



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 16 dicembre 2025;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

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 dell’11 febbraio 2025, con la quale è stato avviato il procedimento PS12928 nei confronti della società BYD Italia S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento dell’11 febbraio 2025, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso la sede, anche secondaria, i locali e gli uffici di BYD Italia S.r.l.;

VISTA la propria decisione del 19 marzo 2025, con la quale è stata accolta l’istanza di BYD Italia S.r.l. di proroga del termine di presentazione degli impegni al 7 maggio 2025;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 7 maggio 2025, con la quale la società BYD Italia S.r.l. ha presentato, ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell’articolo 10 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata in data 24 giugno 2025 e 26 settembre 2025;

VISTA la propria decisione del 13 maggio 2025, con la quale è stato prorogato il termine di conclusione del procedimento al 7 novembre 2025, in

considerazione della proposta di impegni depositata dal Professionista in data 7 maggio 2025;

VISTA la propria decisione del 29 settembre 2025, con la quale è stato prorogato il termine di conclusione del procedimento al 31 dicembre 2025, in considerazione del completamento della proposta di impegni depositata dal Professionista in data 7 maggio 2025, nonché dei conseguenti adempimenti istruttori e procedurali volti ad assicurare il pieno contraddittorio;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

- 1.** La società BYD Italia S.r.l. (P.IVA.: 14108731002; di seguito anche “BYD”, “Società” o “Professionista”), in qualità di professionista, ai sensi dell’articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, è attiva nella commercializzazione di autovetture a marchio “BYD”.
- 2.** Altroconsumo, associazione di consumatori, in qualità di partecipante.

II. LA PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

- 3.** Il procedimento concerne la condotta del Professionista consistente nella diffusione di informazioni potenzialmente ingannevoli e omissive relative: *i*) all’autonomia di percorrenza chilometrica dei veicoli elettrici; *ii*) alla perdita di capacità della batteria e *iii*) alle limitazioni di operabilità della garanzia convenzionale sulle batterie.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

- 4.** In relazione alla condotta sopra descritta, in data 20 febbraio 2025, è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio n. PS12928 a BYD Italia S.r.l.
- 5.** Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stata formulata una richiesta di informazioni al Professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento.
- 6.** In data 20 febbraio 2025, sono stati svolti accertamenti ispettivi presso la sede della Società.
- 7.** In data 10 marzo 2025, BYD ha chiesto una proroga fino al 7 maggio 2025 del termine per presentare una proposta di impegni che è stata accolta in data 19 marzo 2025.
- 8.** In data 17 aprile 2025, il Professionista ha risposto alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento.
- 9.** Il Professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento in data 8 maggio 2025.
- 10.** In data 7 maggio 2025, BYD ha presentato una proposta di impegni, integrata in data 24 giugno 2025 e 26 settembre 2025, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento.
- 11.** In data 13 maggio 2025, è stata accolta l'istanza di partecipazione al procedimento pervenuta dall'associazione Altroconsumo il 30 aprile 2025.
- 12.** In data 16 ottobre 2025, è stata comunicata alle Parti la chiusura della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento.
- 13.** In data 7 novembre 2025, è stato richiesto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'articolo 17, comma 2, del Regolamento che è pervenuto in data 9 dicembre 2025.

III.2. Le evidenze acquisite e gli impegni del Professionista

- 14.** Il presente procedimento, secondo la prospettazione dell'avvio, verte sulla corretta diffusione delle informazioni relative: *i*) all'autonomia di percorrenza chilometrica dei veicoli elettrici; *ii*) alla perdita di capacità della batteria e *iii*) alle limitazioni di operabilità della garanzia convenzionale sulle batterie.

15. Si rappresenta che, in sede ispettiva, è stato acquisito un report interno contenente alcuni reclami trasmessi dai consumatori al Professionista aventi a oggetto le contestazioni avanzate nella comunicazione di avvio del procedimento.

16. Nel corso dell'istruttoria è emerso, altresì, che sul sito internet di BYD non era presente una pagina informativa di dettaglio che si occupasse delle informazioni relative: *i*) all'autonomia di percorrenza chilometrica dei veicoli elettrici e ai fattori che possono influire su di essa; *ii*) alla perdita di capacità della batteria e *iii*) alle limitazioni di operabilità della garanzia convenzionale sulle batterie.

17. Con nota pervenuta in data 7 maggio 2025, successivamente integrata in data 24 giugno 2025 e 26 settembre 2025, il Professionista ha presentato la seguente proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento:

Impegno I - “*Implementazione di un simulatore avanzato per la stima interattiva dell'autonomia dei veicoli elettrici BYD*”

Il Professionista si impegna a sviluppare, implementare e rendere operativo un simulatore digitale interattivo (di seguito anche “Simulatore”) basato su scenari di simulazione predefiniti che, partendo dai dati omologativi risultanti dal ciclo WLTP, consentirà di stimare l'autonomia residua del veicolo in funzione di una pluralità di variabili singolarmente selezionabili dall'utente.

Più in dettaglio, le principali caratteristiche del Simulatore saranno:

- Selezione del modello di veicolo;
- Configurazione parametrica multi-variabile, basata su:
 - a) temperatura esterna ambientale;
 - b) utilizzo del climatizzatore/riscaldamento;
 - c) stile di guida;
 - d) tipologia di percorso;
 - e) carico del veicolo;
 - f) livello di degrado della batteria.

La Società si impegna, inoltre, a corredare il Simulatore con un'apposita informativa, volta a precisare che “*Le stime fornite dal Simulatore hanno valore puramente indicativo e non costituiscono garanzia di prestazioni specifiche*”.

Impegno II - “*Revisione e miglioramento delle informazioni sull'autonomia dei veicoli elettrici nelle comunicazioni commerciali online*”

BYD si impegna a rafforzare e ristrutturare il proprio sistema informativo online attraverso un intervento articolato sulle modalità di presentazione delle dichiarazioni commerciali relative all'autonomia. In particolare, la Società si impegna a sostituire l'attuale *claimer* presente sul sito *web* con una formulazione più esplicativa e dettagliata, volta a fornire immediatamente al consumatore una percezione chiara della molteplicità dei fattori che incidono sulla reale autonomia di percorrenza.

Il *claimer* conterrà quindi un *link* diretto al Simulatore e a una pagina informativa specifica, nella quale verranno illustrati in modo dettagliato e con linguaggio accessibile i singoli fattori che incidono sull'autonomia di percorrenza, corredato da: i) descrizione tecnica del fattore; ii) esempi pratici di impatto sull'autonomia, oltre che iii) armonizzata con la sezione FAQ.

Impegno III - “Creazione di una sezione FAQ tematica e integrata a supporto della completezza informativa sull'autonomia e sull'efficienza dei veicoli elettrici a marchio BYD”

Il Professionista si impegna a integrare nel sito una sezione FAQ integrata e strutturata, dedicata a fornire risposte tecniche e divulgative sugli aspetti più rilevanti connessi all'autonomia di percorrenza, alla gestione della batteria e all'efficienza d'uso dei veicoli elettrici.

In particolare, la sezione FAQ sarà strutturata come un vero e proprio centro informativo digitale, organizzato secondo criteri di chiarezza espositiva e facilità di navigazione.

Impegno IV - “Revisione e miglioramento della pagina informativa sui fattori che influenzano l'autonomia di percorrenza dei veicoli elettrici”

BYD si impegna a migliorare e ampliare i contenuti della pagina informativa dedicata all'autonomia di percorrenza, rendendola più facilmente accessibile e integrandola con collegamenti ipertestuali diretti dalle pagine prodotto dei veicoli.

In particolare, la pagina sarà arricchita con: a) una descrizione ancor più chiara e comprensibile dei principali fattori che influenzano l'autonomia di percorrenza con esempi pratici di impatto sull'autonomia e b) collegamenti al Simulatore e alla sezione FAQ. La pagina sarà arricchita con: a) una descrizione ancor più chiara e comprensibile dei principali fattori che influenzano l'autonomia di percorrenza con esempi pratici di impatto sull'autonomia e b) collegamenti al Simulatore e alla sezione FAQ. Inoltre, la pagina includerà una sezione dedicata alle *best practice* per ottimizzare la durata e la salute della batteria, con l'obiettivo di consentire al consumatore di ottimizzare la durata e la salute della batteria medesima.

Impegno V - “Miglioramento delle informazioni sulla garanzia convenzionale: adozione di una guida operativa e potenziamento della sezione dedicata sul sito web”

Il Professionista si impegna a predisporre un documento di sintesi delle condizioni di garanzia, in formato digitale, redatta con un linguaggio chiaro e sintetico che riepiloghi:

- la durata e l'estensione della garanzia legale e convenzionale applicabile a tutti i componenti, inclusa la batteria;
- le condizioni di operatività della garanzia;
- le esclusioni generali e le circostanze che determinano la decadenza dalla copertura;
- le modalità pratiche di attivazione della garanzia e di richiesta di assistenza.

Inoltre, BYD si impegna a implementare una sezione specifica nel sito *web*, facilmente accessibile dal *menu* principale, contenente: *i*) il documento di sintesi delle condizioni di garanzia scaricabile in formato PDF e *ii*) un estratto chiaro dei termini e condizioni più rilevanti per il consumatore.

In aggiunta, la Società si impegna a fornire alla rete dei concessionari autorizzati e al personale del *Customer Care* il documento di sintesi e le condizioni complete della garanzia, assicurando che tale documentazione venga resa disponibile ai clienti già in fase precontrattuale.

Impegno VI - “Implementazione di un programma di formazione obbligatoria per il personale in materia di tutela del consumatore e pratiche commerciali scorrette”

BYD si impegna ad adottare un programma strutturato di formazione obbligatoria rivolto al personale maggiormente coinvolto nelle attività di comunicazione, *marketing* e assistenza clienti per prevenire il rischio di pratiche commerciali scorrette.

Impegno VII - “Misura migliorativa sulla garanzia convenzionale: estensione della garanzia”

BYD si impegna a estendere la copertura della propria garanzia convenzionale sulla batteria ad alta tensione, già conforme agli *standard* più avanzati del settore.

In particolare, la Società si impegna a estendere il limite massimo di percorrenza previsto dalla garanzia convenzionale sulla batteria ad alta tensione, portandolo da 200.000 km a 250.000 km, mantenendo invariata la durata temporale di otto anni, a seconda di quale delle due condizioni si verifichi per prima.

L'estensione oggetto del presente impegno sarà riconosciuta esclusivamente nei confronti dei consumatori finali. A tal fine, BYD provvederà a: *i*) comunicare individualmente, con modalità idonee e documentabili, le condizioni dell'estensione chilometrica ai clienti già in possesso dei veicoli BYD rientranti nell'ambito di applicazione della misura; *ii*) pubblicare un'apposita comunicazione informativa nella sezione dedicata del proprio sito *web*, garantendo adeguata evidenza e accessibilità alla notizia da parte dei consumatori e *iii*) informare tempestivamente la rete dei concessionari e il servizio clienti, assicurando che le informazioni relative all'impegno in questione siano trasmesse in modo chiaro, uniforme e coerente.

Periodo di validità degli Impegni e termine di attuazione

Gli impegni sopra descritti saranno assunti a tempo indeterminato e attuati entro centoventi giorni dalla notifica del presente provvedimento.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

18. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso la rete *internet*, in data 7 novembre 2025 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

19. Con delibera n. 304/25/CONS del 3 dicembre 2025 pervenuta in data 9 dicembre 2025, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere, limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

20. In particolare, la suddetta Autorità, considerato che “*con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione e acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dalla Società, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti/app utilizzati dalla Società, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate*” ha ritenuto che “*Internet sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto il parere a questa Autorità*”.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

21. L’Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista, valutata la loro ammissibilità alla luce delle circostanze del caso di specie, siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestata nella comunicazione di avvio dell’11 febbraio 2025. Su di un piano generale, si osserva che le misure proposte tengono conto di tutti i profili rilevati nell’ambito del procedimento e appaiono risolutive, offrendo una maggior chiarezza e completezza delle informazioni circa l’autonomia di percorrenza chilometrica delle auto elettriche, la perdita di capacità della batteria e le limitazioni e condizioni di operabilità della garanzia convenzionale sulle batterie.

22. In particolare, attraverso gli impegni da 1 a 5:

- **a.** il sito *web* sarà rivisto e rinnovato nella sua struttura in maniera tale che le informazioni concernenti l’autonomia elettrica dei veicoli elettrici, i relativi fattori che la influenzano, il mantenimento della capacità di carica della batteria e le condizioni e limitazioni di operabilità della relativa garanzia, siano presentate in maniera chiara, completa e in un’unica sezione dedicata. Per effetto dell’implementazione di queste misure, il consumatore avrà la possibilità di disporre, con immediatezza, delle informazioni rilevanti relative alle caratteristiche principali dei veicoli elettrici;
- **b.** verranno specificati i fattori che possono influire, determinandone una riduzione, sull’autonomia elettrica, accompagnati da relativa spiegazione, nonché (ove tecnicamente possibile) di percentuali che indicano la rispettiva incidenza. Tale misura correttiva permetterà al consumatore di effettuare una valutazione più consapevole sull’autonomia del veicolo elettrico di suo interesse;
- **c.** verrà inserito un innovativo strumento di simulazione dell’autonomia effettiva in base alle diverse modalità di utilizzo, che consentirà di ottenere a livello informativo la quantificazione dei principali fattori che incidono, sull’autonomia, consentendo al consumatore una comprensione immediata ed esplicativa nonché la possibilità di poter operare un confronto con le altre vetture della medesima fascia presenti sul mercato e meglio orientare la propria eventuale scelta di acquisto; in questo modo, sarà possibile per il consumatore ottenere una quantificazione, seppur indicativa, dei principali fattori che influenzano l’autonomia effettiva di un veicolo elettrico e del degrado della batteria nel tempo;

- **d.** verranno inserite informazioni dettagliate circa il mantenimento della capacità di carica della batteria nonché la relativa garanzia convenzionale e rispettive condizioni e limitazioni di operatività che consentiranno di evitare il rinvio ad altri documenti e di offrire al consumatore un quadro completo ed esaustivo circa l'esatta natura e le caratteristiche principali della garanzia presente sulla batteria;
- **e.** i consumatori / utenti saranno dotati di un documento di sintesi sulle condizioni della garanzia convenzionale che sarà consegnato dai concessionari già in fase precontrattuale.

23. Inoltre, la misura n. 6 appare idonea ad accrescere la consapevolezza aziendale sui temi oggetto di procedimento al fine di garantire il rispetto dei principi di completezza e trasparenza.

24. Appare, infine, significativo (in termini di c.d. “*quid pluris*”) l’impegno n. 7 in quanto l’estensione chilometrica della garanzia convenzionale è idonea ad apportare un effettivo beneficio a favore dei consumatori. In particolare, il Professionista garantirà una estensione dei termini della garanzia convenzionale sulla batteria, aumentando il relativo perimetro di operatività fino a 250.000 km/8 anni.

25. Alla luce delle suesposte considerazioni, e del termine per la loro attuazione, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall’articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società BYD Italia S.r.l., nei termini sopra indicati, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l’obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società BYD Italia S.r.l.;

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

DELIBERA

- a) di rendere obbligatori ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento, nei confronti della società BYD Italia S.r.l. gli impegni dalla stessa presentati, come descritti nella dichiarazione allegata, che costituisce parte integrante del provvedimento;
- 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, lettera a), del Regolamento;
- c) che la società BYD Italia S.r.l. informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni entro centoventi giorni dalla data di pubblicazione della presente delibera.

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

- a) il Professionista non dia attuazione agli impegni assunti;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto a uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte 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 sarà 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