

Le accuse sono di: pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie.

Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, le richiamate segnalazioni di Codacons, Movimento Difesa del Cittadino - Friuli Venezia Giulia ed altre associazioni di consumatori, emerge l'utilizzo da parte dei professionisti, sulle piattaforme di recensione on line Trustpilot e Opinioni.it, di recensioni positive e non veritiere riconducibili alla stessa Facile Ristrutturare (FR), ad esempio, provenienti da indirizzi IP o e-mail a essa collegati in quanto riferibili, direttamente oppure indirettamente, a propri collaboratori, al fine di accreditare un elevato livello di soddisfazione dei consumatori.

In particolare, secondo una segnalazione, TrustPilot (TP) avrebbe individuato e rimosso 100-300 recensioni dalla pagina dedicata a FR, ritenendole non autentiche e avrebbe aperto una procedura per violazione delle proprie linee guida, riservandosi di applicare alla società altre misure.

A distanza di oltre un anno, il 6 gennaio 2023, TP ha indicato di aver nuovamente identificato e rimosso, nel periodo compreso tra il 1° agosto 2022 e il 5 gennaio 2023, numerose recensioni false e/o sospette

Nella risposta alla richiesta di informazioni, pervenuta il 30 maggio 2023, Opinioni.it ha dichiarato di aver "riportato solo alcuni degli esempi di indirizzi IP incrociati tra utenti. Alla data del 12 maggio 2023, sono quasi 400 le opinioni respinte perché l'IP era comune ad altri utenti" e che "nei mesi di novembre e dicembre 2022 c'è stato il picco massimo di tentativi di pubblicazioni di opinioni del brand Facile Ristrutturare.

Opinioni.it ha citato un dipendente di Advertoo S.r.l., società controllata al 100% da Renovars, i cui profili LinkedIn richiamano la collaborazione con FR. In particolare Opinioni.it ha indicato che tale utente presenta incroci di indirizzi IP con altri utenti (lo stesso IP dell'utente che amministra il brand Facile Ristrutturare è stato utilizzato da utenti che hanno scritto opinioni positive per Facile Ristrutturare)". Inoltre, il suddetto dipendente risulta, ancora a maggio 2023, "Area manager centro Italia - Facile Ristrutturare Business partner": si tratta, anche in questo caso, di una collaborazione in corso a maggio 2023.

Secondo l'Autorità, Facile Ristrutturare e Renovars hanno violato gli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo per la diffusione online di recensioni non autentiche e di un dato falso sulla percentuale di clienti soddisfatti dai servizi offerti e per omesso controllo sull'attività dei propri collaboratori. Inoltre l'applicazione di un costo occulto in caso di acquisto di materiali per le ristrutturazioni tramite Facile Ristrutturare con IVA agevolata, oltre ad essere contraria alla diligenza professionale, può indurre in errore i consumatori sul prezzo dei materiali di finitura per la ristrutturazione e/o sul modo in cui è calcolato

