

PS12962 – RECENSIONI SU TRUSTPILOT*Avviso di avvio di procedimento istruttorio***AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO**

Informativa di avvio dell'istruttoria ai sensi dell'articolo 6, 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 PS12962.

La pubblicazione della presente comunicazione sul Bollettino settimanale dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato è effettuata ai sensi e per gli effetti dell'articolo 6, comma 2, del Regolamento, atteso l'esito infruttuoso del tentativo di trasmissione alla società Trustpilot A/S del provvedimento di avvio del procedimento, effettuato in data 13 maggio 2025 mediante richiesta di collaborazione al Consolato d'Italia a Copenhagen (Danimarca).

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione credito, assicurazioni, poste, servizi, turismo e sport del Dipartimento tutela del consumatore - 2 ed il riferimento PS12962.

Oggetto: Comunicazione di **avvio del procedimento** ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del consumo), nonché ai sensi dell'art. 6 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 e contestuale **richiesta di informazioni** ai sensi dell'art. 13, comma 1, del Regolamento.

I. Le Parti

1. Trustpilot Group plc, Trustpilot A/S e Trustpilot S.r.l.¹ (di seguito, le Parti o le Società o anche Trustpilot), in qualità di professionisti, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del consumo. Trustpilot Group plc, con sede nel Regno Unito, è la società capogruppo; Trustpilot A/S, con sede in Danimarca, è la principale società operativa del gruppo; Trustpilot S.r.l., con sede in Italia, è una società operativa controllata da Trustpilot A/S.
2. Trustpilot, proprietaria dell'omonima piattaforma online che consente ai propri utenti di lasciare recensioni su prodotti e servizi offerti dalle imprese, è attiva a livello internazionale.

¹ Codice Fiscale/P.IVA: 11788970967.

II. La pratica commerciale

3. Sulla base di alcune segnalazioni pervenute da parte di consumatori e imprese, nonché in considerazione delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo, anche attraverso le risposte trasmesse dalla stessa Trustpilot in riscontro alle richieste di informazioni formulate dall'Autorità², sembrerebbe che, almeno a partire da gennaio 2024, le Società, mettendo a disposizione dei consumatori la propria piattaforma online per la pubblicazione di opinioni e valutazioni sulle esperienze avute con le aziende recensite, nonché per la consultazione della stessa da parte dei consumatori che orientano le proprie scelte di acquisto in funzione delle recensioni ivi raccolte, pongano in atto le condotte di seguito descritte nei confronti degli utenti consumatori della piattaforma di Trustpilot.

4. Trustpilot offre ai consumatori la possibilità di consultare i profili di oltre 1,27 milioni di aziende a livello internazionale³, raggruppate per categorie merceologiche. Le imprese possono fruire della piattaforma di Trustpilot sia a titolo gratuito, sia acquistando pacchetti di servizi (con costi che vanno da 169 euro al mese con il piano "Plus" ad un prezzo mensile di 539 con il piano "Advanced", fino ad un "[p]rezzo in base alla richiesta" con il più ricco piano "Enterprise"⁴). In ciascuna categoria, le imprese sono ordinate di *default* in funzione del criterio della maggiore rilevanza⁵, del c.d. TrustScore (ossia la media ponderata del punteggio numerico – che va da 1 a 5 – assegnato dai consumatori che recensiscono una determinata azienda) e del numero di recensioni ricevute. Tuttavia, sebbene Trustpilot nel proprio sito rappresenti che i requisiti di ordinamento adottati servirebbero a garantire che *"le migliori aziende in una categoria siano quelle che promuovono attivamente la fiducia e la trasparenza"*⁶, al consumatore non risulterebbero fornite con adeguata evidenza le informazioni essenziali sulle caratteristiche del servizio, sulle modalità di organizzazione della piattaforma e sulle regole che determinano il posizionamento delle imprese nelle classifiche di ciascuna classe merceologica.

5. In effetti, benché Trustpilot promuova, nei confronti dei professionisti che utilizzano la piattaforma, strumenti di raccolta automatica delle recensioni, enfatizzandone la capacità di ridurre il numero di recensioni false o fuorvianti e di garantire una maggiore integrità nel processo di raccolta delle recensioni, tali strumenti consentono in realtà ai professionisti di filtrare i consumatori a cui inviare l'invito a recensire, influenzando così il risultato complessivo delle valutazioni ricevute. Peraltro, Trustpilot prevede l'apposizione automatica dell'etichetta "Verificata" in corrispondenza delle recensioni raccolte tramite tali sistemi, senza però che a tale dicitura corrisponda necessariamente la presenza di una evidenza oggettiva dell'esperienza recensita. Inoltre, secondo alcune delle segnalazioni pervenute, le verifiche che Trustpilot compie sulla genuinità delle

² Cfr. prot. n. 112092 del 20 dicembre 2024.

³ Cfr. Allegato 10 dell'Acquisizione agli atti del 29 aprile 2025.

⁴ Cfr. Allegato 9 dell'Acquisizione agli atti del 29 aprile 2025.

⁵ In particolare, un'azienda viene etichettata come "Più rilevante" da Trustpilot, se soddisfa contemporaneamente i seguenti due requisiti:

- i) avere ricevuto almeno 25 recensioni nei 12 mesi passati;
- ii) disporre dell'etichetta "Invita a scrivere recensioni", ottenibile in due modi:
 - inviando almeno 50 inviti a recensire negli ultimi 365 giorni attraverso i metodi di invito di Trustpilot;
 - ricevendo almeno una recensione negli ultimi 30 giorni tramite i propri sistemi di inviti a recensire.

⁶ Cfr. Allegato 11 dell'Acquisizione agli atti del 29 aprile 2025.

recensioni non sarebbero adeguate, nella misura in cui nel sito comparirebbero recensioni di consumatori che non rientrerebbero tra i clienti delle imprese segnalanti.

6. Queste possibili criticità ravvisabili nei servizi offerti da Trustpilot alle imprese si riflettono anche nelle pagine della piattaforma che descrivono le modalità di funzionamento della stessa ai consumatori. In particolare, Trustpilot:

- ☐ non renderebbe idoneamente edotti i consumatori della presenza di servizi a pagamento messi a disposizione dei professionisti – i quali possono incidere sul punteggio, sul *ranking* delle imprese sulla piattaforma e sull'attribuzione dell'etichetta "Verificata" alle recensioni ottenute – né darebbe adeguata evidenza all'effettivo utilizzo di tali servizi da parte delle imprese che se ne avvalgono;
- ☐ fornirebbe ai consumatori in maniera frammentaria e non immediatamente accessibile le informazioni rilevanti sul funzionamento della piattaforma, nonché sugli elementi utili per la scelta dei consumatori – quali il metodo di calcolo del TrustScore, il significato dell'etichetta "Verificata" ed i servizi di cui le aziende possono usufruire per influenzare il proprio TrustScore e *ranking* sulla piattaforma;
- ☐ non fornirebbe idonea visualizzazione all'informativa sull'utilizzo di intelligenza artificiale da parte delle aziende per rispondere alle recensioni degli utenti.

III. Possibili profili di illiceità della pratica commerciale

7. Le condotte descritte al **punto II** della presente comunicazione sarebbero suscettibili di integrare da parte di Trustpilot una pratica commerciale scorretta, in possibile violazione degli **articoli 20, 21, 22 e 23, comma 1, lett. bb-ter) del Codice del consumo** in quanto idonea ad indurre in errore i consumatori circa l'affidabilità delle imprese recensite e l'effettivo livello di gradimento dei servizi dalle stesse offerte.

8. La presentazione complessiva dei servizi offerti da Trustpilot lascia intendere agli utenti di poter accedere a recensioni genuine e imparziali, formulate dai consumatori in relazione ai prodotti e servizi di cui abbiano effettivamente fruito. In realtà, dalle informazioni raccolte emergerebbe che la valutazione delle imprese recensite – risultante dall'indice sintetico c.d. TrustScore – possa essere significativamente influenzata dalla eventuale adesione dei professionisti ai servizi a pagamento offerti dalla piattaforma. Tali servizi consentono infatti ai professionisti di aumentare il numero di inviti a recensire attraverso meccanismi automatici di raccolta, i quali permettono anche di selezionare i destinatari degli inviti, con l'effetto di limitare l'esposizione a recensioni potenzialmente negative. Di conseguenza, il ricorso ai meccanismi di invio automatico di sollecitazione alle recensioni finirebbe inevitabilmente per incidere sull'ordine di presentazione delle imprese basato su un criterio di "rilevanza", sensibile rispetto al TrustScore e al numero di recensioni pervenute.

Si aggiunga che alle recensioni raccolte tramite i descritti meccanismi di sollecito automatico verrebbe ipso facto ascripto lo status di "recensione verificata", pur in assenza di qualsivoglia strumento che consenta di accertare che la recensione provenga effettivamente da un utilizzatore del prodotto in questione. Orbene, si ritiene che l'espressione "recensione verificata" venga ragionevolmente decodificata dal consumatore medio nel senso che il professionista ne abbia indiscutibilmente acclarato la provenienza, la genuinità e la pertinenza. Sotto tale profilo, tale vanto risulterebbe dunque confusorio e ingannevole, nonché in contrasto con l'articolo 23, comma 1,

lettera bb-ter, del Codice del Consumo, in forza del quale al professionista che indichi che le recensioni di un prodotto sono state inviate da consumatori che hanno effettivamente utilizzato o acquistato il prodotto incombe l'onere di adottare misure ragionevoli e proporzionate per verificare che le recensioni provengano appunto da tali consumatori.

La natura ingannevole e omissiva delle informazioni veicolate da Trustpilot in ordine alle caratteristiche dei servizi offerti risulta suscettibile di alterare il comportamento economico del consumatore medio, distorcendone il processo decisionale in relazione alla percepita affidabilità dei prodotti e delle imprese oggetto delle recensioni pubblicate.

IV. Modalità e termini istruttori

9. Sulla base di quanto precede, con la presente si comunica:

- a) l'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare le ipotesi di violazione menzionate al punto **III**;
- b) che il responsabile del procedimento è il dott. Bright Isaac Ikhenaoe;
- c) che il procedimento si concluderà **entro 240 giorni** dalla data di protocollo della presente comunicazione, ai sensi dell'art. 8 del Regolamento;
- d) che il responsabile del procedimento provvederà a comunicare, ai sensi dell'art. 17, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria;
- e) che il responsabile del procedimento richiederà il parere all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ai sensi dell'art. 17, comma 2, del Regolamento;
- f) che l'ufficio presso cui la Parte può accedere agli atti del procedimento, previa richiesta scritta e contatto telefonico per stabilire le modalità dell'accesso, è la Direzione credito, assicurazioni, poste, servizi, turismo e sport del Dipartimento per la tutela del consumatore 2 (tel. [OMISSIS]). L'accesso potrà essere effettuato direttamente dalla Parte o da persona delegata per iscritto;
- g) che la Parte può presentare memorie scritte e documenti **entro 30 giorni** dal ricevimento della presente.

V. Richiesta di informazioni

10. Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione delle pratiche commerciali sopra illustrate, si chiede a Trustpilot di voler fornire **entro 30 giorni** dal ricevimento della presente le seguenti informazioni (corredate dalla relativa documentazione, anche a rilevanza interna):

- a) indicazione di quali attività di verifica e controllo Trustpilot svolge al fine di accertare la genuinità delle recensioni pubblicate dagli utenti consumatori all'interno della propria piattaforma. Specificare, inoltre, le variabili e i criteri presi in considerazione nell'ambito di tali verifiche, distinguendo tra le modalità automatizzate e quelle eventualmente effettuate tramite intervento manuale;
- b) indicazione circa le tipologie di evidenze, fornite dall'autore della recensione o da un professionista, in base alle quali Trustpilot appone l'etichetta "Verificata" sulle recensioni pubblicate sulla propria piattaforma;
- c) indicazione della procedura seguita in presenza di reclami da parte di imprese che lamentano la mancata genuinità delle recensioni che le riguardano;

- d) indicazione della data a partire dalla quale Trustpilot ha messo a disposizione dei professionisti registrati sulla piattaforma i propri sistemi di invito a recensire, specificando quali variazioni tali sistemi hanno subito nel tempo;
- e) indicazione della data a partire dalla quale Trustpilot ha messo a disposizione l'utilizzo dell'intelligenza artificiale da parte dei professionisti per rispondere alle recensioni degli utenti registrati sulla piattaforma, specificando in che modo, ed in base a quale criterio, viene data contezza dell'utilizzo di tale strumento;
- f) indicazione, allo stato attuale, del numero di professionisti che appaiono nelle ricerche effettuate sul sito in lingua italiana (it.trustpilot.com):
 - i. presente sulla piattaforma Trustpilot;
 - ii. presente sulla piattaforma Trustpilot e che si avvale dei metodi di invito supportati da Trustpilot;
 - iii. presente sulla piattaforma Trustpilot e che risulta pagare per dei servizi offerti da Trustpilot, precisando il pacchetto cui ha aderito;
 - iv. etichettato come "più rilevante" all'interno della piattaforma Trustpilot;
 - v. etichettato come "più rilevante" all'interno della piattaforma Trustpilot e che risulta pagare per dei servizi offerti da Trustpilot;
- g) descrizione del funzionamento dei sistemi di invito a recensire offerti dalla piattaforma. Con particolare riferimento al Servizio di Feedback Automatico (SFA) proposto da Trustpilot, specificare altresì:
 - i. se, e in che maniera, l'automaticità dell'invito è garantita per ogni transazione che avviene tra il consumatore ed il professionista che si avvale di tale servizio;
 - ii. quali sono i possibili modi attraverso i quali i professionisti che si avvalgono di tale servizio possono attivare un invio automatico a recensire;
 - iii. nell'ipotesi in cui il professionista richiama l'attivazione dell'invito automatico a recensire, in quali casi Trustpilot non invia tale invito;
 - iv. in quali casi Trustpilot non appone l'etichetta "Verificata" ad una recensione lasciata su invito automatico a recensire;
- h) descrivere in dettaglio i servizi a pagamento offerti, precisando, tra l'altro, il tipo di assistenza fornita dal personale di Trustpilot alle imprese che acquistano tali servizi;
- i) indicare quali fattori incidono sulla determinazione del prezzo del piano "Enterprise" offerto ai professionisti registrati sulla piattaforma di Trustpilot;
- j) fornire evidenze a sostegno della genuinità del *claim* "Il 94% dei nuovi utenti che ha automatizzato la raccolta di recensioni ha visto il proprio TrustScore* aumentare", presente nella pagina di registrazione dei professionisti sulla piattaforma di Trustpilot⁷;
- k) ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

11. Le informazioni e i documenti richiesti, nonché le eventuali memorie, possono essere trasmessi, anche su adeguato supporto informatico, all'indirizzo dell'Autorità o, in formato elettronico, alla casella PEC protocollo.agcm@pec.agcm.it.

12. Ai sensi dell'art. 12, comma 7, del Regolamento, è possibile indicare le specifiche informazioni e le parti dei documenti forniti di cui si chiede di salvaguardare la riservatezza o la segretezza,

⁷ Cfr. Allegato 2 dell'Acquisizione agli atti del 29 aprile 2025.

indicando le motivazioni che giustificano tale richiesta. A tal fine, si chiede cortesemente di trasmettere anche una versione non confidenziale dei documenti contenenti informazioni riservate.

13. Nell'attesa degli elementi informativi richiesti, si rammenta che, ai sensi dell'art. 27, comma 4, del Codice del consumo, i soggetti interpellati sono sottoposti, con provvedimento dell'Autorità, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 a 20.000 euro se rifiutano o omettono senza giustificato motivo di fornire le informazioni o di esibire i documenti richiesti, ovvero ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000 a 40.000 euro se forniscono informazioni o esibiscono documenti non veritieri.

14. Ai fini della quantificazione della eventuale sanzione pecuniaria di cui all'art. 27, comma 9, del Codice del consumo, si chiede a Trustpilot Group plc, Trustpilot S.r.l. e Trustpilot A/S di voler fornire copia dell'ultimo bilancio approvato ovvero idonea documentazione fiscale da cui emergano i risultati economici relativi all'esercizio considerato, specificando altresì, relativamente allo stesso periodo di riferimento, i ricavi, il margine operativo lordo economico prima delle imposte.

15. Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione credito, assicurazioni, poste, servizi, turismo e sport del Dipartimento per la tutela del consumatore 2 ed il riferimento PS/12962. Per eventuali chiarimenti ed informazioni è possibile rivolgersi al dott. Bright Isaac Ikkenaode, al numero [OMISSIS], email [OMISSIS].

16. Si allega informativa ai sensi dell'art.13 del Regolamento (UE) 2016/679.

Il Responsabile del Procedimento
Bright Isaac Ikkenaode
