

PS7947 - AMAZON-GARANZIA E ANNULLAMENTO

Provvedimento n. 23886

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 settembre 2012;

SENTITO il Relatore Professore Carla Rabitti Bedogni;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 15 novembre 2007;

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*", adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 28 agosto 2012 e in particolare l'articolo 24, comma 2, del medesimo Regolamento;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 7 maggio 2012, con la quale la società Amazon EU S.à.r.l. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8 del Regolamento, successivamente integrati e modificati e infine riepilogati nella versione consolidata pervenuta in data 6 luglio 2012;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Amazon Italia (Corporate) Services S.r.l. (in seguito anche Amazon Services), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, appartenente al gruppo Amazon, ha per oggetto sociale la prestazione, principalmente verso società del gruppo, di servizi di assistenza e supporto alle relative attività di marketing e merchandising. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2011, presenta ricavi per circa 100.000 euro.

2. Amazon Italia Logistica S.r.l. (in seguito anche Amazon Logistica), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, appartenente al gruppo Amazon, ha per oggetto sociale la prestazione di servizi di assistenza e supporto di natura logistica. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2011, presenta ricavi per 4,5 milioni di euro.

3. Amazon Europe Holding Technologies SCS (in seguito anche Amazon Europe) in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, appartenente al gruppo Amazon, è titolare del dominio internet "*amazon.it*" sul quale vengono proposte vendite *on-line* di varie categorie di prodotti. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2010, presenta ricavi per circa 580 milioni di euro.

4. Amazon EU Sàrl (in seguito anche Amazon EU) in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, appartenente al gruppo Amazon, è socia unica delle società Amazon Services e Amazon Logistica e viene qualificata sul sito "*www.amazon.it*" come il contraente con il quale i compratori stipulano l'acquisto *on-line*. Le società indicate nei punti 1, 2, 3 e 4 saranno di seguito indicate congiuntamente o disgiuntamente anche come Amazon. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2012, presenta ricavi per circa 7 miliardi di euro.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

5. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dai professionisti, consistenti nel non aver fornito ai consumatori, con riferimento alle vendite di beni di consumo effettuate attraverso il sito internet *www.amazon.it*, informazioni chiare e corrette relativamente al contenuto e all'applicabilità della garanzia legale di conformità di cui agli artt. 128-135 del Codice del Consumo.

6. Più in particolare, l'istruttoria riguarda le seguenti condotte:

A) i professionisti fornivano informazioni sulla garanzia confondendo e sovrapponendo la garanzia limitata di un anno offerta dal produttore e la garanzia legale di conformità, in maniera tale da non chiarire adeguatamente al consumatore il contenuto di quest'ultima e impedire allo stesso di fruire appieno dei diritti a lui riconosciuti in caso di acquisto di un bene di consumo; inoltre, nel rinviare a quella convenzionale del produttore, rifiutavano di riconoscere e prestare la garanzia legale di conformità;

B) nel sito *www.amazon.it* veniva presentata la vendita di servizi di assistenza a pagamento per il proprio prodotto Kindle, senza chiarire adeguatamente il diritto del consumatore a fruire, per un periodo di 24 mesi dall'acquisto, della garanzia di conformità cui è per legge tenuto il venditore e che non prevede addebito di costi e limitazioni, potendo

indurre in tal modo il consumatore ad attivare a titolo oneroso un nuovo rapporto contrattuale il cui contenuto si sovrappone in parte ai diritti già spettanti al consumatore in virtù del regime della garanzia legale.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

7. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 22 febbraio 2012 è stato comunicato ai professionisti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS7947. In tale sede è stato ipotizzato che le condotte delle società Amazon Services, Amazon Logistica, Amazon Europe e Amazon EU fossero suscettibile di integrare violazioni degli articoli 20, 21, 22, 23, comma 1, lettera l), 24 e 25 lettera d), del Codice del Consumo.

8. Al fine di acquisire elementi utili alla valutazione della fattispecie oggetto di esame, in data 1° marzo 2012 sono stati svolti accertamenti ispettivi nelle sedi del professionista Amazon Logistica e presso la società Stream Italy S.r.l., che gestisce il *call center* per i prodotti venduti da Amazon.

9. I professionisti hanno presentato memorie difensive pervenute il 27 e 30 marzo, nonché il 3 e 20 aprile 2012.

10. Con nota pervenuta in data 7 maggio 2012, il professionista Amazon EU Srl ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8 del Regolamento. In pari data si è svolta un'audizione della Parte e il professionista ha meglio precisato ed integrato i propri impegni in data 25 maggio 2012.

11. In data 26 giugno 2012 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

12. Le parti hanno infine trasmesso con nota pervenuta in data 6 luglio 2012 ulteriori memorie e la versione consolidata degli impegni.

13. In data 9 luglio 2012 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo, integrato in data 31 luglio 2012. L'Autorità non ha comunicato il proprio parere entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della richiesta.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

14. Con nota pervenuta in data 6 luglio 2012, il professionista Amazon EU Srl, in qualità di venditore dei prodotti offerti sul sito Amazon.it, nonché gestore dello stesso sito¹, ha presentato la versione consolidata della propria proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8 del Regolamento.

15. In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono l'adozione di misure volte a modificare in via permanente le condotte, in modo da assicurare ai consumatori:

- a) informazioni adeguate circa i diritti attribuiti dal Codice del Consumo con riguardo alla garanzia legale di conformità;
- b) chiarezza e trasparenza delle procedure, delle modalità e dei tempi di prestazione dell'assistenza in regime di garanzia legale di conformità;
- c) informazioni più precise sul prodotto assicurativo SquareTrade e misure a favore dei consumatori che hanno acquistato tale prodotto sulla base delle informazioni contestate nella comunicazione di avvio.

16. L'attuazione degli impegni è prevista entro 30 giorni dalla data di comunicazione del provvedimento di accettazione da parte dell'Autorità.

a) Informativa sulla garanzia legale di conformità

17. Amazon si impegna a migliorare il contenuto del sito amazon.it e specificamente della pagina generale di informazioni sulla garanzia legale di conformità inserendo anche esempi pratici, utili al consumatore per comprendere come la garanzia legale di conformità operi in concreto. Di seguito si riporta il testo:

"Garanzia Legale

Ogni prodotto venduto da Amazon a un acquirente "consumatore" è assistito dalla garanzia legale sui beni di consumo, che copre i difetti di conformità che si manifestano entro 24 mesi dalla data di consegna del bene.

Che cos'è la Garanzia Legale?

È la garanzia sulla vendita di beni di consumo prevista dalla Direttiva comunitaria 1999/44/CE, detta anche "garanzia di conformità", che ti tutela nel caso in cui i prodotti che acquisti presentino difetti di conformità rispetto al contratto di vendita ("Garanzia Legale"). Ciò avviene, ad esempio, nel caso di prodotti difettosi o che funzionano male, che non possono essere utilizzati secondo le modalità dichiarate dal venditore o per le finalità per cui vengono generalmente usati prodotti dello stesso tipo, che non hanno le caratteristiche o qualità promesse dal venditore o che non rispondono all'uso per cui li hai acquistati. Per ricevere assistenza in garanzia sui prodotti venduti da Amazon EU Srl puoi rivolgerti al Servizio clienti cliccando qui [LINK]. Se hai acquistato prodotti Kindle, puoi contattare l'Assistenza Kindle via email all'indirizzo assistenza-kindle@amazon.it o telefonicamente al 800628808 (per chiamate nazionali) o al +390200617929 (per chiamate dall'estero).

Quale è la durata della Garanzia Legale?

¹ [Nel corso del procedimento, è emersa l'estraneità delle società Amazon Logistica, Amazon Services e Amazon Europe all'attività di vendita e assistenza post-vendita.]

La Garanzia Legale copre i difetti di conformità che si manifestano entro 24 mesi dalla data di consegna del prodotto che hai acquistato, anche se a quella data il difetto non era immediatamente riscontrabile. Per farla valere devi comunicare al venditore la presenza del difetto entro 2 mesi da quando lo hai scoperto. Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro i primi 6 mesi dalla data di consegna del bene esistessero già a quella data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del bene o con la natura del difetto di conformità. Ti consigliamo di conservare sempre la ricevuta di acquisto che trovi nella confezione del prodotto, nonché i documenti di conferma della spedizione e di consegna del prodotto.

Ho diritto alla Garanzia Legale?

La Garanzia Legale spetta di diritto solamente al consumatore, cioè a chi acquista prodotti per scopi non professionali. Ad esempio, se acquisti un computer portatile esclusivamente per un tuo uso personale, hai diritto alla Garanzia Legale. Al contrario, se lo acquisti per utilizzarlo nella tua attività lavorativa, la Garanzia Legale non si applica.

Nei confronti di chi posso far valere la Garanzia Legale?

Se sei un consumatore puoi far valere la Garanzia Legale nei confronti di chi ti ha venduto il prodotto, anche se si tratta di un soggetto diverso dal produttore. Per i prodotti acquistati da Amazon risponde quindi Amazon stessa. Per i prodotti venduti da terzi, ad esempio, sulla piattaforma Marketplace di Amazon, la Garanzia Legale è a carico del venditore e Amazon non ha responsabilità al riguardo.

Quali diritti mi conferisce la Garanzia Legale?

Se il prodotto che hai acquistato presenta un difetto coperto dalla Garanzia Legale, hai diritto, senza che tu debba sostenere alcuna spesa, alla riparazione o sostituzione del prodotto difettoso da parte del venditore. Hai diritto alla riduzione del prezzo oppure alla risoluzione del contratto nei casi seguenti: (a) se la sostituzione o la riparazione del prodotto non sono possibili o sono eccessivamente onerose; (b) se il venditore non ha provveduto né alla riparazione né alla sostituzione del prodotto in un periodo di tempo congruo; o (c) se la sostituzione o la riparazione del prodotto ti ha causato notevoli inconvenienti. Per determinare l'importo della riduzione del prezzo o la somma a cui hai diritto in questi casi si tiene conto dell'uso che hai fatto del prodotto. Tieni presente che un difetto di lieve entità per il quale non è stato possibile o è eccessivamente oneroso esperire i rimedi della riparazione o della sostituzione non dà diritto alla risoluzione del contratto.

Cosa fare in presenza di un difetto di conformità?

Se il prodotto che hai acquistato da Amazon ti è stato consegnato danneggiato, è difettoso, non è quello che avevi ordinato, o comunque non è conforme al contratto di vendita, ti invitiamo a contattare il nostro Servizio clienti, cliccando qui [\[LINK\]](#). Se la problematica è relativa a prodotti Kindle, puoi contattare l'Assistenza Kindle via e-mail all'indirizzo assistenza-kindle@amazon.it o telefonicamente al 800628808 (per chiamate nazionali) o al +390200617929 (per chiamate dall'estero). Gli operatori del nostro Servizio clienti o l'Assistenza Kindle ti aiuteranno a risolvere il problema riscontrato nell'utilizzo del prodotto che hai acquistato. Se emerge che il problema deriva da un difetto di conformità, verrà aperta una pratica a tuo nome e ti verrà assegnato un codice per la riparazione o la sostituzione gratuita in garanzia del prodotto difettoso. Tieni presente che, in caso di sostituzione, provvederemo a consegnarti il prodotto sostitutivo entro un termine ragionevole e sarai tenuto a restituirci il prodotto non conforme entro 30 giorni dalla data in cui hai ricevuto il prodotto sostitutivo. Nelle pagine del nostro Centro Resi Online [\[LINK\]](#) trovi indicazioni su come fare per stampare un'etichetta personalizzata e restituirci il prodotto in garanzia."

18. Saranno inoltre riorganizzate le pagine del sito *amazon.it*, prevedendo che la sopra richiamata pagina generale sulla garanzia legale sia facilmente accessibile mediante *link* ipertestuali, denominati "*Garanzia Legale*", che verranno inclusi nella parte inferiore della *homepage* e delle altre pagine del sito (c.d. *footer*), nonché in corrispondenza del menù "*Bisogno di aiuto?*" e in tutte le pagine che facciano in qualche modo riferimento alla questione delle garanzie sui prodotti; inoltre, nella sezione "*Aiuto > Argomenti*" accessibile dal *link* "*Aiuto*", posto in alto a destra nella *homepage*, sarà presente la voce "*Garanzia Legale*" con *link* alla pagina generale sulla garanzia legale di conformità. Inoltre, nella sezione "*Termini e condizioni d'uso > Area Legale*" verranno inseriti tra le prime posizioni dell'elenco *link* ipertestuali alle pagine "*Diritto di Recesso*" e "*Garanzia*" e quest'ultimo collegherà alla pagina "*amazon.it e la garanzia*"², che a sua volta rinvierà alla sopra richiamata pagina generale sulla garanzia legale di conformità.

² *[Il nuovo testo è il seguente:*

"Amazon.it e la garanzia

Ogni prodotto venduto da Amazon a un acquirente "consumatore" è assistito dalla garanzia legale sui beni di consumo, la quale copre difetti di conformità che si manifestano entro 2 anni dalla data di consegna del bene.

La garanzia legale tutela il bene da suoi difetti di conformità rispetto al contratto di vendita. Potrai trovare maggiori informazioni sull'ambito di applicazione, sul contenuto e sulle regole di esercizio della garanzia legale, con casistiche esemplificative, visitando la nostra sezione Garanzia Legale [\[LINK\]](#) oppure contattando il nostro Servizio clienti [\[LINK\]](#).

Oltre alla garanzia legale, cui Amazon è tenuta nei confronti dei soli consumatori quando opera come venditore, i prodotti acquistati possono essere accompagnati anche da un'altra forma di garanzia (es. per i prodotti della categoria Elettronica), detta "commerciale" o "convenzionale", offerta direttamente dal produttore, che ne stabilisce le condizioni di applicazione e anche la durata.

In relazione a taluni prodotti, possono, inoltre, essere proposte disponibili ulteriori forme di copertura assicurativa o altre forme di assistenza, a pagamento, che ti consentono di ottenere la riparazione o la sostituzione del bene in caso di suo danneggiamento. Queste coperture sono aggiuntive e non sostituiscono la garanzia legale di conformità, che opera sempre per legge.

Per saperne di più in merito a eventuali garanzie commerciali e/o coperture assicurative offerte in relazione a un determinato prodotto, consulta la scheda del prodotto disponibile sul sito, contatta direttamente il produttore o il soggetto che propone a copertura assicurativa.

19. Verrà allo stesso modo chiarito nelle Condizioni Generali di Vendita che il regime della garanzia legale di conformità si applica a tutte le vendite da parte di Amazon attraverso il proprio sito *amazon.it*, che questa garanzia copre i difetti che si manifestano entro due anni dalla consegna dei prodotti e che il consumatore ha tempo due mesi dalla scoperta del difetto per denunciarlo alla società e ottenere così l'assistenza in garanzia come prevista dalla normativa applicabile. Inoltre, sempre nelle Condizioni Generali di Vendita verrà eliminato ogni elemento di comparazione tra la garanzia legale ed eventuali garanzie convenzionali.

20. Nella *e-mail* di conferma della spedizione che viene inviata all'acquirente di un qualsiasi prodotto sarà inserito un *disclaimer* del tenore "*Per maggiori informazioni sulla garanzia legale relativa ai tuoi articoli, clicca sul seguente link*" o similare, con un *link* alla pagina generale sulla garanzia legale di conformità.

21. Anche nelle pagine descrittive del prodotto Kindle e dei prodotti accessori verrà chiarito che la garanzia commerciale sul dispositivo e le coperture assicurative acquistabili a pagamento sono aggiuntive e non limitative rispetto al regime della garanzia di conformità, che opera per legge ed è senza costi per il consumatore. Infine verrà pubblicata sul sito una versione aggiornata dei termini e condizioni della garanzia commerciale offerta in relazione al prodotto Kindle.

b) Procedure, modalità e tempi di prestazione dell'assistenza in garanzia legale

22. Verrà modificato il contenuto della pagina del sito *amazon.it* descrittiva della politica di Amazon riguardo all'assistenza prodotti in garanzia, in modo da rinviare alle informazioni sulla garanzia legale³.

23. Sarà inoltre predisposta una nuova versione della manualistica del servizio clienti di Amazon riguardo all'assistenza in garanzia della clientela, nella quale si chiarisce in maniera chiara e dettagliata agli operatori la direttiva di riconoscere l'assistenza in base alla garanzia legale per tutti i difetti manifestatisi nell'intero periodo dei primi due anni dall'acquisto non attribuibili a un uso improprio del prodotto.

24. Saranno anche conformemente aggiornate le presentazioni utilizzate per i corsi di formazione degli operatori del servizio clienti, rafforzando le linee guida contenenti le istruzioni su come gestire le richieste di assistenza da parte dei consumatori nel periodo di validità della garanzia legale di conformità; Amazon si impegna, altresì, a organizzare ulteriori corsi periodici di aggiornamento per gli operatori del servizio clienti, specificamente focalizzati sul tema della garanzia legale di conformità e dei relativi diritti esercitabili dal consumatore.

c) Informazioni sul prodotto SquareTrade e misure a favore dei consumatori

25. Già al momento dell'avvio le informazioni sul prodotto SquareTrade erano state significativamente migliorate, sostituendo definizioni quali "2 ANNI Piano di protezione per Kindle fornito da SquareTrade" e "*Garanzia SquareTrade di 2 anni per la copertura di danni accidentali e guasti meccanici/elettrici per Kindle, solo per clienti residenti in Italia*" con quella più corretta "*Assicurazione di SquareTrade contro Danni Accidentali e Guasti Meccanici/Elettrici per Kindle solo per clienti residenti in Italia*", con l'aggiunta di una premessa nella quale si informa che il prodotto consente una copertura aggiuntiva rispetto alla garanzia legale e si rinviava per maggiori informazioni con un *link* (non attivo).

26. Per escludere ogni possibile confusione nel consumatore, le informazioni sulla garanzia legale saranno ulteriormente integrate conformemente a quanto sopra riferito anche nella presentazione volta alla vendita della assicurazione SquareTrade per il dispositivo di lettura di *ebook* "Kindle"⁴. Amazon si è inoltre espressamente impegnata a curare che i link ipertestuali alla pagina generale sulla garanzia legale siano attivi.

Tieni presente che Amazon non determina le condizioni di applicazione delle garanzie convenzionali del produttore o di terzi né le varie strategie commerciali poste in essere da questi soggetti. Peraltro, Amazon non è in alcun modo responsabile dell'adempimento delle obbligazioni contenute nei termini e condizioni della garanzia convenzionale di soggetti terzi.

Amazon può fornire in proprio una garanzia commerciale su determinati beni di propria diretta produzione: per i prodotti Kindle puoi trovare i termini e condizioni della garanzia commerciale di Amazon cliccando qui [LINK]; per i prodotti Amazon Basic puoi trovare i termini e condizioni della garanzia commerciale di Amazon cliccando qui [LINK]. In questi casi, la garanzia commerciale di Amazon si aggiunge ma non limita la garanzia legale di conformità.

I prodotti venduti da Amazon a un acquirente non "consumatore" ma "professionista" non sono assistiti dalla garanzia legale di conformità ma solo dalla garanzia commerciale del produttore, o del terzo, se esistente.

Per esercitare i tuoi diritti di garanzia e assistenza ti consigliamo di conservare copia della ricevuta di acquisto dei prodotti."]

³ [Il nuovo testo è il seguente:

"Assistenza prodotti in garanzia

Se il prodotto che hai acquistato da Amazon EU Sarl su Amazon.it ti è stato consegnato danneggiato, è difettoso, non è quello che avevi ordinato, o comunque non è conforme al contratto di vendita, visita la sezione "Amazon.it e la garanzia" cliccando qui [LINK].

Ricordati che puoi ottenere assistenza in garanzia rivolgendoti al nostro Servizio clienti, cliccando qui [LINK]. Se la problematica è relativa a prodotti Kindle, puoi contattare l'Assistenza Kindle via e-mail all'indirizzo assistenza-kindle@amazon.it o telefonicamente al 800628808 (per chiamate nazionali) o al +390200617929 (per chiamate dall'estero).

Qualora decidessi di optare per la sostituzione del prodotto non conforme potrai consultare nel nostro Centro resi online [LINK] come fare per stampare un'etichetta personalizzata e restituirci il prodotto in garanzia.

Se invece vuoi ricevere assistenza in relazione a un prodotto acquistato su Amazon Marketplace da venditori terzi, consulta la sezione Come fare per ricevere assistenza su un prodotto Marketplace? [LINK]"

⁴ [In particolare verrà aggiunto il seguente paragrafo:

QUESTO PRODOTTO ASSICURATIVO TI FORNISCE UNA COPERTURA AGGIUNTIVA RISPETTO ALLA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITA' SUI BENI DI CONSUMO PREVISTA DALLA DIRETTIVA COMUNITARIA 1999/44/CE, E NON PREGIUDICA IN ALCUN MODO I DIRITTI RICONOSCIUTI AL CONSUMATORE DALLA NORMATIVA NAZIONALE CHE ATTUA DETTA DIRETTIVA. SE SEI CONSUMATORE, LA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITA' SUI BENI DI CONSUMO TI SPETTA GRATUITAMENTE PER DIFETTI DEL PRODOTTO CHE SI MANIFESTANO NEI PRIMI 24 MESI DALLA DATA DI CONSEGNA DEL KINDLE E, SE DENUNCI IL DIFETTO ENTRO DUE MESI DALLA SUA

27. Amazon si impegna inoltre a fare in modo che i clienti che abbiano acquistato nel periodo 1° dicembre 2011 – 31 gennaio 2012 il prodotto assicurativo venduto da SquareTrade Limited ricevano una comunicazione via *e-mail* contenente una descrizione della garanzia legale di conformità e il chiarimento che la stessa si applica anche ai prodotti Kindle, e che il prodotto assicurativo di SquareTrade non limita né esclude o sostituisce la sua operatività. Si ricorda, al riguardo, che Amazon ha iniziato le vendite in Italia del lettore di *ebook* "Kindle" il 1° dicembre 2011 e due mesi dopo era già intervenuta la sopra ricordata modifica migliorativa antecedente all'avvio.

28. Amazon farà infine quanto possibile affinché SquareTrade Limited riconosca a detti soggetti la possibilità di recedere dalla polizza assicurativa ovvero possano ottenere una estensione di due mesi del termine di durata della copertura.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

29. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 22 febbraio 2012.

30. Al riguardo va premesso che le misure proposte comportano il completamento di un processo già avviato prima della comunicazione dell'avvio dell'istruttoria, relativamente ad un professionista che ha iniziato ad operare in Italia a fine novembre del 2010, poco più di un anno prima dell'avvio dell'istruttoria.

31. Nel merito, si ritiene che le misure proposte siano idonee a rimuovere i possibili profili di scorrettezza delineati in sede di avvio in quanto:

i) le informazioni fornite sulla garanzia legale di conformità non saranno più confuse e sovrapposte con quelle fornite sulla garanzia convenzionale limitata di un anno offerta dal produttore, ma adeguatamente e ampiamente veicolate ai consumatori in più parti del sito internet amazon.it o nei documenti inviati al momento della spedizione, con diversi documenti esplicativi, reciprocamente collegati, facilmente accessibili e chiaramente descrittivi dei diritti loro riconosciuti in base alla garanzia legale di conformità, in grado di assicurare ai consumatori una piena conoscenza dei loro diritti;

ii) gli impegni prevedono espressamente il pieno riconoscimento e la prestazione della garanzia legale di conformità;

iii) in occasione della presentazione per la vendita di servizi di assistenza a pagamento per il prodotto Kindle verrà chiarito adeguatamente il diritto del consumatore a fruire, per un periodo di 24 mesi dall'acquisto, della garanzia di conformità cui è per legge tenuto il venditore e che non prevede addebito di costi e limitazioni.

32. Gli impegni presentati da Amazon EU sono, inoltre, atti ad assicurare l'adozione di pratiche adeguate anche da parte delle altre imprese del gruppo che svolgono attività di servizio nei suoi confronti.

33. Le misure proposte appaiono idonee a modificare sostanzialmente la condotta dei professionisti in quanto dirette ad assicurare in via permanente e senza alcuna limitazione temporale ai consumatori chiarezza della informazioni in merito ai diritti derivanti dal regime della garanzia legale di conformità nonché in merito alla natura e alle caratteristiche dei servizi aggiuntivi di assistenza offerti a titolo oneroso ai consumatori.

34. A seguito dell'implementazione delle misure proposte dalle Parti, dunque, i consumatori avranno piena, diffusa e sistematica conoscenza dei propri diritti in tema di garanzie e disporranno altresì di indicazioni certe in merito alle procedure da seguire. Inoltre, è ragionevole presumere che l'accresciuta informativa sui diritti garantiti *ex lege* possa stimolare una maggiore consapevolezza dei consumatori anche con riguardo ai prodotti loro offerti dal venditore al fine di prolungare nel tempo alcuni servizi di assistenza post-vendita.

35. La rilevanza degli impegni assunti risulta ulteriormente rafforzata dalla loro idoneità a modificare in maniera permanente le condotte dei professionisti, assicurando così ai consumatori, in modo continuativo, un'adeguata informazione in merito alla garanzia legale di conformità e un'efficace e tempestiva fruizione delle relative prestazioni.

36. Si rileva, pertanto, che le misure proposte comportano la modifica dei comportamenti dei professionisti non solo con riferimento alle condotte oggetto di istruttoria per rimuovere gli aspetti delle pratiche suscettibili di violare le norme del Codice del Consumo, ma risultano nel complesso tali da portare dei miglioramenti a favore dei consumatori superiori rispetto a quelli ottenibili con un provvedimento di accertamento e diffida.

37. Va inoltre rilevata come gli impegni riguardino anche un'attività informativa che sarà specificamente rivolta ai consumatori che hanno acquistato il prodotto assicurativo per l'assistenza al "Kindle" per chiarire loro la piena applicabilità del regime della garanzia legale, e che il prodotto assicurativo di SquareTrade non limita né esclude o sostituisce la sua operatività.

38. Alla luce delle suesposte considerazioni, 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 Amazon EU Sàrl, nei termini sopra esposti, 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 Amazon EU Sàrl;

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

DELIBERA

- a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Amazon EU Srl, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 6 luglio 2012, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;
- b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 2, lettera a), del Regolamento;
- c) che la società Amazon EU Srl, entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità delle modalità di attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

- a) il professionista non dia attuazione agli impegni;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi del combinato disposto dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 12-*quinqüesdecies*, del Decreto Legge 6 luglio 2012 n. 95, convertito con modifiche con legge 7 agosto 2012, n. 135 (GU n. 173/L del 14 agosto 2012), in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 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 verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella