

PS12968 - MISTRAL AI/INFORMATIVA SU "ALLUCINAZIONI"

Allegato al provvedimento n. 31864

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI
AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7, DEL CODICE DEL CONSUMO E
DELL'ART. 10 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE
ISTRUTTORIE NELLE MATERIE DI TUTELA DEL CONSUMATORE E
PUBBLICITÀ INGANNEVOLE E COMPARATIVA**

1) Numero del procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista

Numero del procedimento: **PS12968**.

Data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento: **13 giugno 2025**.

2) Professionista che presenta gli impegni

Mistral AI, società per azioni a responsabilità limitata, con sede legale in 15 rue des Halles, 75001 Parigi, Francia (di seguito "**Mistral AI**" o "**Società**").

3) Condotta o clausola oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Con comunicazione di avvio del procedimento ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i. ("**Codice del Consumo**") nonché ai sensi dell'art. 6 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*" ("**Regolamento**"), ricevuta in data 13 giugno 2025 ("**Comunicazione**"), codesta ill.ma Autorità ha ipotizzato la possibile violazione da parte di Mistral AI degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo per aver asseritamente posto in essere una condotta consistente nel non informare in maniera sufficientemente chiara, immediata e intellegibile gli utenti dei propri modelli di intelligenza artificiale (IA) della possibilità di incorrere in cd. "allucinazioni".

In particolare, codesta Autorità ha preso in considerazione il servizio di *chat* virtuale denominato "Le Chat", così come risultava accessibile tramite il sito Internet <https://chat.mistral.ai/chat/> ("**Web**") e tramite l'*app mobile* denominata "Le Chat by Mistral AI" ("**App**") alla data del 10 aprile 2025.

In relazione a entrambe le versioni Web e App, l'Autorità ha rilevato, in primo luogo, l'assenza di specifici *disclaimer* o *warning* sull'eventualità che si possano verificare allucinazioni, in particolare:

- nelle finestre di dialogo che si aprono durante l'utilizzo di Le Chat, a prescindere dal fatto che l'utente sia o meno "loggato"; e
- all'interno delle pagine di primo contatto con gli utenti che precedono l'apertura delle finestre di dialogo, ossia: (i) la *homepage* del servizio Le Chat; (ii) la pagina di registrazione/*sign up*; e (iii) la pagina di accesso/*log in*.

Inoltre, l'Autorità ha ravvisato che le informazioni sulla possibilità di ottenere *output* errati o non accurati, invero fornite dalla Società nelle proprie Condizioni di Servizio

e nella sezione del sito Internet <https://mistral.ai/> (“Sito”) dedicata al “Centro Assistenza” non fossero facilmente fruibili dagli utenti in Italia. Ciò, a parere dell’Autorità, sarebbe dovuto alla presunta necessità di compiere diverse azioni per poter accedere a tali informazioni nonché alla mancata traduzione delle stesse in lingua italiana alla data del 10 aprile 2025.

In via preliminare, Mistral AI ritiene opportuno ribadire anche in questa sede quanto già evidenziato nella memoria difensiva ai sensi dell’art. 6 comma 3 del Regolamento depositata, unitamente alla risposta alla richiesta di informazioni, contestualmente alla presente proposta di impegni (“**Memoria**”).

In particolare, va innanzitutto evidenziato che, nel periodo di tempo preso in considerazione da codesta Autorità, il servizio Le Chat non veniva offerto a consumatori residenti o domiciliati in Italia: il fatto che il Sito fosse meramente accessibile anche dall’Italia (così come da ogni altra parte del mondo) non rileva ai fini di configurare un’offerta sul mercato italiano (si veda il Paragrafo 4.1 della Memoria). Il servizio Le Chat è stato offerto in Italia a partire dal 29 maggio 2025, data di inizio di una *partnership* con Iliad Italia S.p.A.

In ogni caso, posto che è da considerarsi fatto notorio che tutti i modelli di IA possano attualmente dar luogo a cd. allucinazioni, Mistral AI ha sempre fornito ai propri utenti informazioni adeguate e facilmente fruibili al riguardo (si veda il Paragrafo 4.3 della Memoria). Ciò, come illustrato nella Memoria, anche prima di offrire tale servizio in Italia.

Una specifica previsione relativa ai possibili errori negli *output* generati da Le Chat è ed era, sin dal lancio del servizio in questione (e dunque ancora prima che fosse offerto agli utenti italiani), inclusa nelle Condizioni di Servizio di Mistral AI, come confermato dalla stessa Autorità nella propria Comunicazione.

Tali Condizioni di Servizio sono state sempre rese disponibili agli utenti con un apposito *pop-up* al primo accesso al servizio Le Chat sia da Web che da App. Tale *pop-up* includeva altresì una richiesta di accettazione degli stessi per poter proseguire con l’utilizzo del servizio di IA.

Inoltre, all’interno del Centro Assistenza, agevolmente accessibile anche dalla finestra di dialogo di Le Chat, è sempre stata presente una specifica FAQ interamente dedicata ai possibili errori nei risultati generati da tale servizio e alla raccomandazione di verificarne la correttezza e attendibilità.

In ogni caso, i metodi di acquisizione ed elaborazione dei dati adottati da Mistral AI consentono normalmente di generare direttamente all’interno degli *output* la raccomandazione di verificare i risultati forniti e consultare professionisti esperti, qualora gli *input* concernano temi che possono avere una certa rilevanza per l’utente, come quelli legati alla salute o a questioni legali o fiscali.

A ciò si aggiunga che, a seguito dell’offerta del servizio Le Chat in Italia, Mistral AI ha reso accessibili le proprie Condizioni di Servizio anche in italiano e ha già adottato ulteriori misure volte a fornire ai consumatori informazioni ancora più chiare e fruibili in merito alle possibili allucinazioni, inclusa l’adozione di appositi di *disclaimer* al riguardo.

Ad ogni modo, fermo restando quanto sopra, Mistral AI, nell'ottica di manifestare massima collaborazione con l'Autorità nel pieno rispetto delle funzioni dalla stessa svolte, ha formulato in data 28 luglio 2025 una proposta di impegni volti a far venir meno le preoccupazioni espresse nell'avvio istruttorio. Contestualmente ha chiesto la fissazione di un'audizione al fine di meglio illustrare gli impegni presentati e le difese esposte nella Memoria.

All'esito dell'audizione svoltasi in data 24 settembre 2025, Mistral AI si è riservata di integrare la proposta di impegni già presentata alla luce dei profili in tale sede discussi con codesta ill.ma Autorità.

Con il presente formulario, Mistral AI fornisce quindi una versione degli impegni opportunamente integrata, fatte salve e impregiudicate le difese già formulate con la Memoria che qui si intendono integralmente richiamate.

4) *Contenuto testuale degli impegni proposti ed eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento*

Ciò premesso si espongono nel dettaglio gli impegni che vengono proposti a codesta ill.ma Autorità, dichiarando la disponibilità di Mistral AI a integrarli ulteriormente ai sensi dell'art. 10, comma 2, lett. b) del Regolamento, ove ritenuto necessario.

Mistral AI ha già illustrato e documentato nella Memoria alcuni accorgimenti e misure che la stessa ha già adottato per migliorare ulteriormente la trasparenza rispetto alle eventuali allucinazioni generate da Le Chat. In linea e in continuità con tali misure, Mistral AI propone, quindi, i seguenti impegni.

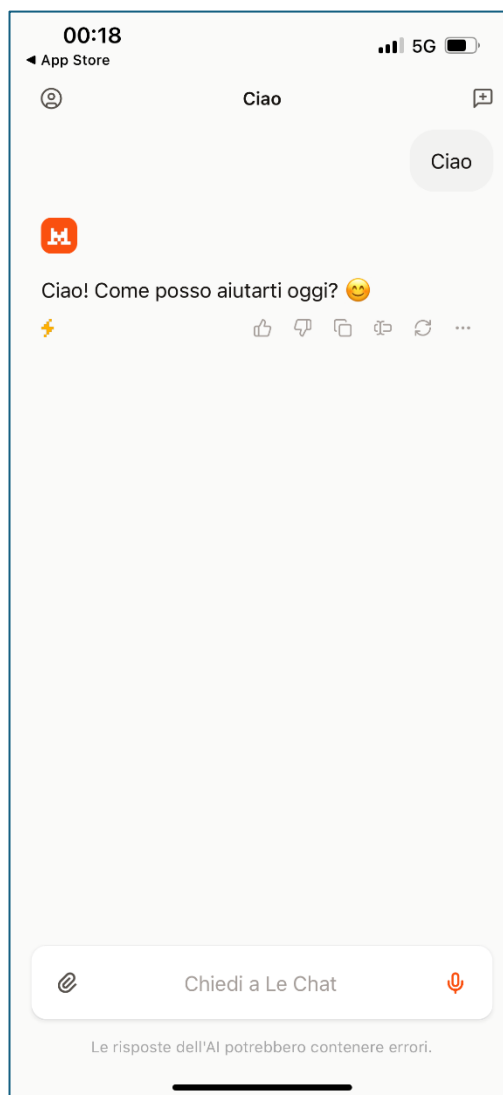
- **Impegno I: inserimento di un *disclaimer* sugli eventuali errori nelle finestre di dialogo di Le Chat**

Mistral AI si impegna a rendere visibili nelle finestre di dialogo pre e post *log in* (accesso) di Le Chat, sia tramite Web che tramite App, non appena l'utente inizi una conversazione con l'assistente virtuale, appositi *disclaimer* che avvisino l'utente dell'eventualità che i risultati siano errati.

In particolare, Mistral AI propone ulteriori miglioramenti i) al *disclaimer* già adottato a partire dal mese di luglio 2025 nella versione Web, come illustrato nella Memoria, e ii) al *disclaimer* mostrato nelle seguenti schermate, già reso visibile nell'App a partire dal mese di settembre 2025:



Esempio in App Android con tema “scuro”



Esempio in App iOS con tema “chiaro”

I nuovi *disclaimer* proposti con i presenti impegni saranno, rispetto a quelli già adottati, ancora più chiari e fruibili per gli utenti.

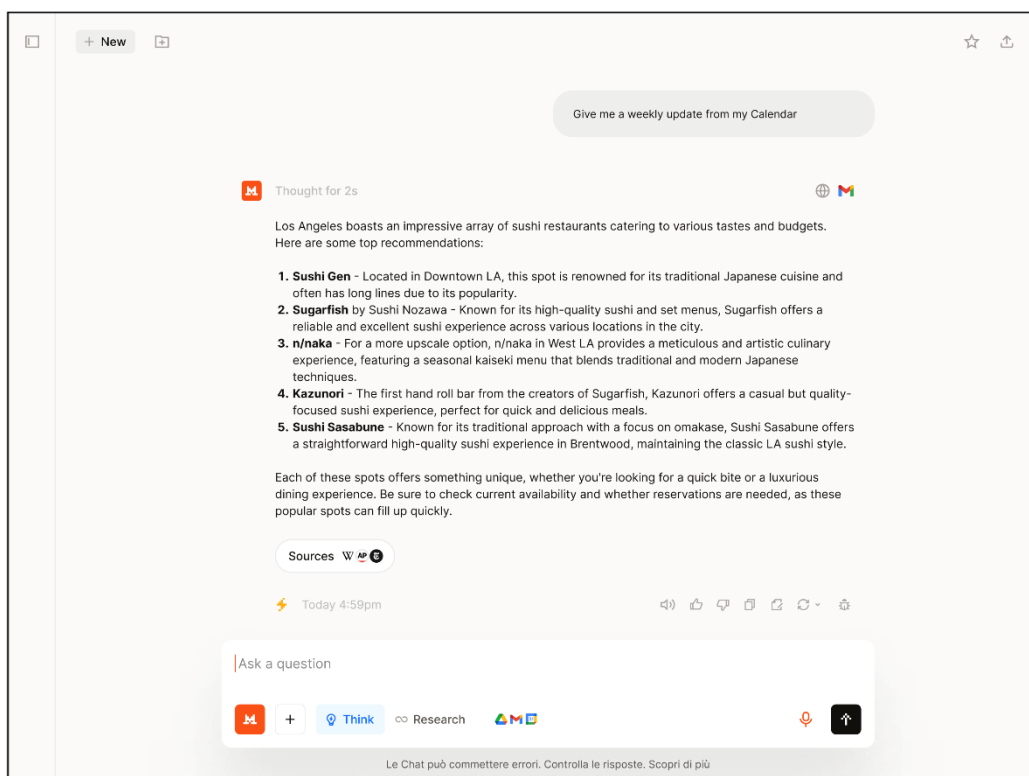
Nella versione Web, il testo del nuovo *disclaimer* proposto è il seguente: **“Le Chat può commettere errori. Controlla le risposte. Scopri di più”**.

Per quanto riguarda l’App, il *disclaimer* proposto è più sintetico, considerato che lo spazio disponibile è limitato, come segue: **“Possibili errori nelle risposte. Scopri di più”**.

In particolare, il *link* “Scopri di più” consentirà agli utenti di accedere direttamente alle Condizioni di Servizio nella versione aggiornata, contenente ulteriori indicazioni sulla possibile imprecisione degli *output* (si veda l’Impegno II).

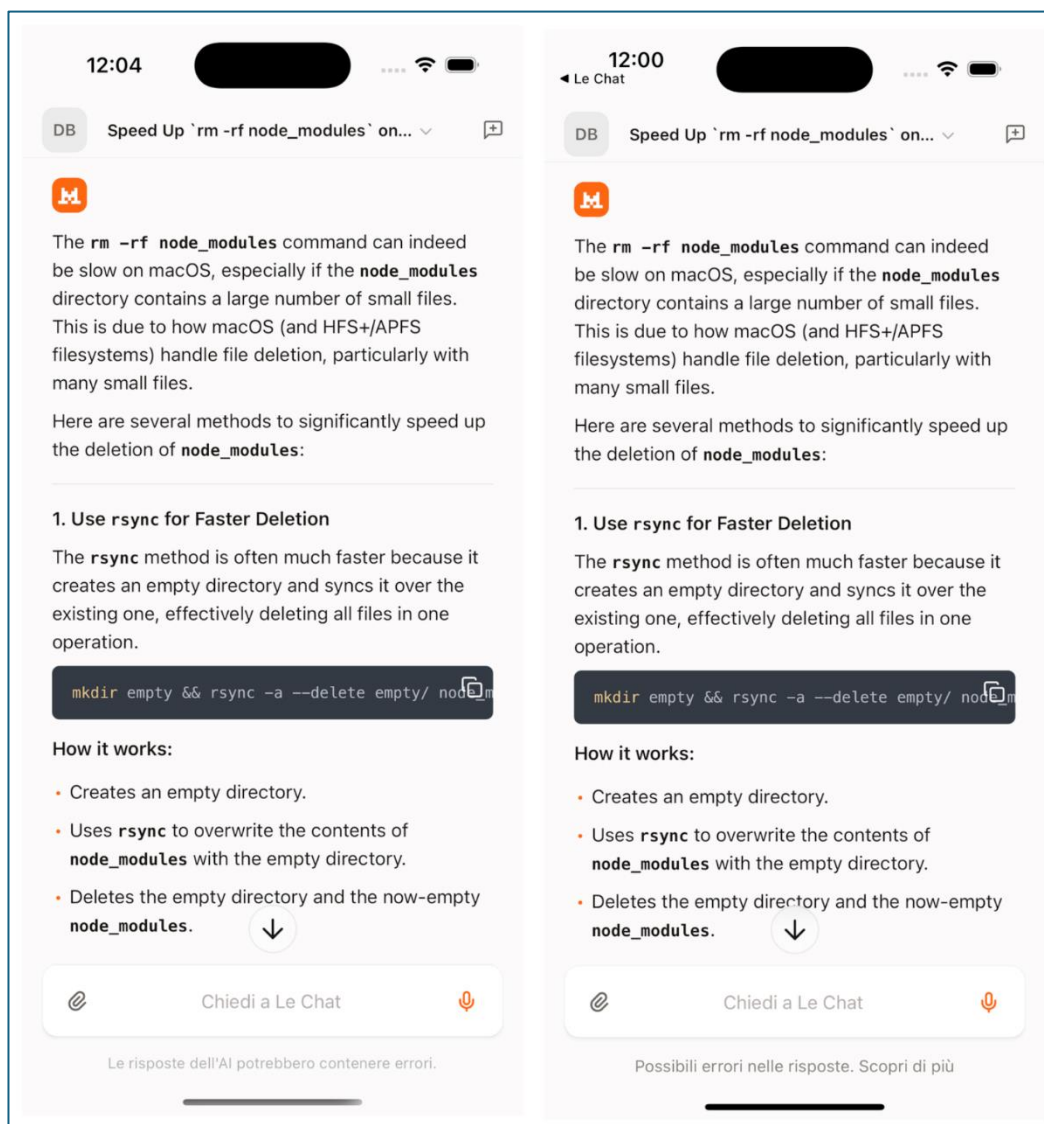
Inoltre, Mistral AI migliorerà ulteriormente la visibilità e fruibilità dei *disclaimer*, mantenendone il posizionamento immediatamente al di sotto della barra della *chat*, utilizzando caratteri di dimensioni maggiori rispetto a quelle attuali e aumentando il contrasto tra i testi dei *disclaimer* e lo sfondo.

Si veda di seguito una schermata che mostra la resa grafica del *disclaimer* nella versione Web con tema “chiaro”¹:



Per quanto riguarda l'App, di seguito si riporta altresì un confronto tra il *disclaimer* già adottato, sulla sinistra, e il nuovo *disclaimer* proposto con i presenti impegni, sulla destra:

¹ L'esempio è stato creato in ambiente di *test* e ha la solita finalità di mostrare la resa grafica del *disclaimer*. In fase di implementazione, nella versione Web in lingua inglese (*i.e.* qualora l'utente abbia impostato l'inglese come lingua del *browser*), come nell'esempio riportato, il *disclaimer* sarà in lingua inglese. Il *disclaimer* verrà mostrato in lingua italiana qualora l'utente abbia scelto l'italiano come lingua del *browser* utilizzato.



Qualora l'utente selezioni il tema "scuro" nella versione Web o nell'App, il *disclaimer* sarà altrettanto visibile, grazie all'utilizzo di caratteri di colore grigio su sfondo nero.

I *disclaimer* verranno mostrati in lingua italiana, qualora l'utente abbia impostato l'italiano come lingua del *browser* e/o come lingua dell'App.

Quanto ai tempi per l'implementazione delle misure proposte:

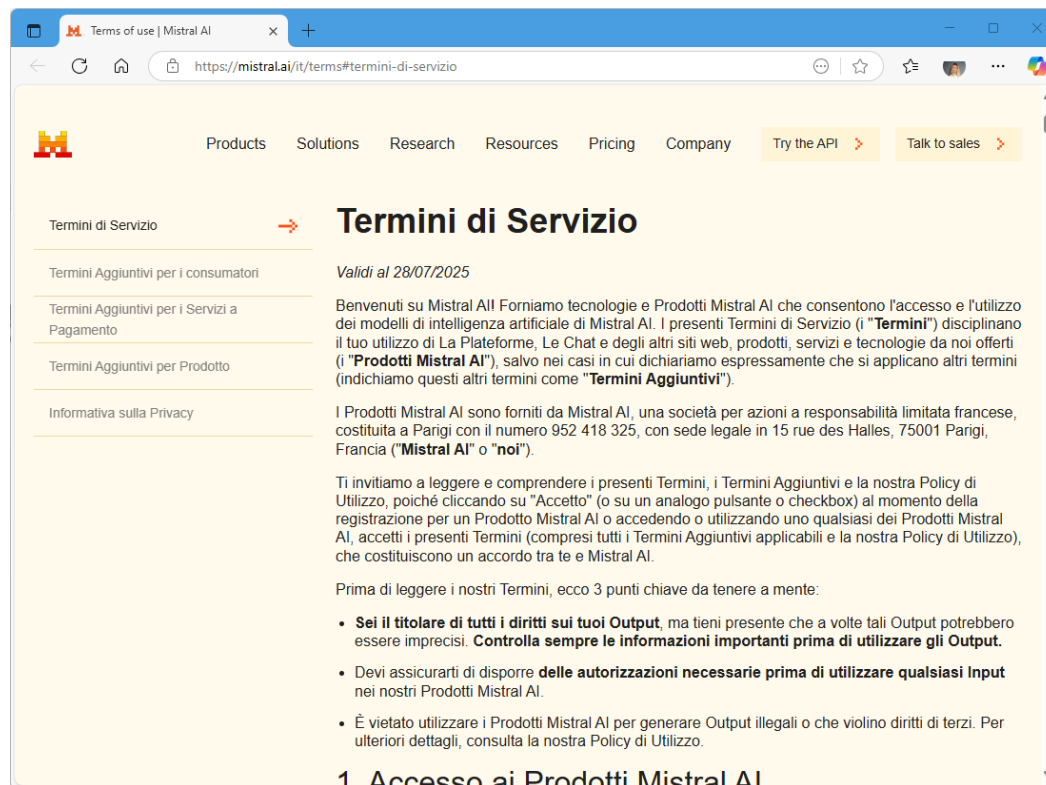
- il nuovo *disclaimer* previsto per la versione Web verrà adottato entro un giorno dall'accettazione degli impegni da parte dell'Autorità;
- il nuovo *disclaimer* previsto all'interno dell'App verrà adottato entro una settimana dall'accettazione degli impegni da parte dell'Autorità.

- **Impegno II: inclusione di informazioni ancora più chiare e fruibili all'interno delle Condizioni di Servizio in lingua italiana in merito all'eventualità di ottenere *output* errati**

Mistral AI si impegna a rendere continuamente disponibili le Condizioni di Servizio anche in lingua italiana, sia da Web che da App, e a integrarle, tra l'altro, con il seguente *disclaimer* in epigrafe:

“Sei il titolare di tutti i diritti sui tuoi Output, ma tieni presente che a volte tali Output potrebbero essere imprecisi. Controlla sempre le informazioni importanti prima di utilizzare gli Output”.

Si veda di seguito una schermata di esempio:



Inoltre, Mistral AI si impegna a includere le seguenti informazioni aggiuntive nelle proprie Condizioni di Servizio:

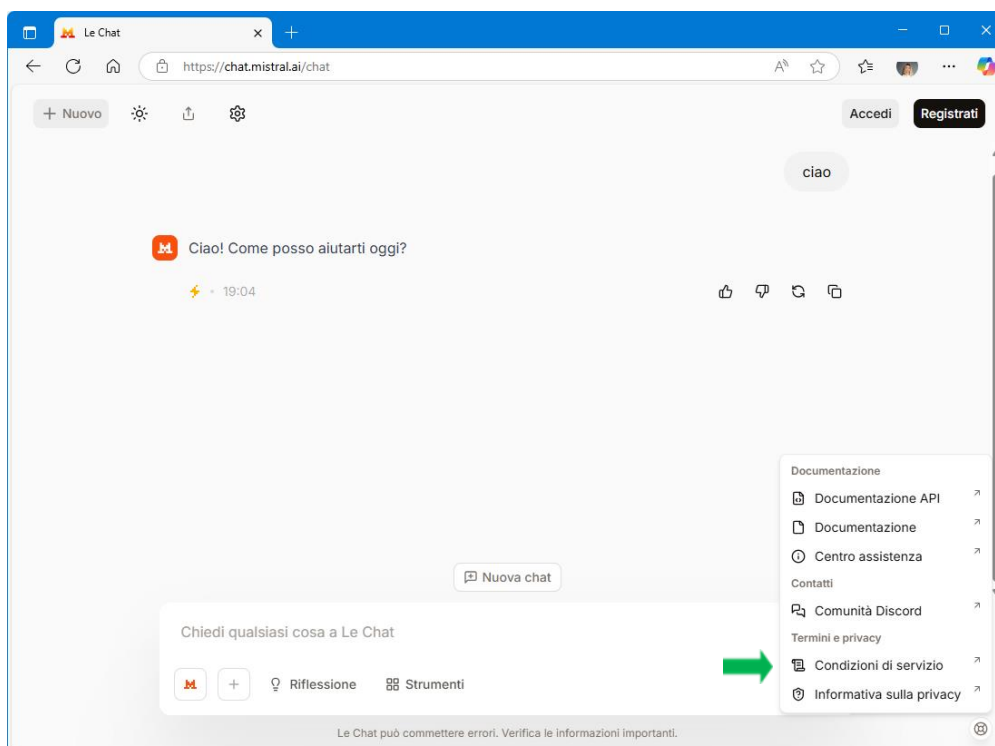
“Imprecisione dell'Output. I Prodotti Mistral AI si basano sui modelli linguistici di grandi dimensioni (cd. Large Language Models o LLM), una tecnologia in continua evoluzione. Per questo motivo, l'Output generato potrebbe essere occasionalmente impreciso. I Prodotti Mistral AI non sono fonti di informazione autorevoli o infallibili. In ogni caso, non si deve fare affidamento sull'Output generato dai Prodotti Mistral AI come unica fonte di verità o come sostituto di una consulenza professionale (ad esempio legale, fiscale o medica). Si raccomanda di usare cautela quando si utilizza l'Output: verificare sempre l'affidabilità, l'accuratezza e la completezza dell'Output prima di fare affidamento su di esso per scopi personali o professionali o di pubblicarlo.”.

Le misure proposte sono già state adottate e saranno rese permanenti con l'accettazione degli impegni da parte dell'Autorità.

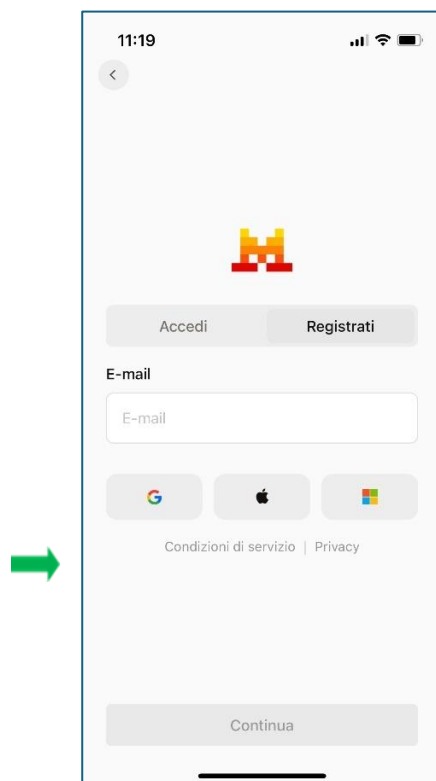
- **Impegno III: ulteriore miglioramento dell’accessibilità delle Condizioni di Servizio**

Mistral AI si impegna a rendere ancora più facilmente accessibili le Condizioni di Servizio di Le Chat – e, quindi, l’informativa di cui all’impegno II – per gli utenti in Italia, tramite i seguenti accorgimenti:

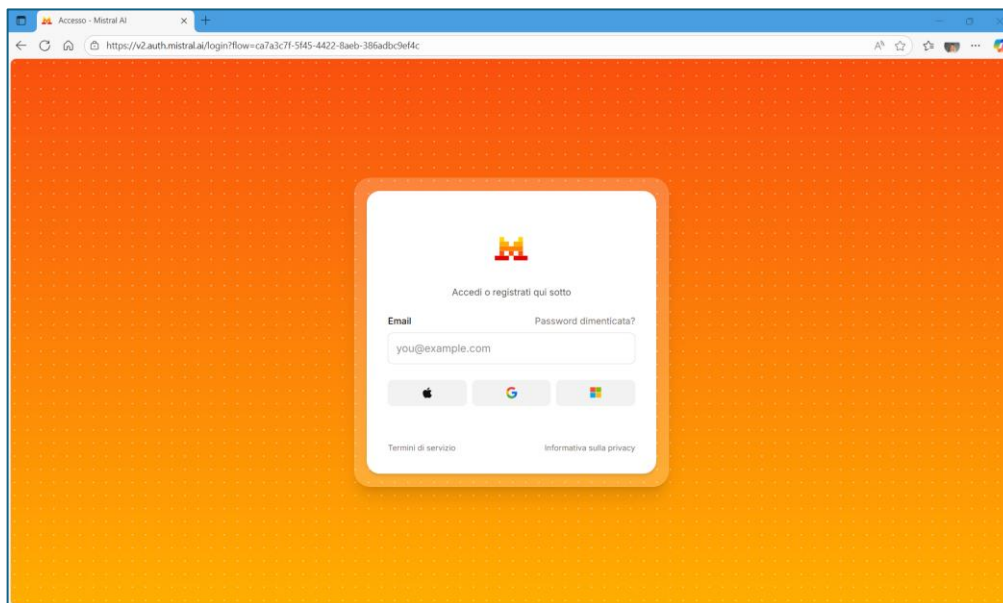
- a) inclusione di un’apposita voce “Condizioni di Servizio” nel menu accessibile dalle pagine del Sito da cui è possibile fruire del servizio Le Chat, come da seguente esempio:



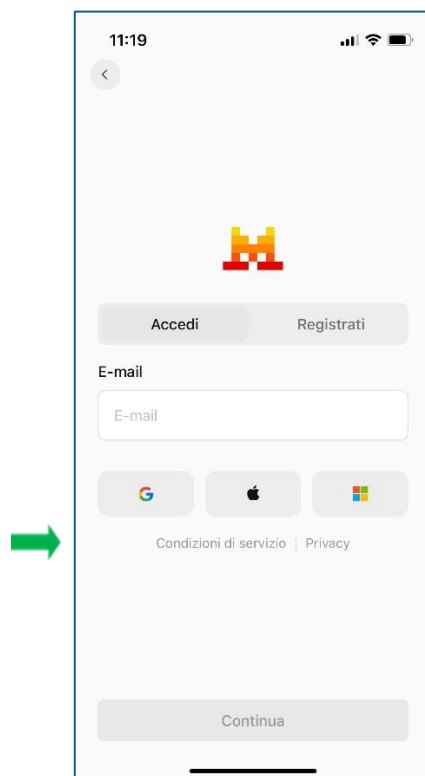
- b) inclusione di un apposito *link* alle Condizioni di Servizio nella pagina di *sign up* (registrazione) al servizio Le Chat da App, come illustrato di seguito:



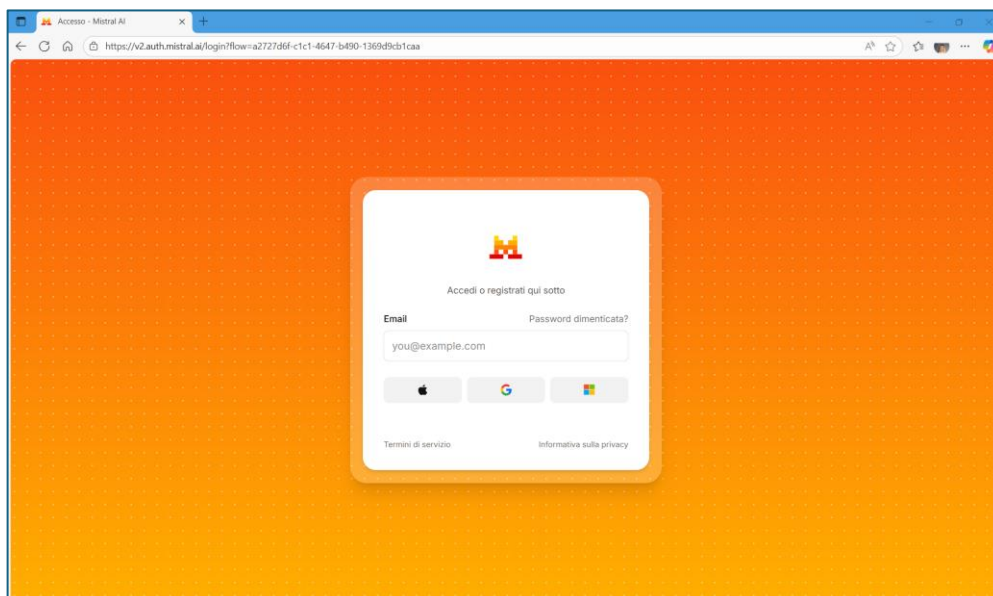
- c) inclusione di un apposito *link* alle Condizioni di Servizio nella pagina di *sign up* (registrazione) al servizio Le Chat da Web, come illustrato di seguito:



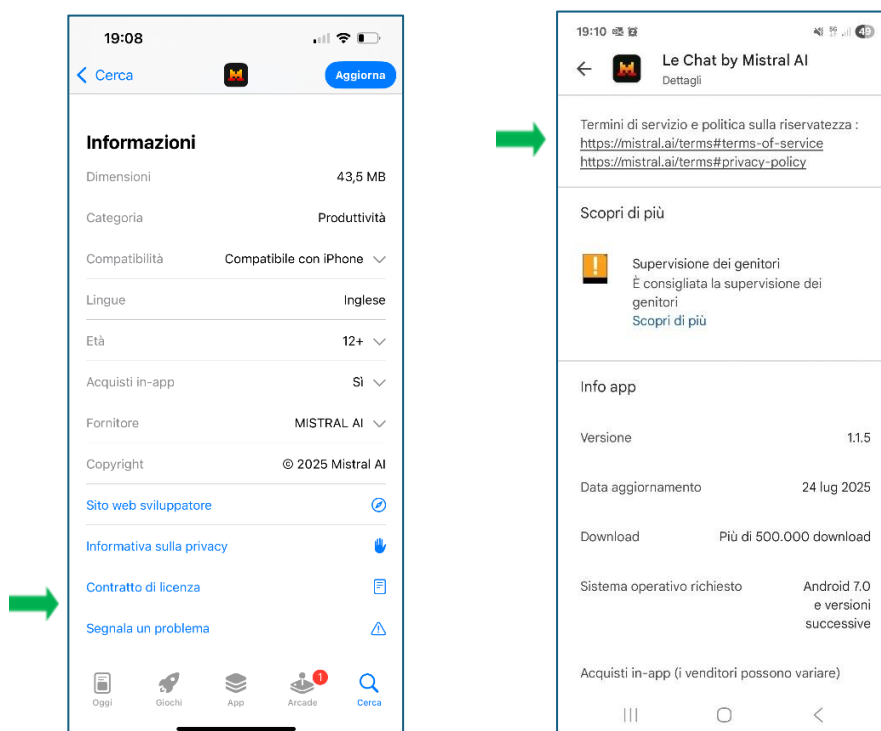
- d) inclusione di un apposito *link* alle Condizioni di Servizio nella pagina di *log in* (accesso) al servizio Le Chat da App, come illustrato di seguito:



- e) inclusione di un apposito *link* alle Condizioni di Servizio nella pagina di *log in* (accesso) al servizio Le Chat da Web, come illustrato di seguito:



- f) inclusione di un apposito *URL* alle Condizioni di Servizio nella scheda dell'App negli *store* App Store (sotto la voce "Contratto di licenza") e Google Play (tramite *link* all'interno della descrizione dell'App), come illustrato di seguito:



g) inclusione di un *link* alle Condizioni di Servizio (tramite il testo cliccabile “Scopri di più”) nei *disclaimer* di cui all’Impegno I (si veda sopra).

Le misure di cui alle lettere a), b), c), d), e) ed f) sono già state adottate e verranno rese permanenti con l’accettazione degli impegni da parte dell’Autorità.

La misura di cui alla lettera g) verrà implementata nei tempi indicati sopra con riferimento all’Impegno I.

- **Impegno IV: traduzione in lingua italiana dell’intero Sito, incluso il “Centro Assistenza”**

Mistral AI si impegna a rendere disponibile l’intero Sito <https://mistral.ai/>, incluso il “Centro Assistenza”, anche in lingua italiana.

Tale misura verrà integralmente adottata entro 4 (quattro) mesi dall’accettazione degli impegni da parte dell’Autorità.

In caso di accettazione degli impegni I, II, III e IV di cui sopra, Mistral adotterà le misure oggetto degli stessi in modo continuativo a partire dai termini sopra indicati e comunicherà tempestivamente le eventuali variazioni che si dovessero rendere necessarie in ragione, ad esempio, di sopravvenute esigenze organizzative.

5) Considerazioni circa l’ammissibilità e l’idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell’avvio dell’istruttoria

Ferme restando le difese nel merito, Mistral AI ritiene che sussistano tutti i

presupposti per ritenere gli impegni di cui al precedente Paragrafo 4) ammissibili e idonei a rimuovere ogni possibile profilo di illegittimità della condotta contestata da codesta Ill.ma Autorità nella Comunicazione.

Relativamente all'**ammissibilità** degli impegni proposti, si osserva che essi sono concreti, precisi, di attuazione immediata, nonché facilmente verificabili da parte di codesta Ill.ma Autorità².

Tali impegni si concretizzano in una serie di accorgimenti e misure che, considerati singolarmente e nel loro insieme, consentono certamente di superare tutte le preoccupazioni sollevate dall'Autorità nella Comunicazione in punto di possibile scorrettezza della condotta contestata, garantendo agli utenti, fin dal primo contatto, una ancor più agevole, chiara, completa ed immediata contezza della possibilità che il servizio di IA Le Chat generi *output* errati o fuorvianti.

Inoltre, si noti che le misure oggetto degli impegni proposti da Mistral AI non sono soggette a limiti temporali, ma verrebbero adottate e implementate a tempo indeterminato.

A ulteriore sostegno dell'ammissibilità degli impegni proposti, si deve aggiungere che, anche nella denegata ipotesi in cui la pratica commerciale sottoposta allo scrutinio di codesta Autorità non venisse giudicata lecita, andrebbe comunque esclusa la "*manifesta scorrettezza e gravità*" della stessa.

Si ritiene, infatti, che le argomentazioni di merito svolte nella Memoria dimostrino la legittimità e la trasparenza della condotta di Mistral AI o quantomeno, a tutto concedere, l'assenza di una manifesta scorrettezza e gravità della pratica commerciale contestata dall'Autorità.

Inoltre, le criticità sollevate da codesta Autorità, pur non condivise, sono certamente suscettibili di essere rimosse tramite le misure di cui agli impegni, nei termini sopra descritti.

Si aggiunga che, nel caso in esame, è da escludere in radice la sussistenza di un rilevante interesse pubblico all'accertamento dell'ipotizzata infrazione.

Numerosi precedenti giurisprudenziali di codesta Autorità testimoniano, infatti, che l'accertamento dell'illecito non costituisce di per sé un obiettivo prevalente rispetto allo strumento della decisione di accettazione degli impegni, specialmente laddove – come nel caso di specie – la correttezza della condotta possa essere rapidamente assicurata attraverso la collaborazione volontaria del professionista, conformemente alla *ratio* dell'istituto.

Ciò premesso, si chiede che codesta Ill.ma Autorità, anche in considerazione dell'assenza del carattere di "*manifesta scorrettezza e gravità*" della pratica commerciale oggetto della Comunicazione, confermi l'**idoneità** degli impegni proposti con il presente atto.

² Per quanto riguarda le misure implementate nella versione Web, qualora sia stato effettuato un precedente accesso, potrebbe essere necessario effettuare un aggiornamento delle relative pagine *web*.

La presente proposta di impegni, infatti, sul presupposto del massimo spirito collaborativo nei confronti dell'Autorità, è certamente idonea a rimuovere i presunti profili di scorrettezza della condotta di Mistral AI sollevati nella Comunicazione, in conformità con i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dall'art. 10 del Regolamento.

A tal fine, con riserva di fornire tutti i chiarimenti e le informazioni che codesta Ill.ma Autorità vorrà richiedere, si descrive di seguito come ciascuno degli impegni proposti sia idoneo a rimuovere ogni profilo di illegittimità ipotizzato dall'Autorità nella Comunicazione.

L'attuazione dell'**Impegno I** permette agli utenti che inizino ad utilizzare il servizio di conversazione basato su IA di Le Chat di essere immediatamente avvertiti della possibilità che le risposte fornite siano imprecise, con la raccomandazione di verificarle. Grazie al *link* incluso nei *disclaimer*, gli utenti avranno altresì l'opportunità di consultare in maniera più agevole le Condizioni di Servizio per ottenere maggiori informazioni sui possibili errori negli *output*.

I *disclaimer* verranno mostrati agli utenti che hanno impostato l'italiano come lingua dell'App o del *browser* utilizzato per accedere alla versione Web. In particolare, non verrà utilizzata la lingua del *prompt* come criterio per la determinazione della lingua dei *disclaimer*, al fine di garantire il rispetto del principio della minimizzazione dei dati, nonché una buona *user experience* agli utenti che utilizzano più lingue per formulare i propri *prompt* (i quali potrebbero, altrimenti, subire una continua modifica dell'interfaccia utente).

L'attuazione dell'**Impegno II** consente di rendere ancora più chiare, complete e visibili per gli utenti in Italia:

- i) le informazioni incluse nelle Condizioni di Servizio relative alle possibili inesattezze contenute negli *output* generati da Le Chat; nonché
- ii) le raccomandazioni in merito alla necessaria cautela da adottare nel loro utilizzo in ambito personale e professionale, specialmente ove le domande poste dagli utenti concernano temi potenzialmente rilevanti, come nel caso di richieste di pareri medici, legali o fiscali.

L'attuazione dell'**Impegno III** consentirà di rendere le Condizioni di Servizio - e, quindi, il *disclaimer* ivi incluso in conformità con l'Impegno II - ancora più facilmente e immediatamente accessibili sia da Web sia da App e, in particolare:

- i) dalle finestre di dialogo, accedendovi dall'apposita sezione o dal *disclaimer* sui possibili errori;
- ii) dalle pagine o sezioni di *sign up* (registrazione) al servizio Le Chat;
- iii) dalle pagine o sezioni di *log in* (accesso) al servizio Le Chat; nonché
- iv) dagli *app store*, prima di scaricare l'App.

Da ultimo, l'attuazione dell'**Impegno IV** permetterà di rendere il Sito ancora più facilmente navigabile da parte degli utenti in Italia, nonché di rendere accessibili anche in italiano tutti gli ulteriori chiarimenti forniti all'interno del "Centro Assistenza", anche in merito alle possibili allucinazioni.

Si ritiene pertanto che vi siano tutti i requisiti per condurre ad un accoglimento della proposta di impegni formulata da Mistral AI, trattandosi di misure adeguate tese ad eliminare in modo strutturale e permanente, in coerenza con l'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e con l'art. 10 del Regolamento, i profili di contestazione mossi dall'Autorità.

* * *

Alla luce di quanto sopra, si confida che l'Autorità, nella denegata ipotesi in cui non confermi la liceità e correttezza della condotta di Mistral AI, vorrà concludere il presente procedimento con una decisione di accettazione della presente proposta di impegni e senza alcun accertamento di infrazione delle norme del Codice del Consumo da parte di Mistral AI.

Il professionista manifesta sin d'ora la propria disponibilità a modificare e/o integrare i presenti impegni ai sensi dell'art. 10, comma 2, lett. b) del Regolamento, ove codesta Autorità lo ritenga opportuno.

Con osservanza.

Milano, 7 ottobre 2025