



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 giugno 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 12 aprile 2022, con cui è stato avviato il procedimento PS/12313 nei confronti della società eToro Europe Ltd;

VISTA la propria decisione del 19 luglio 2022, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in ragione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione delle fattispecie oggetto del procedimento in questione;

VISTE le proprie decisioni del 20 dicembre 2022 e del 28 febbraio 2023, con le quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in ragione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione delle fattispecie oggetto del procedimento in questione, nonché la propria decisione del 18 aprile 2023, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del

procedimento, allo scopo di dare seguito ai necessari adempimenti finalizzati alla conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. eToro Europe Ltd (di seguito anche eToro, il Professionista o la Società), in qualità di Professionista, ai sensi dell'articolo. 18, lett. *b*), del Codice del consumo, avente sede in Cipro. La società è una multinazionale che svolge attività di intermediazione finanziaria e fornisce servizi di investimento/*trading on line*.

2. FinecoBank S.p.A. (nel seguito anche Fineco), in qualità di parte segnalante e interveniente nel procedimento.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne una pratica commerciale posta in essere da eToro, con riferimento all'offerta di strumenti finanziari e servizi di investimento, diffusa attraverso la propria piattaforma *on line*.

4. La società eToro è un intermediario finanziario che sviluppa e gestisce una piattaforma *online* di investimento in diversi tipi di *asset*, al fine di offrire ai suoi clienti la possibilità di investire e negoziare in molteplici tipi di prodotti, in regime di libera prestazione. Il Professionista, denominato anche agente di cambio e/o *broker on line* opera, previa autorizzazione, sui mercati finanziari per conto degli investitori svolgendo attività di compravendita via telematica di prodotti finanziari.

5. Il Professionista, attraverso la diffusione di messaggi sul sito *web* www.etoro.com/it, ha promosso i propri servizi di investimento azionario, presentandoli come senza oneri, utilizzando nella *homepage* italiana del sito espressioni quali “*Investi in azioni con commissioni pari allo 0%*”, “*100% azioni, 0% commissioni*”, in questo modo fornendo informazioni poco chiare riguardo alle caratteristiche dei prodotti/servizi offerti e alle condizioni economiche previste per gli stessi, su questioni da reputarsi essenziali in fase di assunzione della decisione commerciale.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

6. Con riferimento alla condotta sopra descritta, con atto del 12 aprile 2022, successivamente pubblicato sul Bollettino ufficiale dell'Autorità il 6 giugno 2022, è stato comunicato ad eToro l'avvio del procedimento istruttorio n. PS12313, per presunta violazione degli articoli. 20, 21 e 22 del Codice del consumo in relazione all'offerta di strumenti finanziari e servizi di investimento tramite la propria piattaforma online¹.

7. In data 16 giugno 2022, è pervenuta da parte della Società un'istanza di accesso agli atti², accolta con comunicazione del 21 giugno 2022³.

8. In data 24 giugno 2022, è pervenuta da parte di eToro una richiesta di proroga del termine assegnato per la risposta alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio dell'istruttoria e per il deposito della memoria difensiva⁴, accolta con comunicazione del 27 giugno 2022⁵.

9. In data 1° luglio 2022, è pervenuta un'istanza di partecipazione al procedimento da parte della società FinecoBank S.p.A., ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento⁶, accolta il successivo 6 luglio 2022⁷; la comunicazione di tale decisione ad eToro è avvenuta in data 11 luglio 2022⁸.

10. In data 20 luglio 2022, è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento⁹.

11. In data 22 luglio 2022¹⁰, è pervenuta la risposta di eToro alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio dell'istruttoria, unitamente a una proposta di impegni.

12. In data 20 settembre 2022, è stato comunicato al Professionista l'accoglimento della richiesta di audizione, fissata per il 29 settembre 2022¹¹.

13. In data 17 ottobre 2022, eToro ha presentato la risposta alla richiesta di informazioni effettuata in sede di audizione¹².

¹ Cfr. doc. n. 3 del 12/04/2022.

² Cfr. doc. n. 8 del 16/06/2022.

³ Cfr. doc. n. 9 del 21/06/2022.

⁴ Cfr. doc. n. 11 del 24/06/2022.

⁵ Cfr. doc. n. 12 del 27/06/2022.

⁶ Cfr. doc. n. 13 del 1/07/2022.

⁷ Cfr. doc. n.14 del 6/07/2022.

⁸ Cfr. doc. n.17 del 11/07/2022.

⁹ Cfr. doc. n. 21 e doc n. 22 del 20/07/2022.

¹⁰ Cfr. doc. n. 23 del 22/07/2022.

¹¹ Cfr. doc. n. 27 del 20/09/2022.

¹² Cfr. doc. n. 35 del 17/10/2022.

14. In data 15 novembre 2022, è stato comunicato a Fineco l'accoglimento della richiesta di audizione, fissata per il 18 novembre 2022¹³.

15. La proposta di impegni, presentata in data 22 luglio 2022, è stata rigettata dall'Autorità nella sua adunanza del 22 novembre 2022, ritenendo tali impegni relativi a condotte che, ove accertate, avrebbero potuto integrare fattispecie di pratiche commerciali "manifestamente scorrette e gravi", per le quali l'articolo 27, comma 7 del Codice del consumo non può trovare applicazione. In ogni caso, l'Autorità ha anche ritenuto tali impegni non idonei a rimuovere i profili di scorrettezza oggetto di istruttoria. La decisione è stata comunicata al Professionista il 24 novembre 2022¹⁴.

16. In data 9 dicembre 2022¹⁵, è pervenuta da parte della Società una richiesta di proroga del termine assegnato per la risposta alla richiesta di informazioni del 2 dicembre 2022¹⁶ che è stata accolta con comunicazione del 12 dicembre 2022¹⁷.

17. In data 20 dicembre 2022 eToro ha presentato la risposta alla predetta richiesta di informazioni del 2 dicembre 2022¹⁸.

18. In data 21 dicembre 2022, è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento¹⁹.

19. In data 14 febbraio 2023, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento²⁰.

20. In data 20 febbraio 2023, è pervenuta da parte di eToro una richiesta di proroga del termine di conclusione della fase istruttoria²¹ che è stata accolta con comunicazione del 1° marzo 2023²².

21. In data 28 marzo 2023, è pervenuta la memoria conclusiva del Professionista²³.

22. In data 29 marzo 2023, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, commi 1-*bis* e 6, del Codice del consumo, è stata inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito "AGCOM") e alla

¹³ Cfr. doc. n. 39 del 15/11/2022.

¹⁴ Cfr. doc. n. 40 del 24/11/2022.

¹⁵ Cfr. doc. n. 46 del 9/12/2022.

¹⁶ Cfr. doc. n. 42 del 2/12/2022.

¹⁷ Cfr. doc. n. 47 del 12/12/2022.

¹⁸ Cfr. doc. n. 48 del 20/12/2022.

¹⁹ Cfr. doc. n. 49 e doc. n. 50 del 21/12/2022.

²⁰ Cfr. doc. n. 55 e doc. n. 56 del 14/02/2023.

²¹ Cfr. doc. n. 57 del 20/02/2023.

²² Cfr. doc. n. 58 e doc. n. 59 del 1/03/2023.

²³ Cfr. doc. n. 64 del 28/03/2023.

Commissione Nazionale per le Società e la Borsa (di seguito, “CONSOB”)²⁴.

23. In data 19 aprile 2023, è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento²⁵.

24. In data 28 aprile 2023, è pervenuto il parere dell’AGCOM²⁶.

25. In data 3 maggio 2023, è pervenuto il parere della CONSOB²⁷.

26. In data 22 maggio 2023 è stata inoltrata alla CONSOB una comunicazione riguardante il regime di riservatezza della documentazione agli atti del presente procedimento istruttorio.

2) Le evidenze acquisite nel corso del procedimento

L’istanza di intervento

27. In relazione alla condotta oggetto di contestazione, è pervenuta una segnalazione da parte di Fineco²⁸.

28. Tramite tale segnalazione, è emerso che il Professionista promuove all’investitore la possibilità di usufruire di servizi di investimento relativi alla compravendita di azioni, senza commissioni. Ciononostante, consultando le FAQ e la sezione dedicata alle commissioni “*Altre*”, emerge la presenza di costi di varia natura nonché di rischi collegati all’attività, di vincoli operativi e di limitazioni ai diritti del cliente acquirente del titolo azionario che rendono l’attività meno vantaggiosa rispetto a quanto prospettato.

La condotta oggetto del procedimento

29. Le evidenze acquisite in fase istruttoria²⁹ (dichiarazioni del Professionista e del segnalante in sede di audizioni e memoria conclusiva del Professionista) comprovano che, mediante la divulgazione dei messaggi promozionali sul sito *web www.etoro.com/it*, il Professionista forniva informazioni ingannevoli, ovvero non immediatamente disponibili, relativamente alle caratteristiche dei prodotti/servizi offerti e alle reali condizioni economiche previste per gli stessi.

30. In particolare, le informazioni fornite sulle condizioni di offerta dei citati

²⁴ Cfr. doc. n. 65, doc. n. 66 del 29/03/2023.

²⁵ Cfr. doc. n. 70 e doc. n. 71 del 19/04/2023.

²⁶ Cfr. doc. n. 73 del 28/04/2023.

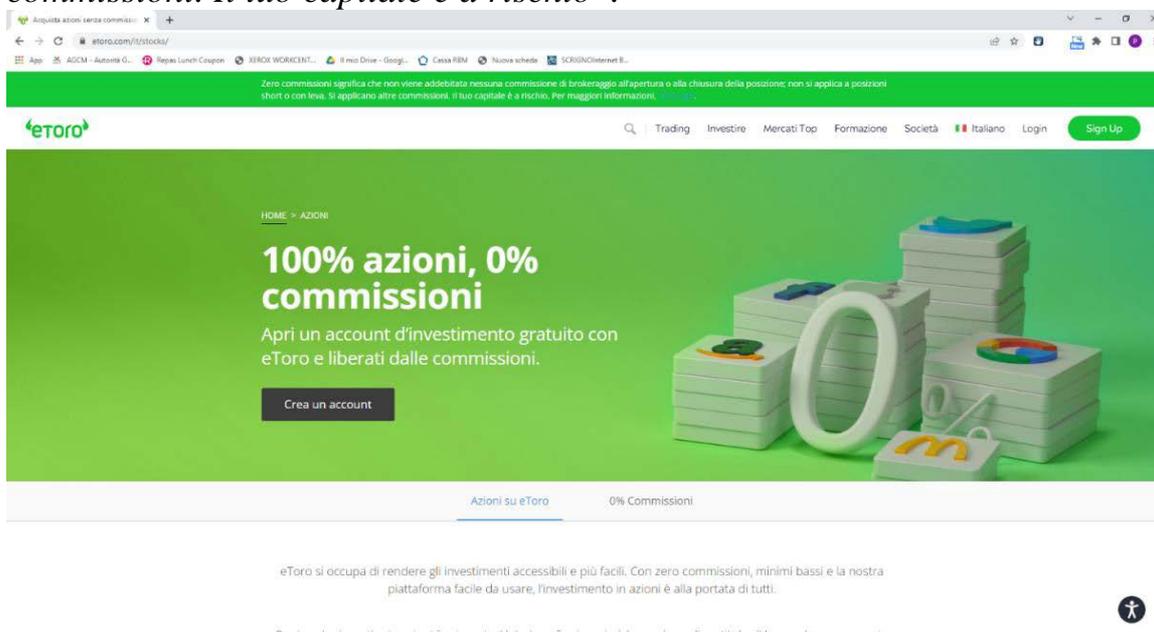
²⁷ Cfr. doc. n. 74 del 3/05/2023.

²⁸ Cfr. doc. n. 1 del 18/02/2022.

²⁹ Cfr. doc. n. 33 del 12/10/2022; doc. n. 41 del 1/12/2022; doc. n. 64 del 28/03/2023.

servizi non ne mettevano in evidenza elementi essenziali e nel contempo si prospettava la possibilità di negoziare azioni con commissioni pari a zero. In particolare, a far data dal 10 maggio 2019³⁰ e fino al 22 luglio 2022³¹, sul sito aziendale eToro ha promosso i propri servizi di investimento, presentandoli come senza spese, tramite l'utilizzo di claim quali *“Investi in azioni con commissioni pari allo 0%”, “100% azioni, 0% commissioni”*, o, ancora, ha effettuato nella pagina <https://www.eto.com/it/stocks/> sollecitazioni al consumatore quali *“apri un account d'investimento gratuito con eToro e liberati dalle commissioni”*.

31. Tale messaggio promuoveva la possibilità di usufruire di servizi di investimento relativi alla compravendita di azioni senza commissioni, omettendo di precisare che l'attività di investimento comportava vari costi. Infatti, in una pagina di atterraggio (c.d. *landing page*) del sito *web* a cui si accedeva dopo aver puntato il cursore sulla dicitura *“investire”* e aver cliccato sulla frase *“0% Commissioni sulle azioni”*, in caratteri, peraltro, ridotti e in posizione defilata rispetto al claim *“100% azioni, 0% commissioni apri un account d'investimento gratuito con eToro e liberati dalle commissioni”*, veniva precisato che *“Zero commissioni significa che non viene addebitata nessuna commissione di brokeraggio all'apertura o alla chiusura della posizione; non si applica a posizioni short o con leva. Si applicano altre commissioni. Il tuo capitale è a rischio”*.



32. L'esistenza di commissioni in funzione del tipo di azioni e di servizio scelto emergeva soltanto leggendo le FAQ e la sezione dedicata alle

³⁰ Cfr. doc. n. 23 del 22/07/2022.

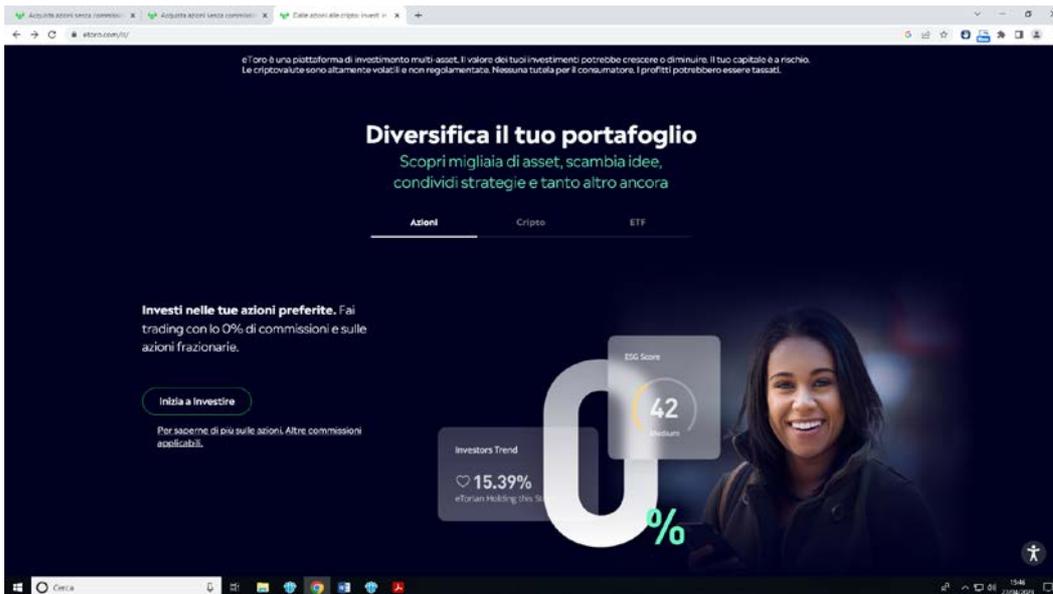
³¹ Cfr. doc. n. 23 del 22/07/2022.

commissioni “*Altre*”, in cui si rilevavano le seguenti indicazioni:

- non tutte le azioni sono negoziabili senza commissioni. Veniva, infatti, precisato che “*per gli account soggetti al regolamento CySec/FCA, zero commissioni si applica a gran parte delle azioni disponibili sulla piattaforma eToro*”;
- tutte le operazioni di negoziazione di strumenti finanziari (azioni incluse) con eToro dovevano avvenire in dollari USA. Pertanto, ogni versamento di denaro sul conto necessario alla negoziazione, se effettuato in una valuta diversa dai dollari USA (USD), prevedeva la conversione in tale valuta con applicazione di commissioni di cambio;
- l’obbligo di detenere sul conto le somme disponibili per la negoziazione di strumenti finanziari esclusivamente in USD esponeva l’investitore ai possibili esborsi connessi alle variazioni dei tassi di cambio della valuta, rischio che non veniva mai evidenziato nei contenuti promozionali sul servizio pubblicati sul sito *web*;
- a ogni operazione di prelievo della liquidità dal conto venivano applicate commissioni in misura fissa (5 USD);
- veniva applicata una commissione di inattività fissa mensile di 10 USD su qualsiasi saldo disponibile, da corrispondere dopo dodici mesi nel caso in cui l’utente non avesse svolto attività di investimento.

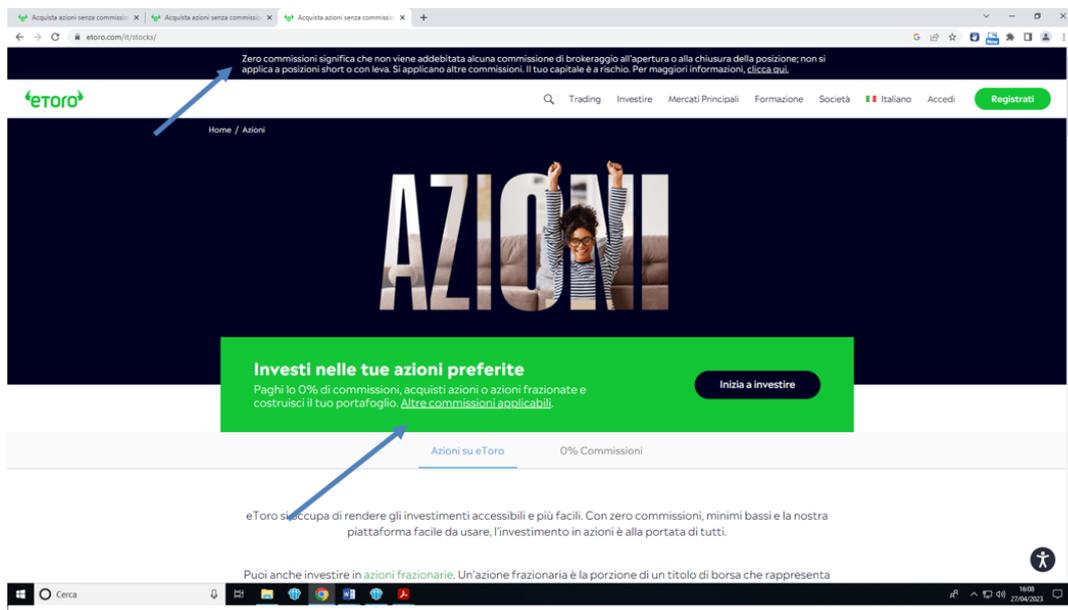
33. Il Professionista ha spontaneamente modificato il proprio sito *internet* tramite la parziale attuazione degli impegni proposti. Allo stato attuale il sito presenta il seguente contenuto:

- nella *homepage* del sito *web* <https://www.etoro.com/it>, al di sotto della dicitura “*Investi nelle tue azioni preferite. Fai trading con lo 0% di Commissioni e sulle azioni frazionarie*”, la Società ha aggiunto, sotto il pulsante “*Inizia ad investire*”, la frase “*Per saperne di più sulle azioni. Altre commissioni applicabili*”, laddove, cliccando su “*Per saperne di più sulle azioni*”, il consumatore accede alla pagina di atterraggio <https://www.etoro.com/it/stocks/> dove sono presenti ulteriori informazioni sugli investimenti azionari;

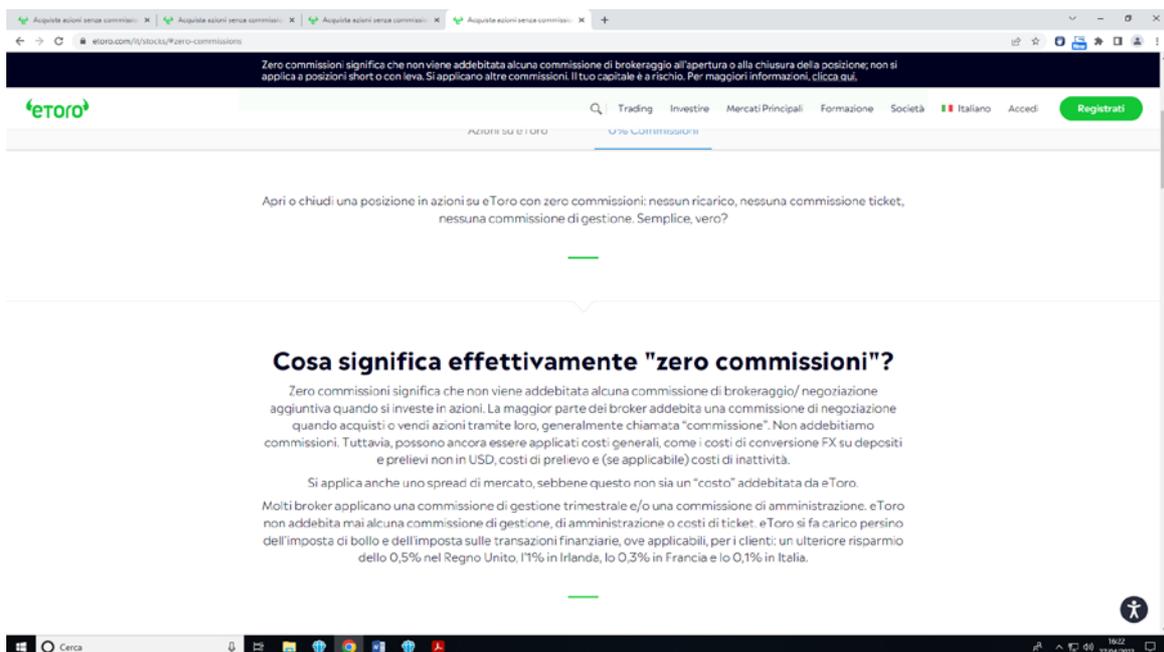


- nella pagina di atterraggio sugli investimenti azionari <https://www.etoro.com/it/stocks/>, la Società ha modificato il testo del disclaimer che si trova nella parte alta della pagina nei seguenti termini: *“Zero commissioni significa che non viene addebitata nessuna commissione di brokeraggio all’apertura o alla chiusura della posizione; non si applica a posizioni short o con leva. Si applicano altre commissioni. Il tuo capitale è a rischio. Per maggiori informazioni, [clicca qui](#).”*

Inoltre, il banner al centro della pagina reca la seguente frase, con specifico disclaimer *“Altre commissioni applicabili”* e relativo link alla pagina <https://www.etoro.com/it/trading/fees/>: *“Investi nelle tue azioni preferite / Pagi lo 0% di commissioni, acquisti azioni o azioni frazionate e costruisci il tuo portafoglio. Altre commissioni applicabili”*”.

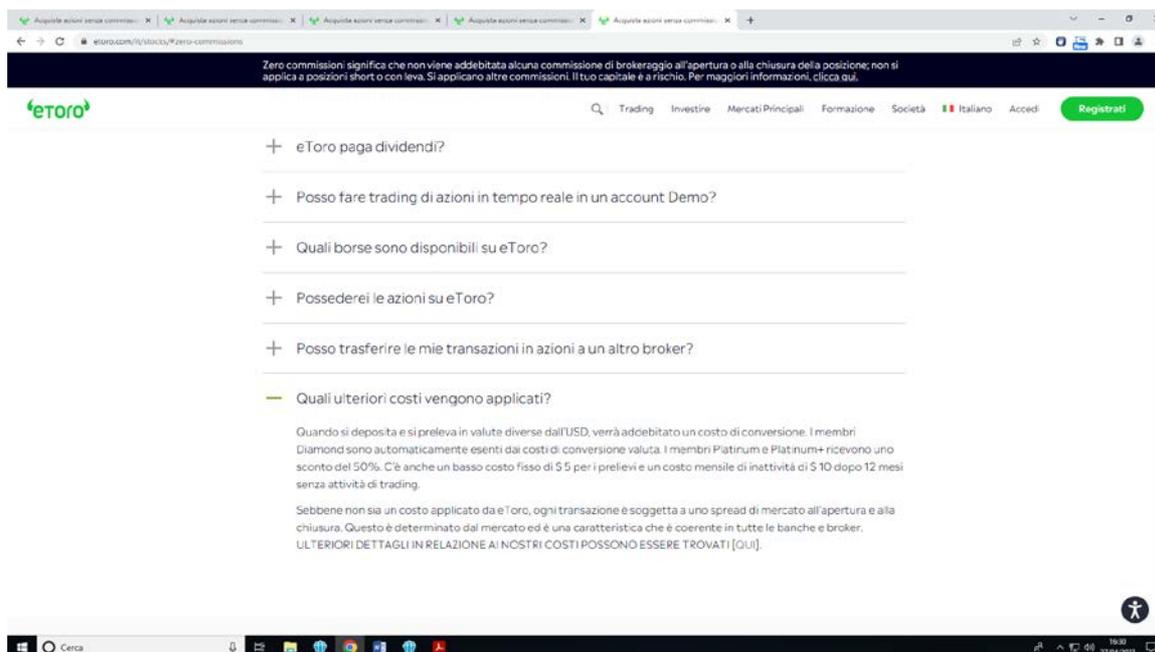


- nella pagina di atterraggio “Zero Commissioni” <https://www.etoro.com/it/stocks/#zero-commissions>, la Società ha modificato il disclaimer nei termini seguenti “Zero commissioni significa che non viene addebitata alcuna commissione di brokeraggio/ negoziazione aggiuntiva quando si investe in azioni. La maggior parte dei broker addebita una commissione di negoziazione quando acquisti o vendi azioni tramite loro, generalmente chiamata "commissione". Noi non addebitiamo questa commissione. Tuttavia, possono ancora essere applicati costi generali, come i costi di conversione FX su depositi e prelievi non in USD, costi di prelievo e (se applicabili) costi di inattività. Si applica anche uno spread di mercato, anche se non è un "costo" addebitato da eToro. Molti broker applicano una commissione di gestione trimestrale e/o una commissione di amministrazione. eToro non addebita mai alcuna commissione di gestione, di amministrazione o costi di ticket. eToro si fa carico persino dell'imposta di bollo e dell'imposta sulle transazioni finanziarie, ove applicabili, per i clienti: un ulteriore risparmio dello 0,5% nel Regno Unito, l'1% in Irlanda, lo 0,3% in Francia e lo 0,1% in Italia”;

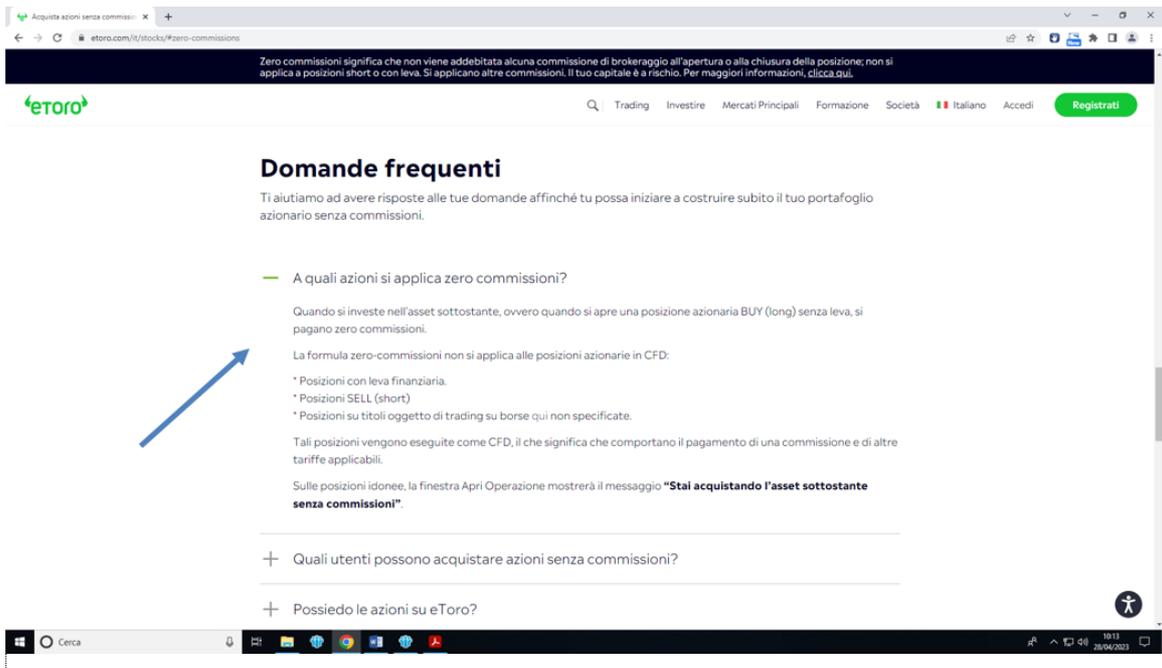


- in relazione alle FAQ presenti nella pagina ultima di atterraggio <https://www.etoro.com/it/stocks/#zero-commissions>, il Professionista ha aggiunto una nuova domanda: “Quali ulteriori costi vengono applicati?” e la seguente risposta: “Quando si deposita e si preleva in valute diverse dall’USD, verrà addebitato un costo di conversione. I membri Diamond sono automaticamente esenti dai costi di conversione valuta. I membri Platinum e

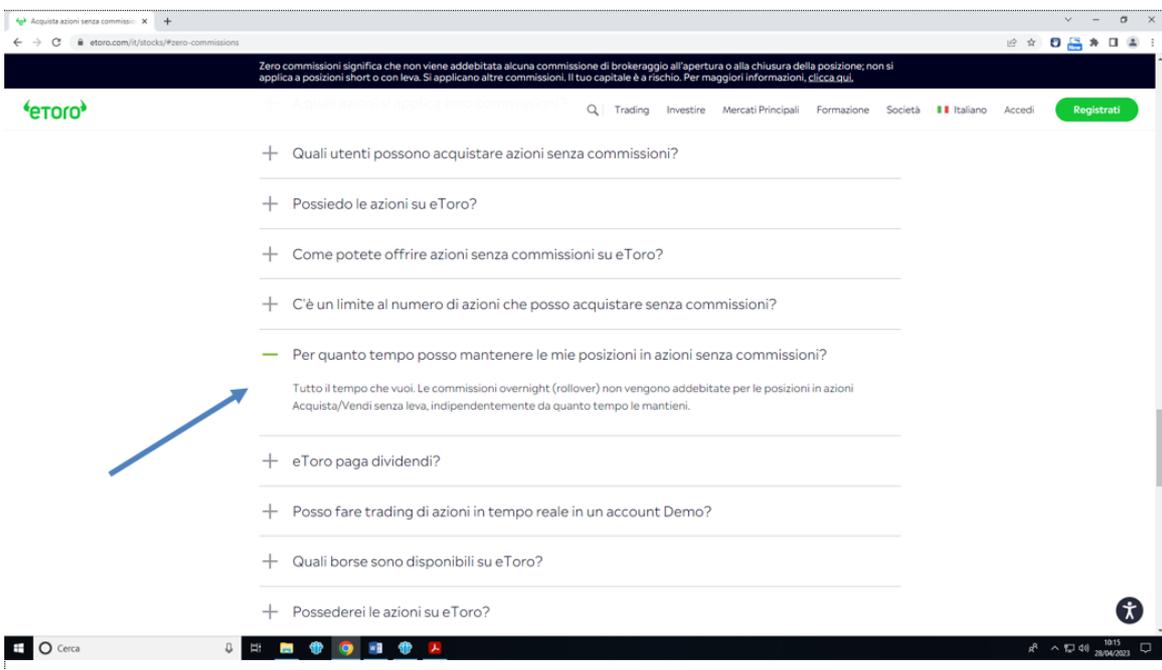
Platinum+ ricevono uno sconto del 50%. C'è anche un basso costo fisso di \$ 5 per i prelievi e un costo mensile di inattività di \$ 10 dopo 12 mesi senza attività di trading. Sebbene non sia un costo applicato da eToro, ogni transazione è soggetta a uno spread di mercato all'apertura e alla chiusura. Questo è determinato dal mercato ed è una caratteristica che è coerente in tutte le banche e broker. **ULTERIORI DETTAGLI IN RELAZIONE AI NOSTRI COSTI POSSONO ESSERE TROVATI [QUI]**".



34. Inoltre, la Società ha modificato il testo della risposta relativa alla domanda “A quali azioni si applica zero commissioni?” come segue: “Quando si investe nell’asset sottostante, ovvero quando si apre una posizione azionaria BUY (long) senza leva, si pagano zero commissioni. La formula zero-commissioni non si applica alle posizioni azionarie in CFD: * Posizioni con leva finanziaria. * Posizioni SELL (short) * Posizioni su titoli oggetto di trading su borse qui non specificate. Tali posizioni vengono eseguite come CFD, il che significa che comportano il pagamento di una commissione e di altre tariffe applicabili. Sulle posizioni idonee, la finestra Apri Operazione mostrerà il messaggio “Stai acquistando l’asset sottostante senza commissioni””.

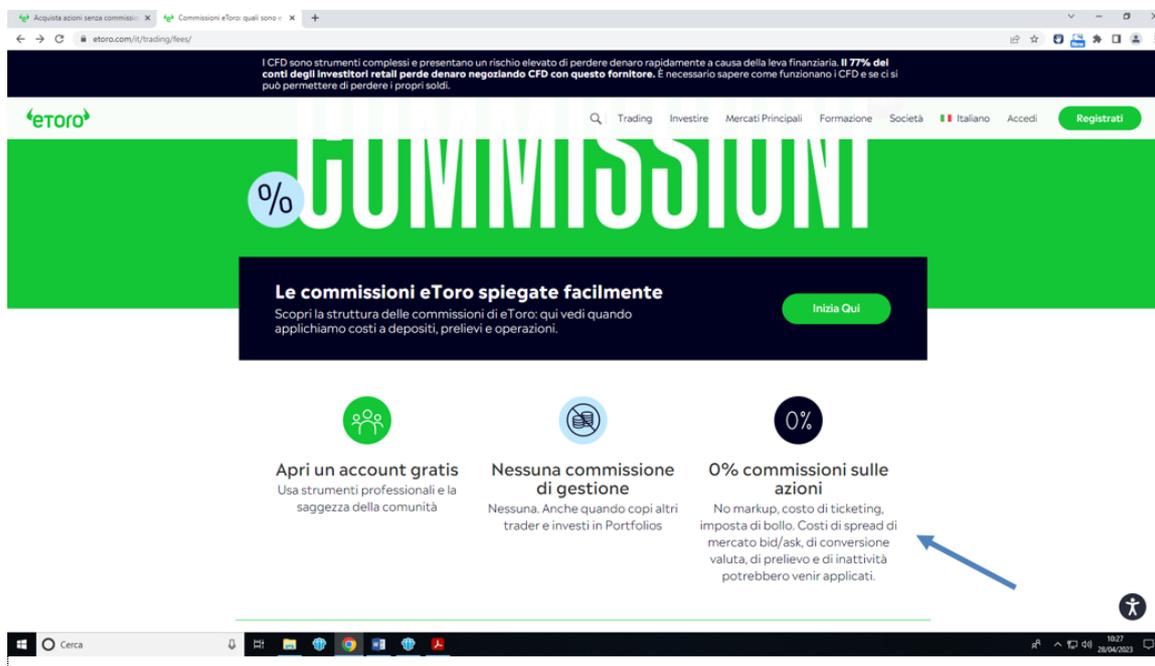


35. Il Professionista ha, altresì, modificato la risposta alla domanda *“Per quanto tempo posso mantenere le mie posizioni in azioni senza commissioni?”*, nei termini seguenti: *“Tutto il tempo che vuoi. Le commissioni overnight (rollover) non vengono addebitate per le posizioni in azioni Acquista/Vendi senza leva, indipendentemente da quanto tempo le mantieni”*.

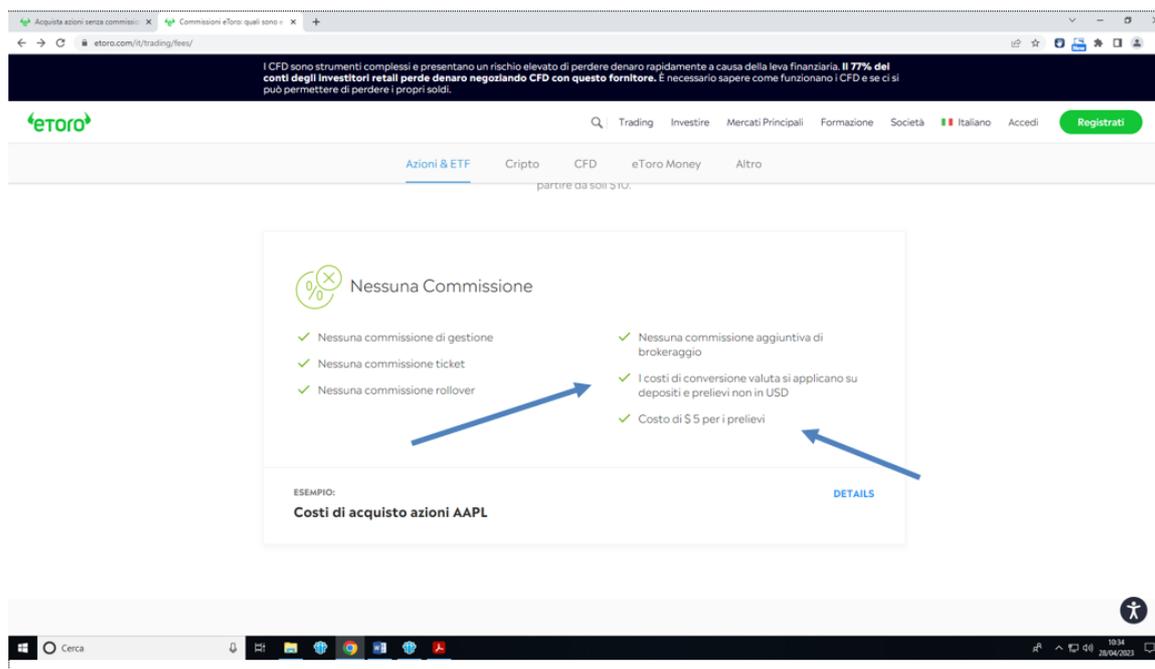


- nella pagina di atterraggio relativa alle commissioni di investimento <https://www.etoro.com/it/trading/fees/>, eToro ha apportato modifiche relative

alle informazioni fornite nella parte alta della pagina, sotto l'affermazione “0% Commissioni sulle azioni”, includendo le seguenti informazioni “No markup, costo di ticketing, imposta di bollo. Costi di spread di mercato bid/ask, di conversione valuta, di prelievo e di inattività potrebbero essere applicati”.



36. Inoltre, nella stessa pagina, oltre alle informazioni già presenti, sono state aggiunte le seguenti ulteriori informazioni: “i costi di cambio valuta si applicano su depositi e prelievi non in USD” e “Costo di \$ 5 per i prelievi”.



37. Nella stessa pagina, la Società ha modificato il testo del disclaimer

collocato sotto il pulsante verde “*Investi in Azioni*”, nei termini seguenti: “*Con zero commissioni si intende che nessuna commissione di brokeraggio viene applicata durante la negoziazione di azioni (escluse le posizioni short o con leva). Potrebbero essere applicati altri costi come i costi di conversione valuta su depositi e prelievi non in USD, i costi di prelievo e (se applicabili) i costi di inattività. Si applica anche uno spread di mercato, sebbene questa non sia un costo addebitato da eToro. Il tuo capitale è a rischio. Per i clienti di eToro AUS Capital Limited AFSL 491139, solo le azioni negoziate sui mercati azionari US sono disponibili per il trading senza commissioni. Le altre azioni sono offerte come derivati e sono soggette a commissioni. Offerte tramite ARSN 637 489 466 e promosse da eToro AUS Capital Limited CAR 001281634. Per ulteriori informazioni, consultare le sezioni "altre commissioni" e CFDs*”.

The screenshot shows the eToro website interface. At the top, there is a navigation menu with options: 'Trading', 'Investire', 'Mercati Principali', 'Formazione', 'Società', 'Italiano', 'Accedi', and 'Registrati'. Below this, there is a sub-menu with 'Azioni & ETF', 'Cripto', 'CFD', 'eToro Money', and 'Altro'. A blue arrow points to the 'Altro' menu item. Below the navigation, there is a section titled 'ESEMPIO: Costi di acquisto azioni AAPL' with a 'DETAILS' link. Below this, there is a large section titled 'Sei pronto per investire nel mercato azionario globale?' with a green 'Investi in Azioni' button. A blue arrow points to the text below the button, which contains the same disclaimer as the text above. The page also includes a 'FAQ' link and a search bar at the bottom.

Laddove, poi, si clicchi sulla dicitura “*Altro*” vengono riportate delle informazioni di maggior dettaglio sui costi specifici che verranno sostenuti a titolo di Commissioni;

CFD sono strumenti complessi e presentano un rischio elevato di perdere denaro rapidamente a causa della leva finanziaria. Il 77% dei conti degli investitori retail perde denaro negoziando CFD con questo fornitore. È necessario sapere come funzionano i CFD e se ci si può permettere di perdere i propri soldi.

Altre commissioni

Commissione di deposito	Gratuito
Commissione di prelievo	€5
*eToro addebita una commissione bassa e fissa per i prelievi, per coprire alcune delle spese dei trasferimenti internazionali di denaro. Importo minimo Prelievo €30 *I membri del Club Platinum, Platinum+ e Diamond non sono soggetti a commissioni di prelievo.	
Commissioni di conversione (Con addebito in base ai PIP)	▼
Commissione di inattività	€10/Mese
*Dopo 12 mesi senza attività di login, sarà addebitata una commissione mensile di €10 per inattività su qualsiasi saldo residuo disponibile. Nessuna posizione aperta sarà chiusa per coprire le commissioni.	

Hai tutte le carte in regola per iniziare a fare trading?
Fai trading su un'ampia gamma di asset e usufruisci di commissioni basse e spread competitivi

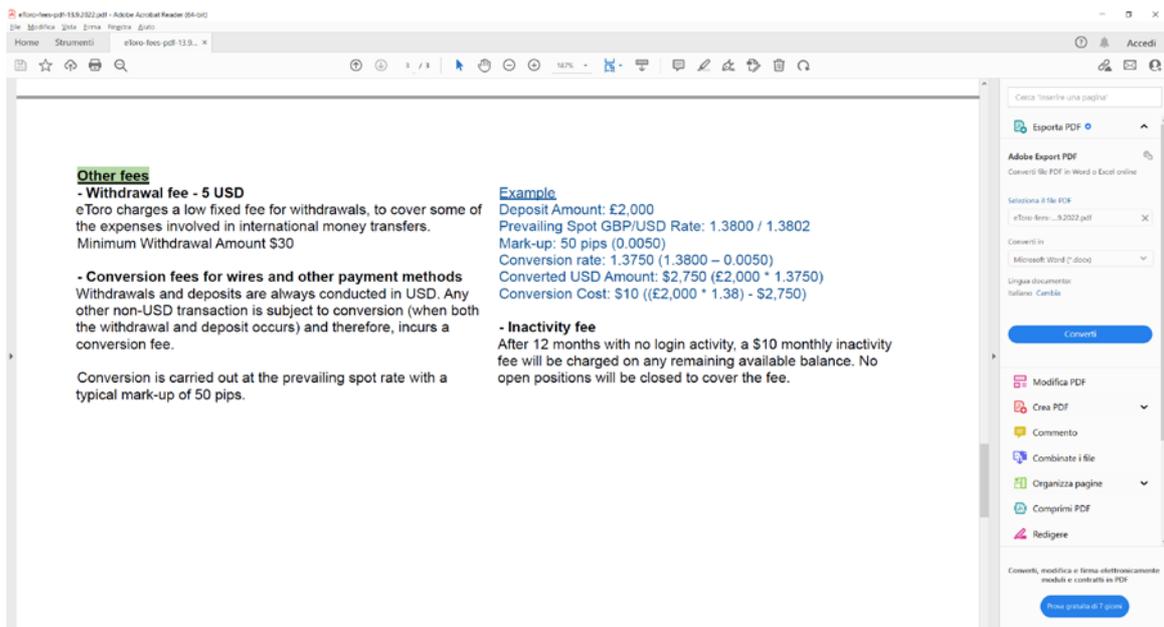
oppure cliccando sul link “Commissioni eToro” si apre un documento in PDF in lingua inglese nel quale, nella terza pagina, vengono specificati in dettaglio gli oneri da sostenere.

CFD sono strumenti complessi e presentano un rischio elevato di perdere denaro rapidamente a causa della leva finanziaria. Il 77% dei conti degli investitori retail perde denaro negoziando CFD con questo fornitore. È necessario sapere come funzionano i CFD e se ci si può permettere di perdere i propri soldi.

Le commissioni eToro spiegate facilmente
Scopri la struttura delle commissioni di eToro; qui vedi quando applichiamo costi a depositi, prelievi e operazioni. [Inizia Qui](#)

- Apri un account gratis**
Usa strumenti professionali e la saggezza della comunità
- Nessuna commissione di gestione**
Nessuna. Anche quando copi altri trader e investi in Portfolios
- 0% commissioni sulle azioni**
No markup, costo di ticketing, imposta di bollo. Costi di spread di mercato bid/ask, di conversione valuta, di prelievo e di inattività potrebbero venir applicati.

Possono essere applicate altre commissioni | [Clicca qui per la pagina eventi e orari di mercato](#) | [Commissioni eToro \(PDF\)](#)



38. In particolare, sotto il paragrafo titolato “*Other fees*” sono indicati i dettagli delle commissioni ulteriori da sostenere e gli addebiti di una commissione di prelievo di cinque dollari, dovuta all’esigenza di coprire alcune delle spese relative ai trasferimenti internazionali di denaro, di una commissione di conversione per bonifici e altri metodi di pagamento non effettuati in dollari e di un contributo di inattività di dieci dollari dovuto dopo dodici mesi senza attività di investimento.

39. In sede di risposta alla richiesta di informazioni³² è emerso che i costi addebitati da eToro si distinguono in:

- commissioni di cambio FX, dovute per la conversione in dollari di tutte le somme versate sull’*account* eToro e ogni qual volta si esegua un prelievo di denaro nella valuta selezionata dal cliente, a cui si aggiunge una commissione di prelievo fissa in caso di ritiro di denaro dal proprio conto ed una commissione di inattività fissa mensile, che viene addebitata se l’utente non effettua operazioni di investimento per almeno dodici mesi;
- oneri di pertinenza di terze parti, costituiti da una commissione di trasferimento, addebitata se il metodo di pagamento utilizzato dal cliente prevede un addebito a carico di eToro, e oneri addebitati per ogni ordine evaso, dovuti allo *spread*/differenziale di mercato. Termini e condizioni contrattuali vengono citati scorrendo la *homepage*, e sono consultabili nel corso della procedura per l’apertura di un account personale.

40. Quanto, poi, alle caratteristiche degli strumenti finanziari offerti, è emerso che i prodotti offerti da eToro presentano delle limitazioni non chiaramente

³²Cfr. doc. n. 23 del 22/07/2022.

evidenziate nella piattaforma, con particolare riferimento all'impossibilità di trasferire i titoli azionari al di fuori della piattaforma di trading eToro e alla mancata attribuzione del diritto di voto ai titolari delle azioni.

41. Il Professionista, nelle risposte alle richieste di informazioni e nella memoria difensiva, ha illustrato le caratteristiche delle azioni acquistabili tramite la piattaforma eToro. In particolare, l'acquisto di azioni da lui offerte garantisce il diritto ai dividendi solo a condizione che il cliente abbia detenuto le azioni alla data di stacco degli stessi e, comunque, senza attribuzione del diritto di voto.

42. In sede di risposta alle richieste di informazioni³³, è emerso che, nel periodo intercorrente tra gennaio 2022 e luglio 2022, eToro contava circa [20-35]* milioni di utenti registrati, attivi in circa 100 paesi, e che il 69% dei clienti del Gruppo eToro si trova in Europa. Alla fine del secondo trimestre 2022 (fine giugno 2022), sulla piattaforma eToro (eToro Europe Ltd.), attiva in Europa con esclusione del Regno Unito, erano registrati [900.000-2000.000] utenti, di cui [150.000- 300.000] utenti italiani.

43. Sempre nella risposta alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio³⁴, la Società ha rappresentato di aver pubblicizzato i propri prodotti, a partire dall'anno 2019, anche su piattaforme di social media come Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram o Tik Tok. Su questi canali di comunicazione eToro ha fatto ricorso principalmente a due tipi di pubblicità: *banner* e video.

44. Quanto al controvalore degli investimenti eseguiti da utenti italiani, gli stessi ammontano a [600.000.000–800.000.000] dollari per l'anno 2019, per l'anno 2020 a [3.000.000.000–5.000.000.000] dollari e per l'anno 2021 a [6.000.000.000–8.000.000.000] dollari³⁵.

45. eToro ha, altresì, precisato il valore complessivo degli investimenti in azioni eseguiti in valuta estera dai clienti italiani. Nello specifico, per l'anno 2019 l'ammontare è pari a [60.000.000–90.000.000] dollari, per l'anno 2020 l'ammontare è pari a [1.000.000.000–1.500.000.000] dollari³⁶ mentre per l'anno 2021 l'ammontare è pari a [2.000.000-2.500.000] dollari.

46. Quanto all'ammontare dei costi sostenuti nel medesimo periodo di riferimento dagli utenti italiani, in relazione alle operazioni sopra descritte, dalle informazioni acquisite risulta che nell'anno 2019 essi sono risultati pari

³³ Cfr. doc n. 23 del 22/07/2022.

* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

³⁴ *Ibidem*.

³⁵ Cfr. doc. n. 35 del 17/10/2022.

³⁶ *Ibidem*.

a [2.000.000–2.500.000] dollari, nell’anno 2020 sono stati pari a [1.500.000–2.000.000] dollari mentre nell’anno 2021 sono stati pari a [4.500.000–5.000.000] dollari ³⁷.

IV. LE ARGOMENTAZIONI DELLE PARTI

Le argomentazioni di eToro

47. Nella memoria finale³⁸, il Professionista, in primo luogo, osserva che l’Offerta Zero Commissioni, sulla propria piattaforma *online* www.etoro.com/it, non induce il consumatore medio ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso e che la condotta contestata sia del tutto conforme al Codice del consumo e alla normativa di settore applicabile.

48. eToro ritiene di rispettare gli obblighi informativi relativi all’offerta dei servizi di investimento in azioni negoziabili sulla propria piattaforma, nella misura in cui fornisce in tempo utile tutte le informazioni rilevanti sui costi e le commissioni applicabili a tali servizi, nonché sulle caratteristiche degli stessi.

49. La Società ha, inoltre, dichiarato che *“a seguito della attuazione delle iniziative sottoposte alla valutazione dell’Autorità, rispetto alla precedente configurazione, le informazioni su quali commissioni sono pari a zero e sui costi invece possibili in caso di investimenti azionari sono state inserite in maniera evidente nella prima schermata della home page del sito della società e che ulteriori informazioni relative ai costi e alle limitazioni connesse con gli investimenti azionari sono fornite nella pagina a cui si giunge cliccando sul link posto alla fine del disclaimer inserito nell’home page, che in ogni caso risultavano essere già direttamente disponibili e accessibili nei Termini e Condizioni di eToro tramite il relativo link sulla home page”*.

50. In particolare, eToro rappresenta che i Termini e le Condizioni stabiliscono che *“tutti i prodotti (e quindi anche le azioni) acquistati sulla piattaforma eToro possono essere venduti solo sulla stessa piattaforma, e non su una piattaforma terza; non è possibile effettuare trasferimenti (di azioni) da terzi verso il proprio account eToro e viceversa; aprendo una posizione in azioni su eToro non viene rilasciato un certificato di emissione di azioni, né*

³⁷ Cfr. doc. n. 35 del 17/10/2022.

³⁸ Cfr. doc. n. 64 del 28/03/2023.

vengono assegnati diritti di voto; i clienti hanno la possibilità di esercitare il diritto di voto per le azioni statunitensi tramite il voto per delega”.

51. Il Professionista contesta l’individuazione fatta dall’Autorità relativamente allo *standard* di riferimento applicabile all’Offerta Zero Commissioni, che si rifarebbe alle norme generali del Codice del Consumo, senza tenere in debita considerazione che per la tipologia di servizi finanziari offerti da eToro sono previsti obblighi informativi specifici dalla normativa di settore, diversi da quelli di carattere generale applicati dall’Autorità.

52. Inoltre, eToro nega l’ingannevolezza della campagna Zero Commissioni in quanto ritiene che *“l’utente medio da considerare ai fini della valutazione della condotta del Professionista dovrebbe essere quello dello specifico mercato degli investimenti online degli strumenti finanziari”*, che sarebbe maggiormente avveduto rispetto ai consumatori medi.

53. Nel contempo lo stesso Professionista, con riferimento all’esistenza di studi effettuati sulla tipologia di consumatore tipo che utilizza i servizi di eToro, ha dichiarato, in sede di audizione ³⁹ che, *“essendo la base di clienti della Società ancora di dimensioni ridotte in Italia, essa non ha informazioni o studi specifici sui consumatori italiani”*.

54. La Società, peraltro, evidenzia che, a seguito delle modifiche attuate spontaneamente nel mese di luglio 2022, l’indicazione delle commissioni messe in evidenza in apposite sezioni del sito *web* (ad esempio, nella pagina dedicata all’Offerta Zero Commissioni nella sezione *“Cosa significa effettivamente zero commissioni”*, nelle FAQ *“Quali ulteriori costi vengono applicati?”* e nella pagina *“Commissioni eToro”*) informa gli investitori su costi e oneri e permette loro di conoscere nel dettaglio tutti i costi relativi ai servizi offerti, compresi i servizi di *trading* in azioni.

55. Il Professionista ha riferito che la presunta pratica commerciale scorretta non sarebbe stata posta in essere utilizzando anche piattaforme di social media⁴⁰.

56. Infine, eToro rappresenta che, non avendo attuato nessuna condotta scorretta, non si può ritenere che la stessa sia ancora posta in essere. Evidenzia, peraltro, che *“in ogni caso, l’asserita pratica scorretta sarebbe già cessata, dal momento che la società ha volontariamente adottato, nel luglio 2022, le misure che aveva sottoposto al vaglio dell’Autorità a titolo di proposta impegni”*.

³⁹ Cfr. doc. 33 del 12/10/2022.

⁴⁰ Cfr. doc. 23 del 22/07/2022.

Le argomentazioni della parte interveniente: Fineco

57. Nella segnalazione pervenuta in data 18 febbraio 2022⁴¹, Fineco, parte segnalante, ha rappresentato quanto segue:

- eToro ha pubblicizzato ai propri investitori la possibilità di usufruire di servizi di investimento relativi alla compravendita di azioni senza alcuna commissione mentre, consultando le FAQ e la sezione dedicata alle commissioni “*Altre*”, emerge la presenza di costi che rendono l’operatività meno vantaggiosa rispetto a quanto prospettato;
- esistono delle limitazioni alle operazioni che possono essere effettuate sui prodotti offerti da eToro non chiaramente evidenziate nella piattaforma. In particolare, per la negoziazione di titoli azionari sono emersi vincoli operativi consistenti nell’impossibilità di trasferire i titoli azionari al di fuori della piattaforma di trading eToro e nella mancata attribuzione del diritto di voto;
- i prodotti e servizi di investimento vengono pubblicizzati su canali di comunicazione rivolti in maniera indistinta a tutti i clienti al dettaglio, indipendentemente dal livello di esperienza e conoscenza delle attività di *trading*. Tale condotta, ad avviso di Fineco, comporta una potenziale esposizione di tutti i risparmiatori ai rischi dei prodotti complessi.

V. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

58. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa via *internet*, il 27 febbraio 2023, è stato richiesto il parere all’AGCOM, ai sensi dell’articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

59. Con delibera N. 72/23/CONS, assunta il 16 marzo 2023, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto, limitando le proprie valutazioni all’attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere la pratica commerciale a incidere e amplificare l’eventuale ingannevolezza della medesima pratica.

60. L’AGCOM, ha considerato che le comunicazioni attuate da eToro sono state veicolate tramite *Internet* e piattaforme di *social media* e ha ritenuto che *internet* e le piattaforme di *social media* utilizzate siano uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è stato richiesto parere. Precisa, infine, che “*il mezzo di*

⁴¹ Cfr. doc. n.1 del 18/02/2022.

comunicazione utilizzato, in relazione al servizio offerto dal Professionista, risulta complessivamente idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni nel sito web del Professionista e nelle citate piattaforme di social media, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale delle comunicazioni su citate”⁴².

VI. PARERE DELLA CONSOB

61. Poiché la fattispecie posta in essere riguarda il settore della compravendita di strumenti finanziari tramite *internet*, il 27 febbraio 2023, è stato richiesto il parere alla CONSOB, ai sensi dell’articolo 27, comma 1-*bis* del Codice del consumo.

62. Con comunicazione del 3 maggio 2023, la CONSOB, nel quadro dei rapporti di collaborazione instaurati tra le Autorità, ha rappresentato che *“Etoro (Europe) Limited è un’impresa di investimento di diritto cipriota autorizzata dalla Cyprus Securities and Exchange Commission (CySec) ed abilitata a svolgere servizi di investimento in Italia nella sola modalità della libera prestazione. Il principio del c.d. home country control, previsto dalla direttiva 2014/65/UE (MiFID II), assoggetta l’operatività in Italia della Etoro (Europe) Limited, in quanto svolta in regime di libera prestazione di servizi, alla vigilanza dell’Autorità del Paese d’origine - CySec - e non attribuisce diretti poteri di vigilanza alla Consob, in qualità di Autorità del paese ospitante”⁴³.*

VII VALUTAZIONI

63. Il presente provvedimento concerne la condotta posta in essere da eToro, a far data dal mese di maggio 2019, in relazione alle modalità di presentazione delle caratteristiche e delle condizioni economiche dei prodotti/servizi offerti sul proprio sito *internet* www.eToro.com/it.

64. In via preliminare, si osserva che l’esistenza di obblighi imposti al Professionista da normative di settore, non può escludere l’applicabilità alle

⁴² Cfr. doc. n. 73 del 28/04/2023.

⁴³ Cfr. doc. n. 74 del 3/05/2023.

condotte oggetto di indagine delle norme, di carattere generale, dettate dal Codice del consumo a difesa del consumatore.

65. La condotta descritta al paragrafo II integra una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, comma 2, 21 e 22 del Codice del consumo, la cui scorrettezza è comprovata dalle risultanze istruttorie come di seguito esposto.

66. Riguardo alla diligenza professionale, non si rileva da parte di eToro il normale grado di competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può aspettare, avuto riguardo alla qualità del Professionista ed alle caratteristiche dell'attività svolta.

67. Ciò con specifico riferimento alle peculiarità di tale settore in cui i consumatori assumono i rischi connaturati alle attività degli investimenti per le quali la trasparenza e la completezza delle informazioni fornite sulle caratteristiche e sulle condizioni economiche dei prodotti e servizi in esame rileva in misura significativa.

68. Peraltro, si tratta di servizi che hanno in concreto coinvolto numeri ragguardevoli di consumatori e che risultano idonei ad interessarne numeri ancor più significativi, considerato che attualmente il *trading online* consente di investire in borsa a una platea molto più ampia di soggetti interessati, grazie all'accesso facilitato, addirittura da casa usando il proprio *computer*, ai servizi. In tal modo, contrariamente a quanto sostenuto dalla Parte e diversamente da quanto avveniva prima, il *trading online* si rivolge oggi anche a gruppi di utenti non particolarmente avveduti e/o non assistiti da professionisti qualificati; ne consegue l'esigenza di una particolare attenzione, completezza e accuratezza da parte degli operatori nell'informativa sui servizi forniti ai consumatori, al di là della stretta osservanza della normativa di riferimento.

69. Da questo punto di vista, le risultanze istruttorie consentono di affermare la scarsa trasparenza ed ingannevolezza delle informazioni diffuse dal Professionista sul proprio sito *internet* www.eToro.com/it in relazione a elementi da considerare essenziali in fase di assunzione della decisione commerciale. Ciò configura una pratica ingannevole, in quanto il Professionista non informa adeguatamente e immediatamente l'utente circa le condizioni economiche e le caratteristiche tecniche dei prodotti/servizi offerti, lasciandogli intendere di poter negoziare in titoli azionari con commissioni pari a zero, non evidenziando la presenza di altri costi di varia natura, di rischi di esborsi ulteriori collegati a variazioni dei tassi di cambio, nonché dell'esistenza di vincoli operativi e di limitazioni ai diritti del cliente acquirente dei titoli azionari, con particolare riferimento alla impossibilità di trasferire le azioni ad altri intermediari.

70. In particolare, l'ingannevolezza discende dalla circostanza che nelle

comunicazioni promozionali, diffuse attraverso internet, compaiono espressioni accattivanti con le quali si enuncia l'assenza di commissioni, quali "Investi in azioni con commissioni pari allo 0", "0%,"100% azioni" e analoghe, anche con l'utilizzo di un font editoriale più grande per il carattere "0".

71. Con l'utilizzo dei suddetti *claim* viene lasciato intendere all'investitore di poter effettuare investimenti azionari senza dover sostenere spese relative a costi e commissioni di varia natura. In tal modo, le informazioni fornite all'utente non rendono palese che i *claim* sull'assenza di costi si riferiscono esclusivamente alle commissioni di negoziazione (peraltro non tutte le azioni sono negoziabili senza commissioni, cfr. *supra* punto 32) e non agli altri costi sopra indicati (costi di conversione valuta su depositi e prelievi non in USD, costi di prelievo e costi di inattività) invece addebitati al cliente.

72. Inoltre, la mancata ed adeguata informativa riguardo alle caratteristiche degli strumenti finanziari offerti rende non immediatamente consapevole l'investitore circa le limitazioni operative previste in caso di acquisto di titoli azionari tramite la piattaforma di eToro, e l'assenza dei diritti connessi alle azioni detenute, non essendo tali informazioni presenti al primo contatto con il consumatore.

73. Nel settore in esame, caratterizzato da elementi di sicura complessità, risulta cruciale fornire informazioni, chiare e non fuorvianti, sin dal primo contatto; infatti, la mancata immediata evidenziazione o l'omissione di elementi informativi sulle condizioni economiche e caratteristiche dei servizi offerti espone l'utente ad assumere una decisione commerciale "non consapevole".

74. La natura ingannevole e omissiva di tali misure non risulta sanata dalle modifiche effettuate nel corso del procedimento dal Professionista in quanto:

- nella *homepage* del sito *web* www.etoro.com/it il Professionista continua ad utilizzare il *claim* "Fai il trading con lo 0% di Commissioni" e il simbolo "0%" di grandi dimensioni lasciando intendere, tuttora, di poter effettuare investimenti azionari in assenza di commissioni connesse ai servizi offerti, in tal modo inducendo il consumatore ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso;

- per avere maggiori informazioni circa i contenuti dell'offerta rispetto a quelle fruibili al primo impatto nei messaggi in questione, è necessario visionare le risposte alle "FAQ" e/o alle "Domande Frequenti" alle quali si accede seguendo una serie articolata di passaggi; per accedere alla *FAQ* è, infatti, necessario 1) cliccare sulla dicitura "Per saperne di più sulle azioni" riportata sotto il pulsante presente nella home page "Inizia ad Investire", 2) cliccare su "Altre Commissioni applicabili", 3) visionare le *FAQ* soltanto dopo

aver sfogliato fino in fondo la pagina web di atterraggio;

- oppure accedere alle “*Domande Frequenti*” dopo aver cliccato sulla dicitura “*Per saperne di più sulle azioni*” riportata sotto il pulsante presente nella home page “*Inizia ad Investire*”;

- oppure, sempre dopo aver cliccato sulla dicitura “*Per saperne di più sulle azioni*” riportata sotto il pulsante presente nella homepage “*Inizia ad Investire*” e dopo aver attivato il link “*Commissioni eToro*” si apre un documento in PDF in lingua inglese nel quale, nella terza pagina, vengono specificati in dettaglio gli oneri da sostenere.

- maggiori informazioni sono reperibili anche cliccando sulla dicitura “*Altro*” che compare nella pagina di atterraggio relativa alle commissioni di investimento <https://www.etoro.com/it/trading/fees/>.

75. Pertanto, nei messaggi descritti, le informazioni riguardanti il previsto addebito di ulteriori costi costituiti da una commissione di prelievo di cinque dollari per coprire le spese relative ai trasferimenti internazionali di denaro, di una commissione di conversione per bonifici e altri metodi di pagamento non effettuati in dollari e di un contributo di inattività di dieci dollari dovuto dopo dodici mesi senza attività di investimento, vengono fornite non già al momento del primo contatto, cosicché la loro consultazione risulta essere non solo eventuale ma anche articolata, atteso che risultano accessibili solo dopo aver compiuto diversi e non immediati passaggi. Tale configurazione dei messaggi può pertanto indurre l’utente ad effettuare investimenti senza alcuna conoscenza dei costi che dovrà sostenere per ogni singola tipologia di operazione.

76. Peraltro le informazioni fornite nelle varie pagine del sito web sono spesso ambigue, se non in contraddizione tra loro ad esempio: “*Fai trading con lo 0% di commissioni e sulle azioni frazionarie*” e allo stesso tempo “*Per saperne di più sulle azioni. Altre commissioni applicabili.*”; “*0% commissioni sulle azioni*” , “*Investi in titoli azionari senza commissioni: nessun limite ai volumi, a partire da soli \$10*”, “*Nessuna Commissione*” a cui segue la dicitura “*Commissioni eToro (PDF)*”; ancora claim “*0 %*” “*0% Commissioni*” “*0% - 0% commissioni sulle azioni*” con caratteri di grandi dimensioni seguiti da diciture del seguente tenore “*Scopri la struttura delle commissioni di eToro: qui vedi quando applichiamo costi a depositi, prelievi e operazioni*” e nel contempo vengono riportate le diciture “*Altre commissioni*”, “*Fai trading su un’ampia gamma di asset e usufruisci di commissioni basse e spread competitivi*”.

77. Quanto alle informazioni riguardanti le caratteristiche degli strumenti finanziari offerti dal Professionista, le stesse tuttora, non risultano immediatamente fruibili. Non emerge, infatti, sin dal primo contatto, che

l'acquisto di azioni offerte dal Professionista garantisce il diritto ai dividendi soltanto a condizione che il cliente abbia detenuto le azioni alla data di stacco degli stessi, senza peraltro attribuire il diritto di voto connesso alla titolarità delle azioni, e che tutti i prodotti acquistati sulla piattaforma eToro non possono essere trasferiti al di fuori della piattaforma stessa. Per avere le informazioni riguardanti le caratteristiche delle azioni è necessario visionare i “*Termini e Condizioni*” contrattuali presenti nella ultima schermata della home page, consultabili nel corso della procedura per l'apertura di un account personale, e le risposte alle “*FAQ*” e/o alle “*Domande Frequenti*” alle quali, come detto, si accede seguendo una serie articolata di passaggi.

78. Ne consegue che laddove un cliente intenda cambiare intermediario non può trasferire le azioni che ha acquistato sulla piattaforma eToro ma soltanto venderle, pagare eventualmente i costi della conversione del relativo controvalore da USD a euro, pagare la commissione di prelievo e quindi trasferire la liquidità così ottenuta sul conto presso il nuovo intermediario. A questo punto, per ricostituire il portafoglio azionario che deteneva presso eToro, il cliente dovrebbe riacquistare le azioni pagando, ove previste, le commissioni di negoziazione e sostenere un eventuale ulteriore costo in caso di incremento del valore del titolo.

79. La condotta relativa alla complessiva reclamizzazione dell'offerta in esame, quindi, presenta significativi profili di decettività nella misura in cui le informazioni fornite ai consumatori, a fronte della suggestiva promozione riguardante la possibilità di investire usufruendo di servizi di investimento relativi alla compravendita di azioni, senza dover sostenere ulteriori esborsi connessi all'attività di *trading*, non forniscono una chiara ed adeguata rappresentazione delle condizioni e caratteristiche economiche della proposta commerciale e risultano idonee ad indurre i consumatori ad assumere una decisione di natura commerciale che, in presenza di informazioni corrette e chiare, potrebbero decidere di non assumere.

80. Come visto, il complesso dei costi sostenuti dai consumatori italiani per la fruizione dei servizi offerti da eToro è stato pari a quasi [4.000.000–6.000.000] dollari nell'anno 2021.

81. Sulla base delle evidenze agli atti la condotta in esame si è protratta dal mese di maggio 2019 e non risulta ancora cessata.

82. Tale pratica integra una fattispecie di pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo.

VIII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

83. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

84. 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.

85. Con riferimento alla gravità della violazione di eToro, si tiene conto, nella fattispecie in esame, del settore interessato dalla condotta ingannevole e omissiva accertata, nel quale, come detto, considerati i rischi insiti nelle operazioni di investimento, la trasparenza e completezza delle informazioni afferenti alle caratteristiche dei prodotti/servizi offerti e alle condizioni economiche degli stessi costituisce un elemento cruciale, soprattutto per i piccoli investitori. Tali considerazioni, peraltro, assumono vieppiù rilievo nel contesto degli investimenti *on line* che rappresenta un fenomeno di crescente interesse per i consumatori.

86. Quanto alla dimensione economica del Professionista, esso è uno dei principali operatori nel settore del *trading on line* che, nell'esercizio concluso nel 2022, ha registrato ricavi pari a [200.000.000–500.000.000] USD, con una perdita d'esercizio.

87. Si tiene, inoltre, conto del fatto che gli esborsi dei consumatori corrisposti per i costi e per le commissioni oggetto del presente procedimento ammontano per l'anno 2021 a [4.000.000–6.000.000] USD.

88. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, risulta che la pratica commerciale sia stata posta in essere a far data dal 10 maggio 2019 ed è ancora in essere.

89. Alla luce di quanto sopra si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile eToro Europe Ltd, nella misura di 1.500.000 €(unmilione cinquecentomila euro).

90. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza attenuante in quanto il Professionista ha registrato una perdita nell'ultimo esercizio, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 1.300.000 €(un milione trecentomila euro).

RITENUTO, in conformità ai pareri dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e della CONSOB, sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta nel par. II risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22, del Codice del Consumo, in quanto idonea a indurre i consumatori ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso, in relazione alle informazioni afferenti le condizioni economiche e le caratteristiche del servizio offerto;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società eToro Europe Ltd costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo, e ne vieta la continuazione e la reiterazione con qualsiasi mezzo di diffusione;

b) di irrogare alla società eToro Europe Ltd una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.300.000 €(unmilionetrecentomila euro);

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

La sanzione amministrativa irrogata dovrà essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, tramite bonifico (in euro) a favore del Bilancio dello Stato, utilizzando il codice IBAN IT04A0100003245348018359214 (codice BIC: BITAITRRENT), che corrisponde alla terna contabile 18/3592/14.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell’adempimento, ai sensi dell’articolo 27, comma 6, della legge n. 689/1981, 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