

ALLEGATO 1

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS7947 avviato dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito anche "l'Autorità") in data 22 febbraio 2012 e avente ad oggetto le condotte commerciali in materia di "*Garanzia legale di conformità e garanzie commerciali per i beni di consumo*" di cui agli artt. 128 - 135 del *Codice del Consumo* (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni), il professionista Amazon EU Sàrl, ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del *Codice del Consumo* (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati (allegato A della memoria del 6 luglio 2012):

Procedimento n. PS/7947 – Formulazione finale degli impegni di AMAZON EU S.A.R.L. ai sensi dell'art. 27 comma 7 del d. lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo") e dell'art. 8 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette adottato con Delibera AGCM 15 novembre 2007, n. 17589 ("Regolamento")

Amazon formula la propria proposta di impegni ai sensi dell'art. 27 comma 7 del Codice del Consumo e dell'art. 8 del Regolamento, nei termini che seguono.

- (1) Amazon intende chiarire nelle proprie 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 (la nuova versione delle Condizioni Generali di Vendita è depositata *sub* doc. H.(1)). Nelle Condizioni Generali di Vendita verrà eliminato ogni elemento di comparazione tra la garanzia legale ed eventuali garanzie convenzionali al fine di prevenir il rischio di fraintendimenti tra i diversi regimi.
- (2) Amazon riorganizzerà le pagine del sito Amazon.it che forniscono informazioni sulla garanzia sui prodotti, prevedendo che la pagina generale di descrizione e spiegazione della garanzia legale di conformità (nella sua nuova versione proposta, depositata *sub* doc. H.(3)) sia facilmente accessibile dagli utenti del sito mediante *link* ipertestuale denominato "*Garanzia Legale*", o denominazione simile, che verrà incluso nel *footer* della *homepage* e dalle altre pagine del sito, sotto la colonna "*Bisogno di aiuto?*", e mediante altri *link* di rimando a quella pagina generale collocati nelle altre pagine del sito che facciano in qualche modo riferimento alla questione delle garanzie sui prodotti. Dall'elenco di argomenti della sezione "Termini e condizioni d'uso > Area Legale" verrà eliminata la voce "*I tuoi diritti*" e verranno inserite, tra le prime posizioni, le voci "*Garanzia*" e "*Diritto di Recesso*" con *link* ipertestuali alle pagine rispettivamente dedicate. Il *link* "*Garanzia*" collegherà alla pagina "*Amazon.it e la garanzia*", nella sua nuova versione proposta (depositata *sub* doc. H.(2)), che a sua volta conterrà un *link* alla pagina generale sulla garanzia legale di conformità. Amazon curerà che i *link* ipertestuali alla pagina generale sulla garanzia legale siano attivi e funzionanti. Inoltre, nella sezione "Aiuto > Argomenti" accessibile dal *link* "*Aiuto*"

posto nella *homepage*, in alto a destra, sarà presente la voce Garanzia Legale con *link* alla pagina generale sulla garanzia legale di conformità nella versione proposta.

- (3) Amazon provvederà ad inserire nella e-mail di conferma della spedizione che viene inviata all'acquirente un disclaimer del seguente tenore "*Per maggiori informazioni sulla garanzia legale relativa ai tuoi articoli, clicca sul seguente link*", o di tenore similare, con un *link* alla pagina generale sulla garanzia legale di conformità.
- (4) Amazon intende migliorare il contenuto della pagina generale di spiegazione della garanzia legale di conformità inserendo una serie di esempi pratici, utili al consumatore per comprendere come la garanzia legale di conformità operi in pratica (si veda il doc. H.(3)).
- (5) Amazon intende migliorare il contenuto della pagina descrittiva della politica di Amazon riguardo all'assistenza prodotti in garanzia nella forma di cui ai doc. H.(7).
- (6) Amazon intende migliorare il contenuto delle pagine descrittive del prodotto Kindle e dei prodotti accessori, chiarendo che la garanzia commerciale sul dispositivo e le coperture assicurative acquistabili a pagamento sono aggiuntive e mai limitative rispetto al regime delle garanzia di conformità, che quest'ultima opera per legge ed è senza costi per il consumatore (doc. H.(9)).
- (7) Amazon pubblicherà sul sito Amazon.it la versione aggiornata dei termini e condizioni della garanzia commerciale offerta in relazione al prodotto Kindle, che sostanzialmente rifletterà quanto contenuto nel documento H.4, fatti salvi eventuali aggiustamenti editoriali.
- (8) Amazon applicherà la manualistica del servizio clienti di Amazon che riguarda l'assistenza in garanzia della clientela, nella sua nuova versione già illustrata.
- (9) Amazon rielaborerà 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.
- (10) Amazon intende 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.
- (11) Per quanto riguarda il prodotto assicurativo venduto da SquareTrade Limited, che copre danni accidentali e guasti elettrici/meccanici degli apparecchi Kindle, Amazon farà in modo che i clienti che abbiano acquistato detto prodotto nel periodo 1 dicembre 2011 – 31 gennaio 2012 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. Amazon farà inoltre quanto

ragionevolmente possibile affinché SquareTrade Limited riconosca a detti soggetti la possibilità di recedere dalla polizza assicurativa ovvero possano una estensione di due mesi del termine di durata della copertura.

Anche in considerazione dei tempi tecnici necessari per apportare le modifiche alle pagine del sito, Amazon prevede di completare l'attuazione degli impegni entro 30 giorni dalla data di comunicazione del provvedimento di accettazione degli stessi da parte dell'Autorità.