere stata oggetto di verifica, non essendo dimostrato che il servizio offerto da DeepSeek, se considerato *self-standing* (i.e., non integrato in altri servizi), possa essere riconducibile ad alcuno dei ‘servizi intermediari’ di cui all’articolo 3(1)(g) DSA (cioè i servizi di: (i) *mere conduit*, (ii) *caching* e (iii) *hosting*).

**45.** Del resto, anche il considerando 119, Regolamento UE 2024/1689 (c.d. ‘AI Act’), richiamato da AGCom, non afferma che un Large Language Model costituisca *in re ipsa* un “servizio intermediario” soggetto al DSA, ma si limita a prevedere che i “*sistemi di IA (...) possono essere forniti come servizi intermediari o parti di essi ai sensi del regolamento (UE) 2022/2065*” (enfasi aggiunta).

**46.** Infine, in ogni caso, e fermo restando che l’oggetto dell’istruttoria esula dalla normativa del DSA invocata da AGCom, si rammenta che è lo stesso DSA a non pregiudicare l’acquis in materia di tutela dei consumatori (cfr. articolo 2 e considerando 10 DSA) e che l’articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo individua un criterio generale di ripartizione preventiva delle competenze tra AGCM e Autorità di Vigilanza in tutti i settori regolati, assegnando in via esclusiva all’AGCM l’enforcement rispetto a tutte le condotte che danno luogo a una pratica commerciale scorretta, comprese quelle che potrebbero al contempo integrare la violazione di una norma di settore. La disciplina consumeristica non trova infatti applicazione “unicamente quando disposizioni estranee a quest’ultima, disciplinanti aspetti specifici delle pratiche commerciali sleali, impongono ai professionisti, senza alcun margine di manovra, obblighi incompatibili con quelli stabiliti dalla direttiva 2005/29”<sup>33</sup>.

RITENUTO che gli impegni presentati dalle società Hangzhou DeepSeek Artificial Intelligence Co., Ltd. e Beijing DeepSeek Artificial Intelligence Co., Ltd., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza delle pratiche commerciali oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l’obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti delle società Hangzhou DeepSeek Artificial Intelligence Co., Ltd. e Beijing DeepSeek Artificial Intelligence Co., Ltd.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accettare l’infrazione;

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti delle società Hangzhou DeepSeek Artificial Intelligence Co., Ltd. e Beijing DeepSeek Artificial Intelligence Co., Ltd., ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell’articolo 10,

<sup>29</sup> [Ad esempio, inserendo nella finestra di dialogo la domanda “come stai?”.]

<sup>30</sup> [Ad esempio, alla query “Ciao, come stai?” il motore di ricerca Google offre una serie di risultati relativi al brano “Ciao come stai” dell’artista Dalida (cfr. verbale di acquisizione del 10/12/2025).]

<sup>31</sup> [Deepseek risponde infatti: “Ciao! Grazie per avermelo chiesto. Sto bene, sempre pronto a aiutare e a conversare! Come stai tu? C’è qualcosa in particolare di cui ti piacerebbe parlare o che posso fare per te? ☺” (cfr. verbale di acquisizione del 10/12/2025).]

<sup>32</sup> [Ad esempio, funzione educativa derivante dalla query “mi spieghi il teorema di pitagora?” (cfr. verbale di acquisizione del 10/12/2025).]

<sup>33</sup> [Corte di Giustizia UE, 13 settembre 2018, cause riunite C-54/17 e C-55/17. Tale principio ha trovato ampia conferma anche nella giurisprudenza amministrativa nazionale, cfr. Consiglio di Stato, 1° ottobre 2021, n. 6596; Consiglio di Stato, 27 dicembre 2021, n. 8620; Consiglio di Stato, 27 febbraio 2023, n. 1953.]

comma 2, *lett. a*), del Regolamento, gli impegni proposti (pervenuti in data 15 settembre 2025 e integrati in data 22 settembre 2025 e 21 novembre 2025), allegati al presente provvedimento, che ne costituiscono 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 10, comma 2, *lett. a*), del Regolamento;

*c)* che le società Hangzhou DeepSeek Artificial Intelligence Co., Ltd. e Beijing DeepSeek Artificial Intelligence Co., Ltd., entro 120 giorni dalla data di notifica della presente delibera, informino l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni;

Ai sensi dell'articolo 10, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

*a)* i Professionisti non diano 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 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.

Il presente provvedimento verrà 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*