



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

# Bollettino

Settimanale

Anno XXXIV - n. 45

**Publicato sul sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it)  
25 novembre 2024**



## **SOMMARIO**

<b>OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE</b>	<b>5</b>
<b>C12678 - GUCCI LOGISTICA/COLONNA</b>	
<i>Provvedimento n. 31367</i>	<i>5</i>
<b>PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE</b>	<b>10</b>
<b>PS12798 - DLM STELLEDORO/VENDITA APPREZZAMENTI E RECENSIONI</b>	
<i>Avviso della comunicazione di contestazione degli addebiti</i>	<i>10</i>



## OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

### C12678 - GUCCI LOGISTICA/COLONNA

*Provvedimento n. 31367*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 novembre 2024;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTO il Regolamento (CE) n. 139/2004;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione delle società Gucci Logistica S.p.A. e Colonna S.p.A., pervenuta in data 11 ottobre 2024;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

#### I. LE PARTI

**1.** Gucci Logistica S.p.A. (di seguito, "Gucci Logistica") è una società del gruppo Kering attiva nel settore del disegno, sviluppo, ingegnerizzazione, produzione, acquisto, vendita, importazione ed esportazione di prodotti a marchio Gucci. Gucci opera, a livello internazionale, nella produzione e commercializzazione di beni di lusso a marchio Gucci come borse, portafogli, valigie, cinture, articoli di gioielleria, profumi, cosmetici, abbigliamento, scarpe e occhiali. Gucci Logistica è controllata da Kering Italia S.p.A., società di diritto italiano, e Kering Holland N.V., società di diritto olandese, a loro volta soggette al controllo ultimo di Kering S.A., *holding* francese del gruppo Kering riconducibile alla famiglia Pinault.

**2.** Il gruppo Kering è attivo nel mercato dei beni di lusso, con partecipazioni di maggioranza in diversi gruppi, quali: Yves Saint Laurent, Balenciaga, Alexander McQueen, Bottega Veneta, Boucheron, Brioni, Pomellato ed altri. Il gruppo Kering, nel 2023, ha realizzato un fatturato consolidato a livello mondiale di circa [10-20]\* miliardi di euro, di cui circa [4-5] miliardi di euro nell'Unione Europea e circa [1-2] miliardi di euro in Italia.

**3.** Colonna S.p.A. (di seguito, "Colonna") è la società *holding* dell'omonimo gruppo industriale attivo nel settore dell'industria conciaria e, in misura limitata, nella commercializzazione degli agenti chimici necessari per le lavorazioni delle pelli, che detiene partecipazioni di controllo in diverse società, nazionali e non. In particolare, Colonna detiene direttamente l'intero capitale sociale di Conceria 800 S.p.A., Marbella Pellami S.p.A., Chem-Tec S.r.l., e Falco Pellami S.p.A. Il capitale

---

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

sociale di Colonna S.p.A. è detenuto al 51% da Gucci Logistica e al 49% da tre persone fisiche (di seguito, congiuntamente, “Soci Colonna”)<sup>1</sup>.

Nel 2023 il gruppo Colonna ha realizzato, a livello mondiale, un fatturato di circa [35-100] milioni di euro, di cui quasi [35-100] milioni di euro nell’Unione Europea e quasi [35-100] milioni di euro in Italia.

## II. DESCRIZIONE DELL’OPERAZIONE

4. L’Operazione comunicata (di seguito, “Operazione”) consiste nell’acquisizione da parte di Gucci Logistica del controllo di Colonna mediante passaggio da controllo congiunto a controllo esclusivo. In particolare, Gucci Logistica, che già deteneva il 51% del capitale sociale di Colonna, acquisirà il controllo esclusivo di quest’ultima e delle società da questa controllate tramite la sottoscrizione di un accordo esecutivo (di seguito, “Accordo”) che prevede il trasferimento della rimanente quota del 49% del capitale sociale di Colonna [omissis]. Tale operazione costituisce adempimento, da parte di Gucci Logistica, dell’obbligo contrattuale derivante dall’esercizio, da parte dei Soci Colonna dell’opzione di vendita sulla partecipazione residua prevista in favore degli stessi dall’originario contratto di compravendita di azioni (stipulato il 4 novembre 2019), con cui Gucci Logistica aveva acquisito il 51% di Colonna, già oggetto di valutazione da parte dell’Autorità<sup>2</sup>.

5. Le Parti hanno, inoltre, previsto un patto di non concorrenza in base al quale i Soci Colonna dovranno astenersi, per un periodo di cinque anni successivi alla sottoscrizione dell’Accordo, dal porre in essere, intraprendere o continuare, tanto direttamente quanto indirettamente, attività in concorrenza con l’attività industriale e commerciale svolta da Colonna e dalle società da essa controllate in Italia, nella Repubblica di San Marino, in Serbia, in Tunisia, in Spagna, in Francia, in Germania, in Romania, in Bulgaria, in Croazia, in Slovenia e in Bosnia.

6. È, infine, previsto un patto di non sollecitazione in base al quale i Soci Colonna dovranno astenersi:

- per un periodo di cinque anni dalla sottoscrizione dell’Accordo, dal sollecitare i dipendenti di Colonna e delle società da essa controllate al fine di essere assunti presso società controllate, direttamente o indirettamente, dagli stessi Soci Colonna;
- per un periodo di dodici mesi dalla sottoscrizione dell’Accordo, dall’offrire impiego, direttamente o indirettamente, ai dipendenti di Gucci e di Colonna e delle società da essa controllate e dal proporre loro la stipula di contratti di consulenza o collaborazione di alcun tipo, salvo il preventivo consenso scritto di Gucci.

## III. QUALIFICAZIONE DELL’OPERAZIONE

7. L’Operazione costituisce una concentrazione, ai sensi dell’articolo 5, comma 1 lettera b), della legge n. 287/1990, in quanto comporta l’acquisizione del controllo esclusivo di un’impresa.

---

<sup>1</sup> [Omissis].

<sup>2</sup> C12266 - Gucci Logistica-Soci Colonna/Colonna, provvedimento n. 28005 del 27 novembre 2019, in Bollettino n. 50/2019, nel quale era stata valutata l’operazione di acquisizione del controllo congiunto. Le parti hanno inoltre specificato che [omissis].

8. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/1990, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento (CE) n. 139/2004, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 567 milioni di euro e il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, individualmente da ciascuna delle due delle imprese interessate è stato superiore a 35 milioni di euro.

9. Il patto di non concorrenza e quello di non sollecitazione sottoscritti dalle parti e descritti nel paragrafo precedente possono essere ritenuti accessori e necessari alla realizzazione dell'Operazione, in quanto funzionali alla salvaguardia del valore dell'impresa acquisita, a condizione che essi siano limitati, geograficamente, all'area d'attività dell'impresa oggetto di acquisizione, merceologicamente, ai prodotti e servizi oggetto dell'attività economica dell'impresa oggetto di acquisizione e, temporalmente, a un periodo di due anni<sup>3</sup>.

#### IV. VALUTAZIONE DELL'OPERAZIONE

##### *Il mercato rilevante*

10. In considerazione dell'attività della società oggetto di acquisizione e sulla base del consolidato orientamento nazionale<sup>4</sup>, l'Operazione interessa, sotto il profilo merceologico, il mercato delle attività di concia, lavorazione, rifinitura e rivendita di pellami destinati all'industria dell'abbigliamento, dell'arredamento e dell'accessoristica in generale. In considerazione dell'agevole adattabilità delle suddette attività alle esigenze specifiche degli utilizzatori di pellame, non risulta necessario individuare distinti mercati del prodotto, in relazione alle differenti destinazioni d'uso di tale prodotto<sup>5</sup>.

11. Sotto il profilo geografico, sulla base dei precedenti nazionali<sup>6</sup>, l'Operazione presenta una dimensione quantomeno nazionale, tendenzialmente sovranazionale in ragione della concentrazione delle imprese dell'industria conciaria prevalentemente in bacini industriali, della bassa incidenza dei costi di trasporto sul prezzo finale dei prodotti nonché dell'assenza di barriere tecniche o normative agli scambi commerciali tra i vari Stati. In ogni caso, ai fini della valutazione dell'Operazione, non si ritiene necessario giungere a una precisa definizione dell'area geografica rilevante, in quanto, anche nell'ipotesi più restrittiva, la valutazione dell'impatto concorrenziale non cambierebbe.

---

<sup>3</sup> Cfr. "Comunicazione della Commissione sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle operazioni di concentrazione (2005/C 56/03)", in GUCE del 5 marzo 2005.

<sup>4</sup> Cfr. C12541 - *San Quirico/Minerva Hub*, provvedimento n. 30651 del 23 maggio 2023, in Bollettino n. 22/2023; C12266 - *Gucci Logistica-Soci Colonna/Colonna*, cit.; C12253 - *NB Renaissance Partners Sicav-Raif/Rino Mastroto Group*, provvedimento n. 27907 del 18 settembre 2019, in Bollettino n. 40/2019 e C6894 - *Caravel Pelli Pregiate/Ramo di azienda di Conceria Caravel*, provvedimento n. 14055 del 16 febbraio 2005, in Bollettino n. 7/2005.

<sup>5</sup> Cfr. C12266 - *Gucci Logistica-Soci Colonna/Colonna*, cit..

<sup>6</sup> Cfr. C12541 - *San Quirico/Minervahub*, cit.; C12266 - *Gucci Logistica-Soci Colonna/Colonna*, cit.; C12253 - *NB Renaissance Partners Sicav-Raif/Rino Mastroto Group*, cit. e C6894 - *Caravel Pelli Pregiate/Ramo di azienda di Conceria Caravel*, cit..

### *Gli effetti dell'Operazione*

**12.** Si ritiene che l'Operazione non sia idonea a determinare alcun effetto anticoncorrenziale in ragione della preesistente situazione di controllo congiunto da parte della società acquirente sulla società *target* e sulle società da questa controllate.

Infatti, l'acquisizione del controllo congiunto di Colonna da parte Gucci Logistica è stata già valutata dall'Autorità con provvedimento n. 28005 del 27 novembre 2019<sup>7</sup> e rimangono immutate le valutazioni concorrenziali circa l'assenza di restrizioni derivanti da eventuali effetti orizzontali e verticali della concentrazione. Peraltro, l'acquisizione del controllo esclusivo coinvolge, a livello nazionale, il gruppo Kering che detiene una quota di mercato [*inferiore all'1%*] e il Gruppo Colonna il quale detiene una quota di mercato pari a circa il [*1-5%*], con una quota congiunta quindi non particolarmente rilevante di circa il [*1-5%*]. A livello sovranazionale, le quote di mercato sono ancora più limitate. Si tratta dunque di quote contenute in un mercato in cui sono attivi diversi operatori<sup>8</sup>, fermo restando che l'Operazione non comporta variazioni di quote in quanto il Gruppo Kering già controllava congiuntamente il Gruppo Colonna.

**13.** Sotto il profilo verticale, l'Operazione non determina effetti di rilievo in ragione della presenza sul mercato di numerose imprese alternative a Colonna presso le quali i concorrenti di Gucci possono approvvigionarsi di pellame e del fatto che, come specificato dalle Parti, Colonna, pur destinando parte della propria produzione alle esigenze di Gucci, continuerà a operare con volumi significativi anche per conto di soggetti terzi.

**14.** Alla luce delle considerazioni che precedono, l'Operazione non appare, quindi, idonea a ostacolare in misura significativa la concorrenza effettiva nel mercato interessato e a determinare la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante.

RITENUTO, pertanto, che l'Operazione non ostacola, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/1990, in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e non comporta la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante;

RITENUTO, altresì, che le clausole di non concorrenza e di non sollecitazione descritte possono ritenersi accessorie e necessarie all'Operazione nei soli limiti sopra indicati e che l'Autorità si riserva di valutare, laddove sussistano i presupposti, le suddette clausole che si dovessero realizzare oltre tali limiti;

### DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990, alle imprese interessate e al Ministro delle Imprese e del Made in Italy.

---

<sup>7</sup> C12266 - *Gucci Logistica-Soci Colonna/Colonna*, cit..

<sup>8</sup> [Omissis].



---

Il presente provvedimento sarà pubblicato nel Bollettino dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

### PS12798 - DLM STELLEDORO/VENDITA APPREZZAMENTI E RECENSIONI

*Avviso della comunicazione di contestazione degli addebiti*

AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Informativa di comunicazione della contestazione degli addebiti, ai sensi dell'articolo 20, comma 2, del *Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa* (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356, in relazione al procedimento **PS12798**.

#### I. LE PARTI

DLM Global Independent Business in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, *lett. b)*, del Codice del consumo. L'impresa, con sede in Germania, vende tramite il sito internet <https://agenzia-stelledoro.it/> recensioni destinate a diversi siti web o piattaforme, followers per Instagram nonché account Gmail e Instagram.

Associazione CODICI – Centro per i Diritti del Cittadino in qualità di soggetto portatore di interessi ai sensi dell'art. 11 del Regolamento.

#### II. AVVISO

**1.** Con la presente si informano le Parti del procedimento che il termine di conclusione della fase istruttoria è fissato alla data del **17 dicembre 2024**.

Si comunica inoltre, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento che le Parti possono presentare al Collegio, **entro 20 giorni** dalla data di pubblicazione del presente avviso, controdeduzioni scritte in replica alla contestazione degli addebiti.

La pubblicazione del presente avviso sul Bollettino settimanale dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato viene effettuata ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 20, comma 2, del Regolamento, attesa la mancata ricezione di riscontri al tentativo di trasmissione della comunicazione di avvio del procedimento, operato in data 27 giugno 2024, prot. n. 64298, attraverso l'Autorità tedesca competente per territorio.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare Dipartimento Tutela del Consumatore 1 - Direzione Piattaforme Digitali e Comunicazioni, e il riferimento **PS12798**.

---

**PS12798 - DLM STELLEDORO/VENDITA APPREZZAMENTI E RECENSIONI***Comunicazione della contestazione degli addebiti*

*Oggetto:* comunicazione della contestazione degli addebiti ai sensi dell'art. 17, comma 1, del "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 in relazione al procedimento PS12798.

**I. Premessa**

1. Con atto del 27 giugno 2024 (prot. n. 64298) è stato avviato il procedimento PS12798 nei confronti di **DLM Global Independent Business** (di seguito, anche "DLM Global" o "Professionista") volto a verificare se la vendita, tramite il proprio sito <https://agenzia-stelledoro.it/> di recensioni, apprezzamenti ed account destinati a diversi siti web o piattaforme, potesse integrare una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20 e 23, lett. *bb-quater*, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito, "Codice del consumo").
2. Tale atto è stato comunicato, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 6, comma 2, e dell'articolo 19, comma 2, del Regolamento adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411, tramite pubblicazione di un avviso sul Bollettino dell'Autorità n. 35 del 9 settembre 2024, in ragione dell'esito infruttuoso del tentativo di trasmissione al Professionista.
3. Tuttavia, il Professionista non ha dato alcun riscontro alla comunicazione di avvio del procedimento.

**II. La condotta contestata**

4. Con la presente si conferma e si precisa la contestazione già oggetto della comunicazione di avvio, circa la presunta illiceità della condotta adottata da DLM Global nell'ambito dei servizi forniti sul proprio sito <https://agenzia-stelledoro.it/>.
5. Il Professionista, infatti, risulterebbe offrire - in cambio di un corrispettivo - l'acquisto di followers per Instagram, recensioni per Airbnb, AppStore e PlayStore, Facebook, Google, Siti di automobili, altri Siti web, TripAdvisor, TrustPilot, nonché l'acquisto di account Gmail e Instagram.
6. Il sito web è strutturato in diverse pagine rispettivamente dedicate a recensioni, followers e account; in ciascuna di esse sono presentate le diverse offerte disponibili, con varie composizioni di quantità e prezzo, da aggiungere ad un "Carrello" tramite il quale è possibile concludere l'acquisto.
7. In particolare, il Professionista consente l'acquisto online di una pluralità di "pacchetti", di natura e grandezza diversa, aventi rispettivamente ad oggetto recensioni destinate a diversi siti (ad esempio recensioni per Google, in pacchetti da 1 a 100, ad una prezzo che va da €12,99 a €699,99; o recensioni per siti di automobili, in pacchetti da 1 a 100, ad un prezzo che va da €19,99 a €1.499) e followers per Instagram (in pacchetti da 400 a 10.000, con un prezzo che va da €24,99 a €154,90).

**8.** Quanto agli account Instagram offerti in vendita, l'acquirente può scegliere sia la quantità di account da acquistare (da 1 a 30, da €8,00 a €600,00) che il numero di followers e l'account acquistato deve avere (da 0 a 100.000).

**9.** Dal sito sembrerebbe che l'acquisto di tali pacchetti da parte di ciascun acquirente possa essere ripetuto. Sul sito è altresì garantito che la consegna delle recensioni e l'erogazione dei followers inizia entro 24/48 ore dall'acquisto e con specifico riferimento ai follower Instagram è promesso in ogni caso che: *“Nonostante le tempistiche, riceverai comunque il numero esatto di follower acquistati in base al tuo pacchetto. (...) ogni ordine verrà portato a termine in base al numero di follower acquistati, indipendentemente dalle tempistiche”*.

**10.** Il Professionista enfatizza la circostanza che le recensioni siano frutto di attività di *mystery shopping*, tramite un *“gruppo di tester (...) composto da diverse migliaia di persone”*; lo stesso si impegna a fornire però solo *“recensioni positive”*. Tale circostanza è chiarita sia nelle singole pagine della parte del sito dedicata all'acquisto di tali servizi, che nei diversi articoli della sezione *“Blog”*. Qui, all'interno di articoli informativi dedicati alle tecniche di marketing digitale per diverse tipologie di attività commerciali (panifici, agenzie di viaggi, officine meccaniche, negozi di arredamento, scuole di lingue, ottici, farmacie, studi fotografici e librerie, solo per citare alcuni esempi dai post pubblicati più di recente), è ripetutamente pubblicizzata la vendita, da parte del Professionista, di recensioni esplicitamente qualificate come *“positive”* (solo per fare un esempio, tra i tanti disponibili sul sito, si veda: *Blog – Come ottenere più recensioni su Google*).

**11.** I contenuti del *“Blog”* sono indirizzati a diversi settori di produzione e scambio di beni e servizi, e numerosi sono i riferimenti presenti sul sito all'attività di marketing (*“Compra account Instagram già pronti ed utilizzali per i tuoi scopi di marketing”*) e alle aziende. Per esempio, il claim presente nella prima schermata dell'homepage del sito recita: *“Migliora la tua reputazione online ed aumenta vendite e fatturato. Migliora la reputazione della tua azienda online grazie alle recensioni positive”*. Ancora, il post della sezione *Blog - Come crescere su Instagram* - presenta il servizio di acquisto follower come un ausilio per il *“profilo professionale legato alla tua azienda e ai prodotti che vuoi far conoscere e vedere”* e le recensioni sarebbero offerte allo specifico scopo di *“aumentare le tue vendite e la tua reputazione”* (*Blog – Come ottenere più recensioni su Google*) oppure al fine di *“incrementare i feedback positivi allo scopo di compensare le recensioni negative”* (*Blog – Come cancellare una recensione da Tripadvisor*).

**12.** Con specifico riguardo alla vendita di recensioni, nella sezione *“Carrello”*, prima del pagamento dell'ordine, colui che intende acquistarle è tenuto ad indicare *“Nome e indirizzo attività oppure link alla tua attività (Es. Link Google MyBusiness, TripAdvisor, TrustPilot, ecc.)”* nonché a fornire dettagli quali *“informazioni utili a noi per fornirti recensioni che siano in linea con il tuo business”*.

**13.** In ciascuna pagina di acquisto dei singoli servizi, nella sezione *“Quante recensioni positive (...) acquistare?”*, il Professionista evidenzia che: *“Matematicamente, ci vogliono dieci recensioni*

*positive a cinque stelle per ognuna ad una stella per riuscire ad avere una media di 4,6 stelle, proprio per questo motivo che dovrai valutare il numero di recensioni positive da comprare, in base alla tua situazione attuale”.*

**14.** Con riferimento alle recensioni su Airbnb - attese le regole sulla pubblicazione di recensioni previste da tale piattaforma, che consente solo a coloro che ne abbiano effettivamente usufruito di condividere la propria opinione sul servizio - DLM Global prevede che: *“È bene tenere in considerazione che sarà necessario rimborsare il recensore dell'importo necessario per la prenotazione. Dopo aver fatto l'ordine, assicurati quindi di inviarci i codici sconto tramite email, dopodiché invieremo una seconda fattura come rimborso delle prenotazioni. Una volta saldato il rimborso, procederemo alla consegna delle recensioni. Solitamente, iniziamo la consegna delle recensioni entro 24/48 ore dal rimborso delle prenotazioni, tuttavia, nel caso di pacchetti con un elevato numero di recensioni, potrebbero volerci diversi giorni per completare la consegna”.* Nella sezione Blog - Come cancellare le recensioni su Airbnb i migliori metodi - DLM Global suggerisce anche di offrire: *“uno sconto o coupon sul prossimo soggiorno, in cambio dell'eliminazione del commento negativo”.*

**15.** Infine, nel sito si legge che l'acquisto di recensioni *“Prima di tutto, è contrario alle norme sulle recensioni di Google”* e, con riguardo alla possibilità di acquistare - presso venditori diversi dal Professionista - recensioni destinate a Google, si legge che tale acquisto *“quasi certamente farà più male che bene alla tua attività”* (Blog - Acquistare le recensioni a pagamento).

### **III. Possibili profili di illiceità della condotta contestata**

**16.** La condotta posta in essere da DLM Global descritta al punto II della presente comunicazione potrebbe integrare una pratica commerciale scorretta in violazione degli artt. 20 e 23, lett. *bb-quater*, del Codice del consumo.

**17.** In particolare, il Professionista - attraverso il proprio sito <https://agenzia-stelledoro.it/> risulterebbe offrire - in cambio di un corrispettivo - recensioni destinate a diversi siti web o piattaforme (Airbnb, AppStore e PlayStore, Facebook, Google, Siti di automobili, Siti web, TripAdvisor, TrustPilot), followers per Instagram nonché account Gmail e Instagram.

**18.** Tali recensioni ed apprezzamenti consistenti in follower sono idonee ad amplificare in chi le acquista e utilizza, pubblicandole, la propria popolarità e l'impatto dei propri contenuti sugli utenti, creando un'apparenza di affidabilità dei relativi account. Le interazioni sono anche idonee a consentire a chi le acquista di sfruttare le funzionalità dei *social network* dedicate agli account di maggior successo e, laddove utilizzati a supporto di inserzioni pubblicitarie per la vendita di prodotti e servizi, sono in grado di aumentare l'effetto aggancio delle promozioni stesse.

**19.** Il Considerando 49 della Direttiva c.d. Omnibus (2019/2161/UE) menziona espressamente i *“like/mi piace”* tra le interazioni rilevanti ai fini della disciplina a tutela dei consumatori, prevedendo che: *“Ai professionisti dovrebbe inoltre essere fatto divieto di pubblicare recensioni e*

*raccomandazioni di consumatori false, per esempio postando «like/mi piace» sui media sociali oppure incaricando terzi di farlo, per promuovere i loro prodotti, nonché di manipolare le recensioni e le raccomandazioni dei consumatori, per esempio pubblicando solo le recensioni positive e sopprimendo quelle negative. (...)».*

**20.** La Commissione europea, nei propri Orientamenti sulla Direttiva 2005/29/UE, chiarisce poi che: *“La nozione di «apprezzamenti» dovrebbe essere interpretata in senso generale e comprendere anche le pratiche relative a falsi follower, reazioni e visualizzazioni”*<sup>1</sup>.

**21.** Come indicato nella comunicazione di avvio del procedimento, la capacità del Professionista di offrire “pacchetti” con rapidità implica e presuppone che le interazioni siano predisposte in modo che lo stesso ne abbia la pronta disponibilità, ogni volta che un acquirente le richieda. Tali interazioni non sarebbero infatti ottenibili con altrettanta facilità e speditezza raccogliendole da utenti veri o da utenti che abbiano avuto reali esperienze di interazione/acquisto.

**22.** Con riguardo alle recensioni, la circostanza che il Professionista garantisca ai compratori valutazioni esplicitamente qualificate come *“positive”* presuppone che le stesse non siano frutto di una scelta conseguente ad una reale esperienza di consumo, ma siano artificialmente create allo scopo di migliorare la reputazione di chi le acquista.

**23.** A tal proposito, la Commissione europea, nei propri Orientamenti, chiarisce che è vietata, tra le altre cose, la pratica di inviare o incaricare altre persone di inviare, incluso i “consumatori reali”, recensioni false, come di adottare pratiche manipolatorie delle recensioni autentiche, ad esempio sopprimendo recensioni negative, incentivando i consumatori a modificare le proprie recensioni o a ritirarle.

**24.** In base agli elementi acquisiti, la pratica, che ha avuto inizio quantomeno il 3 giugno 2024<sup>2</sup>, risulta tuttora in corso.

=====

**25.** Con la presente, pertanto, si comunica che il termine di conclusione della fase istruttoria è fissato alla data del **17 dicembre 2024**.

**26.** Si comunica, inoltre, ai sensi del medesimo articolo del Regolamento di cui all’oggetto, che le Parti possono presentare al Collegio, **entro 20 giorni** dal ricevimento della presente, controdeduzioni scritte in replica alla contestazione degli addebiti.

---

<sup>1</sup> Comunicazione della Commissione, Orientamenti sull’interpretazione e sull’applicazione della direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio relativa alle pratiche commerciali sleali delle imprese nei confronti dei consumatori nel mercato interno, 2021/C 526/01, 29.12.2021, p.96.

<sup>2</sup> Cfr. doc. 1 fascicolo istruttorio.

**27.** Si rammenta, altresì, che la Parte può richiedere l'accesso agli atti del procedimento, secondo quanto già a suo tempo evidenziato nella comunicazione di avvio del procedimento stesso. L'accesso potrà essere effettuato direttamente dalla parte o da persona delegata per iscritto.

**28.** Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria di cui all'art. 27, comma 9, del Codice del consumo, si chiede al Professionista di fornire copia del bilancio 2023 ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche del medesimo esercizio nonché il valore del MOL.

**29.** Si comunica altresì che, per l'effetto dell'entrata in vigore del nuovo "*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, ai sensi dell'art. 8 del medesimo, il termine di conclusione del procedimento è fissato al 24 marzo 2025. Tale termine sostituisce quello indicato al punto n. 23 della Comunicazione di avvio del procedimento.

**30.** Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione Piattaforme Digitali e Comunicazioni del Dipartimento per la Tutela del consumatore 1 con il riferimento **PS12798**. Per eventuali chiarimenti e informazioni è possibile rivolgersi al numero 06.85821-414 o alla PEC: *protocollo.agcm@pec.agcm.it*.

La Responsabile del Procedimento

---

---

*Autorità garante  
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale  
Anno XXXIV- N. 45 - 2024

---

*Coordinamento redazionale*

Giulia Antenucci

*Redazione*

Angela D'Auria, Valerio Ruocco, Manuela Villani  
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato  
Direzione gestione documentale, protocollo e servizi  
statistici  
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma  
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

Web: <https://www.agcm.it>

---

*Realizzazione grafica*

Area Strategic Design

---