

PS11734 - WISH-VENDITA ONLINE PRODOTTI EMERGENZA SANITARIA

Provvedimento n. 28445

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 novembre 2020;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTO il proprio Provvedimento dell'8 aprile 2020, n. 28218, con il quale l'Autorità ha deliberato di non adottare la misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento;

VISTA la sospensione *ex lege* dei termini nei procedimenti amministrativi, ai sensi dell'articolo 103, del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18 e dell'articolo 37, del decreto legge 8 aprile 2020, n. 23;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 30 giugno 2020 ed integrata, in via definitiva, il 23 settembre 2020, con la quale le società ContextLogic Inc. e ContextLogic B.V. hanno presentato impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. ContextLogic Inc. (di seguito, anche "Context Inc"), in qualità di professionista, ai sensi del Codice del Consumo. Context Inc è proprietaria e *Registrant Organization* del dominio internet "wish.com", piattaforma di e-commerce sulla quale vengono proposte vendite *online* di varie categorie di prodotti.

2. ContextLogic B.V. (di seguito, anche "Context BV"), in qualità di professionista, ai sensi del Codice del Consumo, è una società, collegata a Context Inc., che mette la predetta medesima piattaforma a disposizione dei consumatori in Italia e nel resto dell'Europa; secondo quanto riportato nei Termini di utilizzo presenti sul sito internet *wish.com*, se l'utente risiede all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE), le suddette condizioni di utilizzo " *costituiscono un contratto vincolante tra l'utente e ContextLogic B.V.*".

3. Altroconsumo, associazione indipendente di consumatori, in qualità di partecipante al procedimento.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

4. Il procedimento concerne taluni comportamenti posti in essere dalle società ContextLogic Inc. e ContextLogic BV. (di seguito, congiuntamente, "i Professionisti" o "le Società" o "Wish") nell'ambito dell'attività di vendita di prodotti connessi alla propagazione del Virus SARS-CoV-2 (*Coronavirus*, Covid-19), svolte da venditori terzi sulla piattaforma delle Società attraverso la piattaforma *wish.com* (in seguito, anche solo "piattaforma") e, in particolare, la pubblicazione di inserzioni di vendita di prodotti sanitari e/o parosanitari, tra i quali mascherine filtranti e *kit test* per l'autodiagnosi, connotati da *claim* relativi all'asserita capacità di prevenzione rispetto al contagio da Covid-19 o di rilevazione del *virus* nel sangue umano, nonché da prezzi indicati in modo ambiguo e notevolmente incrementati rispetto al periodo precedente alla pandemia.

5. Costituiscono oggetto del procedimento anche le condotte relative alla carenza, nella piattaforma *web*, di alcune informazioni precontrattuali sui diritti spettanti ai consumatori nei contratti a distanza, così come previsto dall'articolo 49 del Codice del Consumo, con specifico riguardo all'impossibilità di risalire all'identità dei venditori dei prodotti reclamizzati *online* sulla piattaforma *wish* nonché all'assenza del promemoria circa l'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

6. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 31 marzo 2020 è stato comunicato ai Professionisti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS/11734¹. In tale sede è stato ipotizzato che le condotte poste in essere dalle Società in relazione all'offerta di prodotti connessi alla diffusione del *coronavirus* fossero suscettibili di integrare distinte violazioni

¹ [Cfr. docc. nn. 3 e 5, di cui all'indice del fascicolo.]

degli articoli 20, 21, comma 1, lettere b) e d), 21, comma 3, 23, comma 1, lettere s) e t), 25, comma 1, lettera c), nonché 49, comma 1, lettere b) e n), del Codice del Consumo.

7. In particolare, le comunicazioni commerciali dirette a promuovere la vendita dei prodotti oggetto del procedimento, in particolare mascherine filtranti e *kit test* per l'auto-diagnosi, apparivano idonee a ingenerare nei destinatari l'erroneo convincimento che fosse possibile evitare il contagio del Covid-19 mediante l'impiego delle mascherine e/o auto-diagnosticare la presenza del *virus* attraverso *test-kit* a domicilio (non autorizzati). Tali condotte risultavano quindi contrarie alla diligenza professionale e idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, in relazione al prodotto, inducendolo ad assumere decisioni di natura commerciale che altrimenti non avrebbe preso, sulla base di una ingannevole e ambigua rappresentazione della realtà, che sfruttava la situazione di emergenza sanitaria esistente ed era suscettibile di porre in pericolo la salute e la sicurezza dei consumatori. Inoltre, la condotta consistente nell'applicazione durante la crisi pandemica di significativi incrementi di prezzo per alcuni prodotti di difficile reperimento a causa della rapida diffusione del *virus*, sembrava sfruttare indebitamente la situazione di grave crisi epidemica e la conseguente vulnerabilità dei consumatori.

8. Con riferimento alle condotte sopra descritte, assume rilievo la responsabilità gravante su Wish nella sua qualità di titolare della piattaforma di *marketplace*, il quale è responsabile delle vendite effettuate sulla propria piattaforma ed è pertanto tenuto, anche sulla base dello *standard* di diligenza professionale di cui all'articolo 20 del Codice del Consumo, ad adottare misure volte ad evitare fenomeni di speculazione come quelli rilevati, ovvero ad impedire e prevenire l'utilizzazione di *claim* e diciture orientati ad indurre i consumatori in errore circa l'acquisto di prodotti presentati, o comunemente indicati, per limitare la diffusione del *coronavirus*.

9. In aggiunta ai profili di scorrettezza sopra illustrati, è stata ipotizzata la violazione, da parte di Wish, di alcuni obblighi di informazione nei contratti a distanza dal momento che, nella piattaforma *web*, non erano fornite in maniera chiara e comprensibile le informazioni relative all'identità dei venditori dei prodotti reclamizzati *online* e all'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni venduti.

10. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, Wish è stata invitata, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie e documenti utili alla valutazione dei presupposti per l'eventuale sospensione provvisoria delle condotte. Al contempo, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione delle condotte contestate, è stato chiesto ai professionisti, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione circa le offerte di vendita di prodotti contenenti riferimenti alla loro capacità di contrasto al Covid-19 o prezzi speculativi della situazione di emergenza sanitaria, gli interventi effettuati per eliminare dette offerte, nonché le procedure di verifica della regolarità dell'immissione in commercio dei *test kit* per la diagnosi del *coronavirus*.

11. Con provvedimento dell'8 aprile 2020, n. 28218, sulla base delle iniziative adottate dai Professionisti², essendo emersi elementi tali da escludere la sussistenza del requisito della particolare urgenza, l'Autorità ha deliberato di non adottare la misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento³.

12. Con comunicazione pervenuta in data 8 aprile 2020, l'associazione di consumatori Altroconsumo ha presentato istanza di partecipazione al procedimento istruttorio⁴, successivamente accolta e comunicata alle Parti in data 10 aprile 2020⁵.

13. In data 4 maggio 2020 è stata richiesta assistenza, ai sensi dell'articolo 5, commi 3 e 4, del D. Lgs. 9 aprile 2003, n. 70 - recante "Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società di informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico" - all'Autoriteit Consument en Markt olandese, inoltrata via IMI (*Internal Market Information*)⁶.

14. In data 1° giugno 2020, Wish ha prodotto le informazioni richieste in sede di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio⁷.

15. In data 23 settembre 2020 è stata comunicata, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria⁸.

16. In data 3 novembre 2020 l'Autorità ha notificato, ai sensi dell'articolo 5, comma 3, lettera b) del citato D. Lgs. n. 70/2003, alla Direzione Generale Mercato Interno della Commissione Europea ed all'Autoriteit olandese (*Autoriteit*

² [Cfr. doc. n. 8, di cui all'indice del fascicolo.]

³ [In particolare, le iniziative adottate dai professionisti ai fini della verifica e rimozione dalla piattaforma Wish di annunci potenzialmente scorretti, in quanto recanti riferimenti alla capacità dei prodotti di contrastare il virus o prezzi eccessivi, nonché il divieto di commercializzazione di dispositivi per l'autodiagnosi domiciliare del Covid-19, sono apparse idonee a evitare il protrarsi della promozione e vendita di molteplici prodotti con modalità ingannevoli e aggressive. Cfr. docc. nn. 10 e 11, di cui all'indice del fascicolo.]

⁴ [Cfr. doc. n. 9, di cui all'indice del fascicolo.]

⁵ [Cfr. docc. nn. 12 e 13, di cui all'indice del fascicolo.]

⁶ [Cfr. doc. n. 17 di cui all'indice del fascicolo.]

⁷ [Cfr. doc. n. 21 di cui all'indice del fascicolo.]

⁸ [Cfr. docc. nn. 32 e 33, di cui all'indice del fascicolo.]

Consument en Markt) la propria intenzione di adottare eventuali provvedimenti nei confronti delle Società, ai sensi dell'articolo 27 del Codice del Consumo⁹.

17. In data 5 novembre 2020 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, richiesto il 6 ottobre 2020, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo¹⁰.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

18. Sulla base di informazioni acquisite d'ufficio agli atti del procedimento nel mese di marzo 2020¹¹, è emersa la diffusione sulla piattaforma *wish.com*, nel periodo di emergenza sanitaria connessa alla propagazione del Covid-19, di annunci pubblicitari relativi alla vendita di prodotti sanitari e/o parasanitari (*kit test* per l'autodiagnosi) riportanti *claim* relativi alla loro asserita efficacia in termini di rilevazione del coronavirus nel sangue umano ("*Test for 2019-nCov IgG-IgM Combo Rapid Test Kit Coronavirus*" o "*CoronavirusTestConvenient Simple and Fast Results*") oppure in termini di protezione e/o di contrasto nei confronti del virus Covid-19 ("*Anti Virus-Covid 19*" riferito a una maschera filtrante KN95).

19. In ordine, poi, ai prezzi di vendita dei vari prodotti, è stato constatato per la maggior parte di essi, in particolare per le maschere filtranti, un incremento rispetto al periodo precedente alla diffusione del *coronavirus*; peraltro, i messaggi che pubblicizzavano i prodotti indicati riportavano, accanto al prezzo di vendita proposto, un ulteriore prezzo in grigio e barrato, ancora più elevato di quello offerto, accompagnato dall'indicazione, in caratteri molto evidenti e in grassetto, della relativa percentuale di sconto sul prezzo barrato, a dimostrazione della presunta estrema convenienza dell'acquisto.

20. In data 1° giugno 2020 i Professionisti hanno fornito le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento, mediante trasmissione dell'elenco dei prodotti posti in vendita sulla piattaforma *wish.com* contenenti il riferimento, sia nei *claim* pubblicitari che nella descrizione delle referenze, al *Coronavirus* o al Covid-19 o alla loro capacità di contrasto al *virus*, nonché la ragione sociale del venditore titolare dell'offerta. Wish ha inoltre evidenziato di aver investito ingenti risorse per far fronte alle impreviste ed eccezionali sfide poste dall'emergenza *Coronavirus* costituendo una *task force* per elaborare nuove *policy* e linee guida per la revisione dei contenuti, nonché implementando misure tecniche volte a limitare la presentazione ai consumatori in Italia di offerte relative a prodotti rilevanti in relazione al Covid-19/*Coronavirus*, quali, ad esempio, prodotti igienizzanti per le mani e maschere facciali. Ulteriori e più incisive misure sono state adottate in relazione ai *test* diagnostici, la cui vendita è stata vietata e le cui offerte vengono rimosse grazie a specifici sistemi informatici che, tramite algoritmi, sono in grado di identificarle. In aggiunta alle susposte misure, Wish ha svolto appositi *training* formativi per i venditori con riferimento alle nuove *policy*.

21. Avuto riguardo ai prodotti connotati nel periodo di crisi pandemica da prezzi sensibilmente incrementati rispetto al loro *trend* storico, Wish ha evidenziato che in base alla propria *Misleading Listings Policy* è proibita l'applicazione sulla piattaforma Wish di prezzi irragionevoli, prevedendo che i prodotti che presentino prezzi significativamente più alti rispetto al ragionevole valore di mercato degli stessi possano essere sottoposti ad apposito controllo. In proposito, Wish ha allegato la lista dei prodotti che sono stati rimossi durante il periodo di emergenza sanitaria dalla piattaforma in ragione del loro prezzo. La citata *policy* stabilisce, peraltro, un meccanismo sanzionatorio - applicato a partire dal 27 marzo 2020 - in caso di "manipolazione" dei prezzi. In data 1° aprile 2020, Wish ha anche pubblicato un *update* al *Merchants' Announcement* vietando espressamente l'applicazione di prezzi eccessivi con riferimento ai prodotti rilevanti in relazione al *Coronavirus*¹².

22. Con nota pervenuta in data 30 giugno 2020, i Professionisti hanno presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrata, in via definitiva, in data 23 settembre 2020 con il deposito di una versione consolidata delle misure proposte¹³.

23. In particolare, gli impegni - che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante - prevedono misure volte a proteggere i consumatori da potenziali pratiche scorrette nel periodo di emergenza sanitaria da Covid-19, nonché a tutelare i loro diritti di informazione nei contratti a distanza riguardo ai seguenti profili: 1) annunci pubblicitari per la vendita di *kit* diagnostici, nonché offerte di altri prodotti rilevanti in relazione alla pandemia da *coronavirus* contenenti *claim* ingannevoli o prezzi speculativi; 2) offerte con prezzi barrati; 3) informazioni sull'identità dei venditori; 4) garanzia legale di conformità; 5) programma di *compliance*; 6) invio di una relazione trimestrale sull'attuazione delle misure.

24. Con specifico riferimento al punto 1) sugli *Annunci pubblicitari*, i Professionisti si sono impegnati ad introdurre misure tecniche e organizzative, ivi inclusi strumenti informatici (quali *image matching technology* e algoritmi),

⁹ [Cfr. doc. n. 36 di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁰ [Cfr. docc. nn. 34 e 37 di cui all'indice del fascicolo.]

¹¹ [Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 26 e 30 marzo 2020, docc. nn. 1 e 2 di cui all'indice del fascicolo.]

¹² [La "*Misleading Listings Policy*" è stata aggiornata prevedendo il divieto espresso di *claim* ingannevoli e/o non supportati da evidenze mediche con specifico riferimento ai prodotti rilevanti in relazione al *Coronavirus* e sono state predisposte apposite linee guida interne riportanti una serie di esempi di *claim* non consentiti (e, dunque, da rimuovere).]

¹³ [Cfr. doc. n. 30 di cui all'indice del fascicolo.]

assistite da un meccanismo sanzionatorio¹⁴, al fine di rimuovere le seguenti offerte ingannevoli e di manipolazione dei prezzi durante il periodo di pandemia da Covid-19: a) tutte le offerte relative a *test kit* per l'auto-diagnosi a domicilio del *Coronavirus*; b) le offerte che contengano un uso improprio di termini o immagini correlati al Covid-19/*Coronavirus* per la vendita di prodotti rilevanti in relazione alla pandemia di *coronavirus*, ossia dispositivi medici di protezione individuale (mascherine facciali mediche/chirurgiche, guanti medici/chirurgici, camici, visiere mediche e occhiali medici), disinfettanti per le mani, disinfettanti chimici per superfici, purificatori d'aria e salviette disinfettanti; c) le offerte che presentino prezzi sproporzionati rispetto al loro *trend* storico per la vendita dei suddetti prodotti rilevanti in relazione alla pandemia di *coronavirus*, nonché degli ulteriori prodotti *internet router wireless*, *Wi-Fi extenders* (ripetitori Wi-Fi) e *webcam*¹⁵. I professionisti si sono anche impegnati a svolgere una corrispondente attività formativa per i venditori (*training* semestrale), nonché a rendere disponibile sulla piattaforma materiale informativo pertinente in modo da assicurare che le offerte presenti sulla piattaforma Wish siano pienamente conformi a tutte le *policy* applicabili.

25. Gli impegni sopra descritti rimarranno in vigore fino alla fine della pandemia di *Coronavirus*¹⁶, mentre la misura relativa al divieto di vendita dei *test kit* per l'auto-diagnosi a domicilio del Covid-19 è a tempo indeterminato (salvo che i prodotti in questione ottengano, in futuro, l'espressa approvazione da parte delle autorità sanitarie nazionali, nonché la certificazione CE, nel qual caso detti *test kit* verranno inseriti tra le categorie di prodotti soggetti a monitoraggio e rimozione sulla base dei criteri adottati per gli altri prodotti rilevanti).

26. Avuto riguardo, poi, al punto 2) *Prezzi barrati*, Wish si è impegnata, a tempo indeterminato, a implementare una *policy* che richieda ai venditori che intendano presentare un'offerta con un prezzo barrato o una percentuale di sconto di indicare, quale prezzo di riferimento, **i)** il prezzo precedentemente applicato dal venditore, o **ii)** il prezzo di rivendita suggerito dal produttore del prodotto stesso o il prezzo di listino di un prodotto simile¹⁷. In relazione a tale *policy*, le Società renderanno disponibile, sulla piattaforma Wish, materiale informativo per i venditori e presenteranno in modo visibile per gli utenti, nelle pagine di dettaglio del prodotto, informazioni relative all'origine e alla natura del prezzo di riferimento (mediante una formulazione *standard*¹⁸), nonché istruzioni per gli utenti su come segnalare i prezzi che ritengono inesatti o ingannevoli.

27. Per quanto concerne il punto 3) *Informazioni sull'identità dei venditori*, i Professionisti si sono impegnati, a tempo indeterminato, a semplificare la navigazione per ottenere informazioni relative al venditore¹⁹ e standardizzare, ove possibile, la presentazione delle informazioni relative al venditore nei diversi *form factor* (ad esempio, *web*, *mobile*, *iOS* e *Android*); inoltre, Wish metterà a disposizione dei venditori che intendano vendere sulla piattaforma Wish campi relativi al nome, all'indirizzo completo e alla partita IVA, ai fini della loro compilazione, e svilupperà un meccanismo che consenta ai consumatori di contattare i venditori.

28. In relazione al punto 4) *Garanzia legale di conformità*, l'impegno è a tempo indeterminato e prevede la creazione di una pagina specificamente dedicata alla garanzia legale di conformità contenente le indicazioni su: lo scopo e l'ambito di applicazione di detta garanzia; il fatto che il soggetto obbligato a prestare la garanzia legale è il venditore; la procedura che il consumatore deve seguire per attivarla; i rimedi esperibili (riparazione, sostituzione, riduzione del prezzo o risoluzione del contratto nel caso in cui la riparazione o la sostituzione siano impossibili o eccessivamente onerose, ecc.). Wish, inoltre, creerà un *link* alla pagina della garanzia legale di conformità dalla pagina relativa alle informazioni del negozio e dalla pagina di completamento dell'ordine²⁰.

29. La misura di cui al punto 5) *Programma di compliance*, anch'essa a tempo indeterminato, prevede l'adozione e implementazione di uno specifico programma formativo per i dipendenti impiegati nelle funzioni rilevanti al fine di

¹⁴ [Tale meccanismo è indicato nella *Misleading Listings Policy* (cfr. allegato Doc. 2 al formulario di presentazione degli impegni, pagine 1 e 12).]

¹⁵ [Nello specifico, saranno oggetto di rimozione le offerte dei suddetti prodotti i cui prezzi risultino irragionevolmente elevati rispetto ad un benchmark costituito dalla media tra: i) il prezzo medio applicato sulla piattaforma Wish, per lo stesso prodotto, negli ultimi due mesi interi di calendario (appena trascorsi) e ii) il prezzo medio applicato sulla piattaforma Wish, per lo stesso prodotto, nei 90 giorni che precedono il 20 gennaio 2020 (se disponibile), salvo che il venditore fornisca documentazione con cui ragionevolmente dimostri incrementi di prezzo nella sua catena di approvvigionamento.]

¹⁶ [Ossia fino a quando non sarà trovata una cura efficace, non sarà disponibile un vaccino ovvero il contagio in Italia non sarà ritenuto cessato dalle autorità competenti.]

¹⁷ [Wish si è riservata al riguardo il diritto di effettuare verifiche al riguardo e rimuovere qualsiasi prezzo di riferimento che risulti non conforme alla policy.]

¹⁸ ["Un prezzo di riferimento è dato dal fornitore dell'articolo _____ [nome del venditore]. Le percentuali di sconto e gli importi di risparmio si basano sul prezzo di riferimento del venditore. I fornitori non sono tenuti a dare un prezzo di riferimento, ma se lo fanno, dovrebbe essere (a) il prezzo di vendita suggerito dal produttore (MSRP) o un prezzo di listino di un prodotto simile; o (b) il prezzo al quale l'articolo è stato recentemente messo in vendita e per un periodo di tempo ragionevole. Il prezzo di riferimento può dare un'indicazione del valore del prodotto, ma, in alcuni negozi, il prezzo effettivo potrebbe essere inferiore".]

¹⁹ [Ad esempio aggiungendo: un link "Visita Negozio" nel riquadro relativo alle informazioni del venditore nelle pagine con i dettagli del prodotto; una nuova scheda informativa per i Negozi (dei venditori) che contenga le informazioni utili alla sua identificazione.]

²⁰ [Inoltre, un'apposita guida sarà resa disponibile per i venditori nella sezione "Merchant" della piattaforma Wish per informarli delle obbligazioni derivanti dalla garanzia legale di conformità.]

fornire un'adeguata conoscenza della normativa italiana in materia di pubblicità ingannevole e di diritti dei consumatori.

30. In merito al punto 6) *Relazione*, Wish si è impegnata, infine, ad inviare all'Autorità una relazione trimestrale contenente: il numero di prodotti sottoposti a revisione; il numero di prodotti rimossi; informazioni sull'identità dei 10 principali venditori che abbiano violato le regole ed effettuato le vendite più elevate, con l'indicazione della categoria cui appartengono i prodotti in questione; i *training* posti in essere.

31. Tutti gli impegni sopra esposti diverranno efficaci entro 15 giorni dalla ricezione da parte di Wish della decisione di accoglimento degli impegni stessi da parte dell'Autorità, ad eccezione delle misure relative al meccanismo per contattare i venditori ed al programma di *compliance*, che diverranno efficaci entro 90 giorni dalla ricezione da parte di Wish della predetta decisione.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

32. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo internet, in data 6 ottobre 2020 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

33. Con parere pervenuto in data 5 novembre 2020, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

34. In particolare, la suddetta Autorità, considerato che *"Wish è un market place che opera in Italia come piattaforma virtuale dove si possono acquistare prodotti a prezzi scontati e con offerte a tempo per un ulteriore risparmio"*, che *"nelle vendite online l'acquirente non può verificare il prodotto dal vivo e che pertanto le parole e le immagini utilizzate sul sito assumono una particolare importanza ai fini della scelta di acquisto, ancor più per beni correlati a situazioni di emergenza sanitaria che possono far leva sullo stato di debolezza e preoccupazione dei consumatori"*, e inoltre che *"con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione utilizzato risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni contenute nel sito del professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione on line"*, ha pertanto ritenuto che *"allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie il mezzo Internet sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità"*.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

35. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità delle condotte contestate nella comunicazione di avvio del 31 marzo 2020 sia in relazione a possibili pratiche commerciali scorrette nel periodo di emergenza sanitaria da Covid-19 sia con riferimento alle possibili violazioni dei diritti dei consumatori nei contratti a distanza.

36. In via generale, nel contesto eccezionale dell'emergenza sanitaria mondiale, si ritiene che gli impegni presentati da Wish nella sua qualità di titolare e responsabile della omonima piattaforma di *marketplace* prevedano l'adozione di misure tecniche e organizzative atte a monitorare efficacemente e proattivamente le vendite che si effettuano sulla piattaforma, anche attraverso l'utilizzo di sofisticati strumenti informatici (*image matching technology* e algoritmi), e specificamente l'introduzione di misure idonee ad evitare che durante l'epidemia di Covid-19 siano utilizzati sulla piattaforma *claim* suscettibili di indurre i consumatori in errore circa le effettive caratteristiche di alcuni prodotti in termini di efficacia preventiva e/o di contrasto rispetto al *coronavirus*, nonché a controllare fenomeni di speculazioni di prezzo per alcuni prodotti connessi alla diffusione del *coronavirus* che possano sfruttare indebitamente la situazione di debolezza dei consumatori. In tale prospettiva, rileva positivamente la circostanza che gli impegni concernenti i *claim* e i prezzi di vendita dei prodotti rilevanti in relazione alla pandemia di *coronavirus* abbiano una durata limitata fino alla fine della pandemia di Coronavirus.

37. Con riferimento alle inserzioni dei diversi venditori, volte alla vendita dei prodotti rilevanti in relazione alla pandemia di *Coronavirus* – caratterizzate da *claim* recanti un uso improprio di termini o immagini correlati al Covid-19/*Coronavirus*, quali i dispositivi medici di protezione individuale (mascherine facciali mediche/chirurgiche, guanti medici/chirurgici, camici, visiere mediche e occhiali medici) e anche disinfettanti per le mani, disinfettanti chimici per superfici, purificatori d'aria e salviette disinfettanti –, l'introduzione di strumenti informatici, quali *image matching technology* e algoritmi, in grado di identificare le offerte relative ai predetti prodotti, nonché l'applicazione del meccanismo sanzionatorio indicato nella citata *Misleading Listing Policy* nei casi di offerte potenzialmente ingannevoli, appaiono misure idonee a rimuovere efficacemente i profili di illiceità contestati nella comunicazione di avvio del procedimento.

38. Ai fini della valutazione positiva degli impegni in termini di eliminazione dei profili di possibile scorrettezza, assume inoltre precipuo rilievo il sostanziale divieto di promozione e vendita sulla piattaforma Wish di *kit test* (non autorizzati) per l'autodiagnosi a domicilio del *Coronavirus*.

39. Per quanto riguarda le misure tecniche e organizzative proposte al fine di evitare che i prodotti rilevanti in relazione al Covid-19 siano venduti a prezzi speculativi rispetto al loro normale *trend* storico, è in primo luogo

apprezzabile il monitoraggio su eventuali fenomeni di prezzi speculativi applicati a prodotti potenzialmente connessi all'emergenza sanitaria da *coronavirus*, la cui domanda è suscettibile di crescere rapidamente a causa delle esigenze derivanti dalle restrizioni poste dalla crisi pandemica.

40. Inoltre, sempre in merito all'attività di rimozione delle offerte con prezzi speculativi di vendita dei prodotti sopra indicati sulla piattaforma Wish, rileva positivamente l'individuazione di un criterio oggettivo per l'identificazione di prezzi "irragionevolmente elevati" rispetto ad un *benchmark* costituito dalla media tra il prezzo medio applicato nei due mesi precedenti e il prezzo medio applicato nei tre mesi che precedono il 20 gennaio 2020. Il meccanismo proposto da Wish risulta infatti idoneo a rilevare e censurare fenomeni di anomalia e/o sproporzione nell'incremento del prezzo di offerta di una pluralità di beni rilevanti in relazione all'emergenza sanitaria, in modo tale da connotare un eccessivo rialzo, durante il periodo di emergenza sanitaria, rispetto al *benchmark* di riferimento individuato dai professionisti. Con riferimento a tale impegno, assume particolare importanza la circostanza che il venditore possa fornire documentazione con cui dimostri incrementi di prezzo nella sua catena di approvvigionamento tali da giustificare il superiore livello di prezzo applicato per un determinato prodotto rispetto al citato *benchmark*.

41. In merito alle modalità di prospettazione del prezzo di vendita dei prodotti oggetto del procedimento attraverso l'indicazione di significative percentuali di sconto rispetto a un ipotetico prezzo precedentemente applicato (indicato in grigio e "barrato"), gli impegni proposti risultano, anche in questo caso, tali da indurre i venditori a presentare le offerte agli utenti in modo trasparente e completo, attraverso la previsione della necessità di fornire informazioni chiare relativamente all'origine e alla natura del prezzo di riferimento dei prodotti connessi alla prevenzione, protezione e/o al contrasto del virus Covid-19.

42. Le suddette misure rimediali risultano dunque idonee a impedire la promozione e vendita, attraverso la piattaforma Wish, di *kit* diagnostici inaffidabili e potenzialmente pericolosi per i consumatori, nonché di un significativo novero di prodotti di rilievo nella situazione di emergenza sanitaria Covid-19 ai quali siano associati vanti potenzialmente idonei a ingannare i consumatori in merito all'efficacia preventiva o terapeutica rispetto al contagio del virus oppure siano caratterizzati dall'applicazione di prezzi speculativi che sfruttano la pandemia in corso.

43. Inoltre, l'invio di una relazione trimestrale, contenente anche l'elenco dei dieci principali venditori che abbiano violato le regole previste da Wish con particolare riferimento alla promozione e commercializzazione dei menzionati prodotti legati alla pandemia Covid-19, costituisce un'iniziativa atta a consentire all'Autorità la verifica dell'efficacia delle azioni poste in essere dai Professionisti ed il monitoraggio delle modalità di reclamizzazione e vendita dei beni comunque riconducibili all'emergenza sanitaria.

44. Con riferimento, poi, alle informazioni precontrattuali da fornire obbligatoriamente nel caso di contratti conclusi a distanza, le misure proposte dai professionisti sono volte ad imporre ai venditori di indicare correttamente i dati relativi alla propria identità, come previsto dall'articolo 49, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo, nonché a semplificare la navigazione per ottenere informazioni relative al venditore, a standardizzare la loro presentazione e, infine, a sviluppare un meccanismo che consenta ai consumatori di contattare i venditori.

45. Analogamente, gli impegni relativi alla garanzia legale di conformità risultano idonei, da un lato, a far sì che i consumatori ricevano informazioni corrette in merito ai diritti di cui dispongono nei confronti dei soggetti che vendono sulla piattaforma Wish, alle procedure da seguire per attivare la garanzia e ai rimedi esperibili, dall'altro, a rendere edotti i venditori delle obbligazioni derivanti dalla garanzia legale di conformità mediante un'apposita guida disponibile nella sezione "Merchant" della piattaforma Wish.

46. Avuto riguardo all'implementazione del programma di *compliance*, si rileva che esso potrà consentire ai dipendenti di Wish di acquisire un'adeguata conoscenza della normativa italiana in materia di pubblicità ingannevole e di diritti dei consumatori.

47. Infine, la tempistica di attuazione degli impegni risulta pienamente congrua, considerato che le iniziative prospettate diverranno efficaci entro 15 giorni dall'accoglimento degli impegni da parte dell'Autorità, ad eccezione del meccanismo volto a contattare i venditori e del programma di *compliance*, che richiedono un termine di implementazione di 90 giorni. Del pari adeguata risulta la durata degli impegni, atteso che le misure riguardanti il divieto di vendita di *test kit* per autodiagnosi, le offerte con prezzi barrati, le informazioni sull'identità dei venditori, la garanzia legale di conformità e il programma di *compliance* sono a tempo indeterminato, mentre gli impegni concernenti *claim* e i prezzi di vendita dei prodotti rilevanti in relazione alla pandemia di *coronavirus* rimarranno comunque in vigore fino alla fine della pandemia di Coronavirus.

48. In conclusione, considerando la particolare incidenza di tali misure sull'autonomia commerciale dei venditori terzi, si apprezza la circostanza che le misure siano limitate ai prodotti connessi alla prevenzione della diffusione del *coronavirus* e al periodo di emergenza sanitaria, che vi sia la possibilità per gli operatori di reinserire i propri prodotti, nonché la possibilità di verificare l'operato del professionista mediante l'invio delle relazioni. Ciò consente di rispondere a una esigenza di natura eccezionale di tutela della salute pubblica, la cui estrema gravità può giustificare una interferenza sull'autonomia commerciale di operatori terzi, ma operando opportune limitazioni e prevedendo idonei correttivi e verifiche delle azioni poste in essere dal professionista.

49. 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 dalle società ContextLogic Inc. e ContextLogic BV., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di illiceità delle condotte oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti delle società ContextLogic Inc. e ContextLogic BV.;

RITENUTO, inoltre, che, in ragione dell'esigenza di assicurare l'osservanza degli impegni assunti, si rende necessario disporre, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, la pubblicazione, a cura e spese dei professionisti, limitatamente alle misure per le quali una più ampia informazione ai consumatori è verosimilmente suscettibile di favorire l'effettiva, completa e corretta attuazione delle misure stesse;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti delle società ContextLogic Inc. e ContextLogic BV., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalle stesse società proposti in versione definitiva in data 23 settembre 2020, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento (Allegato 1);

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che le società ContextLogic Inc. e ContextLogic BV., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informino l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, 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.

DISPONE

a) che ContextLogic Inc. e ContextLogic BV. pubblichino, a loro cura e spese, gli impegni assunti ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:

1) il testo da pubblicare è quello riportato in allegato al presente provvedimento (Allegato 2) e dovrà contenere un *link* ipertestuale al documento contenente la descrizione di tutti gli impegni;

2) il predetto testo dovrà essere pubblicato sulla piattaforma *internet www.wish.com*, per tutta la durata degli impegni stessi, entro trenta giorni dall'avvenuta comunicazione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia della relativa pagina internet.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, 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 sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli