

PS12348 - IDEALISTA-CLAIM DI PRIMATO
Allegato al provvedimento n. 30450

PROCEDIMENTO ISTRUTTORIO PS/12348

**Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'art. 27
comma 7 del Codice del Consumo, dell'art. 8 comma 7 D.Lgs.
145/2007 e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in
materia di tutela del consumatore (Delibera AGCM 01.04.2015, n.
25411)**

**Nell'interesse di
IDEALISTA S.P.A.**

VERSIONE NON CONFIDENZIALE

AG

A. Numero del procedimento: PS12348

B. Data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista: 28 giugno 2022

C. Professionista che presenta gli impegni: Idealista S.p.A., Codice Fiscale e P.IVA n. 05388220963, con sede in C.so Italia 3, 20122 Milano, (***Idealista*** o ***Società***).

D. Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento: nella comunicazione di avvio erano contestate diverse pratiche commerciali poste in essere mediante il portale www.idealista.it (***Sito***) e l'app proprietaria della Società scaricabile dai principali *store* (***App***), segnatamente: (i) la diffusione, tramite il Sito in posizione visibile nella *homepage*, di un *claim* di primato privo di immediati chiarimenti, condotta posta in essere dal maggio 2021 a marzo 2022, data di inserimento di una pagina contenente dati a supporto del *claim*; (ii) l'assenza di indicazioni volte a chiarire i parametri di riferimento sottesi al medesimo *claim* nella App. Codesta Autorità riteneva che tali condotte potessero costituire violazioni degli artt. 20 e 21 comma 1 lett. f) del Codice del Consumo (***Cod. Cons.***).

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

1. Nell'ambito della *landing page* collegata al *claim* di primato, distinguere tra i dati concernenti il Sito (idealista.it) e quelli relativi ai portali italiani di proprietà di Idealista (idealista.it e casa.it).

1. La prima misura che Idealista intende porre in essere al fine di rispondere ai rilievi formulati da Codesta Autorità con la comunicazione di avvio (***Avvio***), consiste nel modificare la *landing page* esplicativa del *claim* contenuta nel Sito (e che sarà inserita anche nella App, secondo quanto previsto di seguito) di modo che contenga una distinzione chiara delle metriche riferibili da un lato, al solo portale idealista.it e, dall'altro, congiuntamente ai portali italiani di proprietà della Società (idealista.it e casa.it).

2. Ed infatti, nella versione attualmente accessibile della pagina (che non tiene del tutto conto delle migliorie oggetto dei presenti impegni), dopo richiami al primato detenuto da Idealista con riferimento al Sito in termini di visitatori unici mensili, annunci di case e appartamenti in vendita (tale ultimo dato rilevato, per la sua volatilità, ad una determinata data) e *audience* de-duplicata (*i.e.*, riferita

a ciascun utente conteggiato singolarmente anche in caso di plurimi collegamenti da *device* diversi), è inserito un riferimento anche ai risultati raggiunti dai portali immobiliari italiani di Idealista (idealista.it e casa.it, quest'ultimo entrato a far parte del gruppo che controlla Idealista a seguito di un'acquisizione completata nel settembre 2020¹) nonché da tutti i portali delle società del gruppo (idealista.com, idealista.it, idealista.pt, casa.it, yaencontre.com), con un richiamo alle loro visite totali e ai nuovi *download* totali delle App, registrati in un determinato arco temporale. .

3. La nuova versione della *landing page*, in attuazione dei presenti impegni, sarà strutturata in modo tale da fornire in modo ancor più chiaro ai consumatori i dati a sostegno del *claim* di primato.

4. [Confidenziale].

5. [Confidenziale].

6. [Confidenziale].

7. [Confidenziale].

8. [Confidenziale].

9. [Confidenziale].

10. [Confidenziale].

2. Inserire, nell'ambito della *landing page*, una sezione dedicata alla spiegazione della scelta dei parametri posti a fondamento del *claim* di primato

11. Come anticipato sopra, in aggiunta al primo impegno sopra descritto, Idealista intende inserire, nell'ambito della medesima *landing page* esplicativa, una specifica sezione dedicata a rendere noti agli utenti i criteri di scelta dei parametri posti di volta in volta a fondamento del primato.

12. [Confidenziale].

13. [Confidenziale].

14. [Confidenziale].

¹ <https://www.ilsole24ore.com/art/eqt-ix-idealista-compra-anche-casait-ADeGmvp>.

15. Si rinvia all'Allegato 1 per l'illustrazione esemplificativa della nuova sezione denominata "Nota metodologica" che sarà contenuta nella *landing page*.

3. Aggiornamento dei dati riportati nella *landing page* con cadenza trimestrale, con periodi più brevi per il dato riguardante il numero di annunci

16. In aggiunta alle misure d'impegno già sopra proposte, la Società intende aggiornare periodicamente, con cadenza almeno trimestrale, i parametri e le metriche cui è fatto riferimento nella *landing page* esplicativa del *claim* di primato.

17. Si ritiene, infatti, che tale termine sia sufficientemente breve per consentire ai consumatori ed agli utenti professionali del Sito una valutazione realistica dei risultati conseguiti da quest'ultimo.

18. D'altra parte, si è già avuto modo di evidenziare come il dato relativo al numero complessivo di annunci sia estremamente volatile e soggetto a fluttuazioni repentine. Tali fluttuazioni sono dovute sia alla stagionalità del mercato immobiliare che alla duplicazione di annunci da parte delle agenzie immobiliari, quest'ultima finalizzata a mantenere ben visibili gli immobili in vendita. Tale prassi, come già osservato nella memoria difensiva, è fortemente osteggiata da Idealista, tanto che la Società ha già provveduto a costituire un *team* appositamente dedicato alla rimozione degli annunci duplicati.

19. [Confidenziale].

4. Eliminare il *claim* di primato qualora i parametri fossero sfavorevoli ad Idealista

20. In coerenza con tutte le misure sopra descritte, nell'ottica di voler assicurare la massima trasparenza nel rapporto con gli utenti commerciali del Sito e con i consumatori, la Società si impegna altresì ad eliminare il *claim* di primato non appena nessuno dei parametri utilizzati a sostegno del *claim* di primato dovesse – nello specifico intervallo temporale di riferimento – risultare idoneo a dimostrare la posizione di supremazia di Idealista anche con riferimento ad un solo parametro.

5. Con specifico riferimento alla App: inserimento di un *link* alla pagina esplicativa del *claim* nella *homepage* e nel menù

21. Con specifico riferimento alla App, la Società intende inoltre inserire un *link* alla pagina esplicativa del *claim* di primato, oggi assente, anche in tale contesto.

22. [Confidenziale].

23. [Confidenziale].

24. [Confidenziale].

25. [Confidenziale].

26. [Confidenziale].

27. Per quanto attiene, poi, le modalità di visualizzazione, la Società ha previsto molteplici possibilità per accedere, tramite l'App, ai contenuti della *landing page*.

28. [Confidenziale].

29. Alla luce di tutto quanto sopra detto, si ritiene che tale ulteriore misura sia in grado di consentire ai consumatori di prendere contezza dei dati a sostegno della affermazione di *leadership* anche nel contesto della App.

F. Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità formulati nell'avvio dell'istruttoria

30. La Società rileva di aver sottoposto all'esame di Codesta Autorità impegni palesemente ammissibili e del tutto idonei a rimuovere i profili di scorrettezza identificati in sede di Avvio del procedimento istruttorio.

31. Sotto il profilo dell'ammissibilità si rileva che, nel caso di specie, non ricorrono i profili di manifesta illiceità o ingannevolezza delle pratiche commerciali oggetto di contestazione né un concreto interesse dell'Autorità a procedere all'accertamento della presunta infrazione. A tal proposito, si evidenzia che, in precedenti del tutto simili, codesta Autorità ha già avuto modo di accettare e rendere obbligatori gli impegni sottoposti dai professionisti oggetto d'indagine, senza accertare le condotte oggetto d'istruttoria e comminare le relative sanzioni previste dal Codice del Consumo², dovendosi dunque ritenere che, salvo il caso di pratiche commerciali gravemente scorrette, Codesta Autorità accetti gli impegni sottoposti dai professionisti per porre termine alle infrazioni contestate nell'Avvio.

² Si richiama al riguardo il provvedimento n. 25935 del 17.03.2016, assunto all'esito dell'istruttoria PS10092 – IMMOBILIARE.IT – MESSAGGI INGANNEVOLI E COMPARATIVI, con cui sono stati resi obbligatori gli impegni presentati da Immobiliare.it S.p.A.

32. Passando, dunque, ad esaminare le diverse misure sottoposte da Idealista al vaglio di Codesta Autorità, si rileva, innanzitutto, che già l'attuale strutturazione del Sito consente agli utenti di accedere facilmente alla pagina dedicata alla spiegazione del *claim* di primato inserito nella *homepage* in prossimità del logo della Società.

33. Ed infatti non solo, come rilevato in sede di Avvio, il *claim* stesso è di per sé un *link* alla pagina esplicativa, ma nel fondo della *homepage* è inserito altresì un ulteriore collegamento ipertestuale, in corrispondenza della locuzione "*Perché siamo leader*", di per sé assertiva ed idonea a far comprendere immediatamente i dati contenuti nella pagina accessibile tramite la stessa.

34. D'altra parte, la locuzione "*Perché siamo leader*" è resa attualmente accessibile già, ad oggi, [Confidenziale], ivi incluse le pagine dedicate alla presentazione dei diversi annunci per una determinata zona (**Fig.1**) così come in quelle dedicate ai singoli annunci immobiliari (**Fig. 2**).

Figura 1

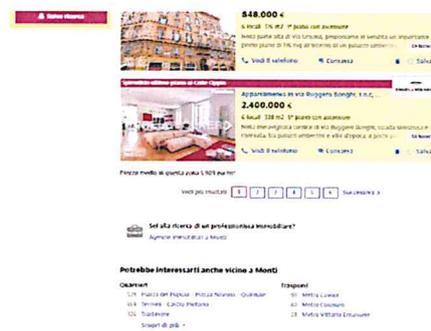
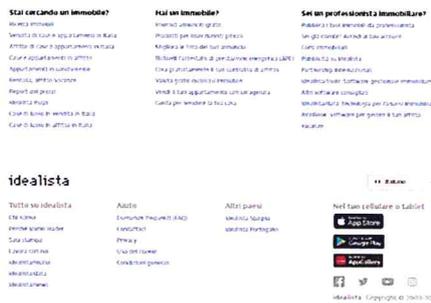


Figura 2



Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

www.eversheds-sutherland.it

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

Villa in strada Valle, s.n.c., Strada Valle, Voghera

370.000 €
5 locali 170 mq

Scopri - Lizza

Stai cercando un immobile?

Ricerca immobili
Vendita di case e appartamenti in Italia
Affitto di case e appartamenti in Italia
Case e appartamenti in affitto
Appartamenti in condivisione
Rentalia, affitto vacanze
Report dei prezzi
idealista maps
Case di lusso in vendita in Italia
Case di lusso in affitto in Italia

Hai un immobile?

Inserisci annuncio gratis
Prodotti per inserzionisti privati
Migliora le foto del tuo annuncio
Richiedi l'attestato di prestazione energetica (APE)
Crea gratuitamente il tuo contratto di affitto
Valuta gratis qualsiasi immobile
Vendi il tuo appartamento con un'agenzia
Guida per vendere la tua casa

Sel un professionista immobiliare?

Pubblica i tuoi immobili da professionista
Sei già cliente? Accedi al tuo account
Corsi immobiliari
Pubblicità su idealista
Partnership internazionali
Idealista/tools: Software gestionale immobiliare
Altri software consigliati
idealista/data: tecnologia per l'analisi immobiliare
AvalBook: software per gestire il tuo affitto vacanze

idealista

Tutto su idealista

Chi siamo
Perché siamo leader
Sala stampa
Lavora con noi
idealista/mutui
idealista/data
idealista/news

Aiuto

Domande frequenti (FAQ)
Contattaci
Privacy
Uso dei cookie
Condizioni generali

Altri paesi

Idealista Spagna
idealista Portogallo

italiano

Nel tuo cellulare o tablet



35. Ebbene, la Società, con gli impegni testé proposti, mira ad aumentare ulteriormente la trasparenza informativa che già caratterizza il Sito tramite chiarimenti volti a specificare e chiarire ulteriormente la validità dei parametri utilizzati e la loro attinenza ai servizi offerti.

36. Ed infatti, da una parte, gli impegni consistenti nella differenziazione tra i parametri riferibili al solo Sito e quelli associati ai due portali italiani gestiti dalla Società ovvero agli altri portali delle altre società del gruppo di cui la stessa fa parte, unitamente all'inserimento di chiarimenti relativi alla scelta delle diverse metriche, sono senz'altro idonei a consentire ai consumatori di avere immediata contezza dei parametri utilizzati, di percepirne l'effettiva validità ed utilità e, di conseguenza, di valutare autonomamente l'opportunità di utilizzare il Sito ai fini

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152

INVESTORS
IN PEOPLE

della ricerca di un immobile da acquistare o locare. Simili valutazioni, peraltro, potranno ben più facilmente essere effettuate dai clienti professionali che usufruiscono dei servizi del Sito e degli altri siti della Società ovvero del gruppo di cui la Società fa parte, potendo dunque questi analizzare dettagliatamente la convenienza dei servizi offerti in termini di possibilità di raggiungimento di un numero quanto più ampio possibile di acquirenti/locatori potenziali.

37. Ne deriva, dunque, che l'accresciuta trasparenza della *landing page*, come detto facilmente accessibile da tutte le pagine rilevanti del Sito (con una scelta, val la pena rilevare, ben più virtuosa di altri portali attivi nel medesimo settore), è del tutto idonea a consentire ai consumatori di prendere decisioni commerciali consapevoli in merito ai portali immobiliari cui affidare la propria ricerca.

38. D'altra parte, gli ulteriori impegni consistenti nell'aggiornamento periodico (trimestrale) dei parametri utilizzati - con termine anche inferiore nel caso del numero di annunci - e nella cancellazione immediata del *claim di leadership* in caso di perdita della posizione di primato, rappresentano senz'altro uno standard di qualità e trasparenza elevato, che dimostra la volontà di Idealista di fornire ai propri utenti unicamente dati veritieri e aggiornati.

39. Da ultimo, con specifico riferimento alla App, l'inserimento di un collegamento ipertestuale alla *landing page*, che risulterà ben visibile accanto o nei pressi dell'indicazione del *claim di primato* ("*Il N. 1 in Italia*"), appare del tutto idoneo ad informare compiutamente i consumatori di tali particolari categorie di applicativi, ed in linea con quanto più volte sostenuto da Codesta Autorità e dalla giurisprudenza amministrativa in merito alla necessità di chiarezza informativa "*sin dal primo contatto*" con i consumatori³.

40. Tutto ciò premesso, Idealista confida nell'accoglimento degli impegni sopra descritti e che l'Autorità chiuda il Procedimento ai sensi dell'art. 9, comma 2, lett. a) del Regolamento, in quanto specifici, concreti, rilevanti, efficacemente attuabili e facilmente verificabili. Essi costituiscono una serie di soluzioni che, prese singolarmente e nel loro insieme, elimineranno le preoccupazioni sollevate dall'Autorità.

³ *Ex multis* si richiama il provvedimento di Codesta Autorità n. 26197 del 29.09.2016, assunto all'esito del procedimento PS10236 – UNIVERSITÀ POPOLARE DI MILANO – TITOLI ACCADEMICI, nonché la recente sentenza del Consiglio di Stato n. 3925/2022 del 18.05.2022.

41. Idealista specifica, inoltre, che le misure di cui ai presenti impegni saranno tutte implementate, al più tardi, entro 60 giorni decorrenti dal ricevimento del provvedimento di accettazione dei medesimi da parte di Codesta Autorità.

42. La scrivente resta a disposizione per eventuali richieste di chiarimento e/o di uno specifico confronto sulla proposta di impegni appena descritta.

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it