

PS11716 - AMAZON-VENDITA ON LINE PRODOTTI EMERGENZA SANITARIA
Allegato 1 al provvedimento n. 28442

Versione consolidata del formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento Procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore presentata da Amazon Services Europe S.à r.l.

1) Numero del Procedimento, data di ricezione della Comunicazione di Avvio del Procedimento da parte del Professionista

Ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo del 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche (il "**Codice del consumo**"), e dell'art. 9 del "*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, clausole vessatorie*" (il "**Regolamento**"), adottato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("**AGCM**" o "**Autorità**"), con delibera del 1 aprile 2015, ed in riscontro alla Vostra comunicazione del 23 settembre 2020, sottoponiamo all'attenzione dell'Autorità la presente versione consolidata del formulario presentata in data 21 maggio 2020 (successivamente integrata il 28 agosto 2020 e il 16 settembre 2020) che delinea una Proposta di Impegni (la "**Proposta di Impegni**" o "**Impegni**") nell'ambito del procedimento PS/11716 (il "**Procedimento**") avviato dall'AGCM con lettera del 12 marzo 2020 ricevuta in pari data ("**Comunicazione di avvio del procedimento**").

Ai sensi dell'art. 103 del Decreto legge del 17 marzo 2020 n. 18 ("**Decreto Cura Italia**"), come modificato dall'art. 37 del Decreto legge 8 aprile 2020 n. 23 ("**Decreto Liquidità**"), che prevede la sospensione dei termini del procedimento amministrativo tra il 23 febbraio e il 15 maggio 2020, il termine per la presentazione degli Impegni risulta essere il 29 giugno 2020.

2) Professionista che presenta gli Impegni

Amazon Services Europe S.à r.l., con sede legale in Lussemburgo, 38 avenue John F. Kennedy, L-1855, ("**Amazon**"), in qualità di soggetto responsabile della fornitura del servizio Amazon Marketplace in Europa, attraverso il quale venditori terzi indipendenti ("**Venditori Terzi**") offrono in vendita i propri prodotti attraverso i negozi Amazon, compreso il negozio online Amazon.it (il "**Negozi**"), dal momento che il Procedimento riguarda esclusivamente le offerte pubblicate dai Venditori Terzi sul Negozi.

Si precisa che Amazon Europe Core S.à r.l. e Amazon Italia Customer Services S.r.l. non sono coinvolte nella fornitura del servizio Marketplace. Pur avendo formalmente ricevuto la Comunicazione di Avvio del Procedimento, non possono in alcun modo essere considerate coinvolte nelle presunte pratiche commerciali scorrette oggetto del Procedimento e devono pertanto essere escluse dal perimetro di quest'ultimo.

3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della Comunicazione di Avvio del Procedimento

La Comunicazione di Avvio del Procedimento richiama le seguenti presunte pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), 21, comma 1, lettera d) e 23, lettera s) del Codice del Consumo:

- a) vendita, da parte di Venditori Terzi, di prodotti contenenti *claim* relativi all'asserita efficacia dei prodotti in termini di protezione e/o contrasto nei confronti del virus Covid-19 suscettibili di

indurre in errore i consumatori circa le effettive caratteristiche dei prodotti nonché di influenzarne le relative scelte commerciali (**Prima Asserita Violazione**);

- b) vendita, da parte dei Venditori Terzi, di prodotti quali mascherine monouso e gel igienizzanti ad un prezzo eccessivo che potrebbe indurre in errore i consumatori sul prezzo effettivo del prodotto, sfruttando uno stato di particolare debolezza e preoccupazione derivante dall'elevata capacità di contagio e dalla rapida diffusione del virus Covid-19 (**Seconda Asserita Violazione**).

4) Contenuto testuale degli Impegni proposti ed eventuale periodo di validità degli stessi in relazione ai singoli profili oggetto della Comunicazione di Avvio del Procedimento

Preliminarmente, illustreremo nella **Sezione A** le *policy* e i sistemi implementati già da tempo da Amazon che riguardano le pratiche oggetto del Procedimento, nonché le misure attuate in modo specifico durante l'attuale emergenza sanitaria. Nella **Sezione B**, presenteremo invece i veri e propri Impegni, che andranno letti nel contesto delle misure già implementate.

A. Osservazioni introduttive

Amazon ha tolleranza zero nei confronti delle pratiche oggetto del Procedimento e le vieta severamente. Condividiamo lo stesso obiettivo dell'Autorità: proteggere in maniera efficace i clienti da *claim* ingannevoli e prezzi artificialmente elevati. Accogliamo quindi con favore l'opportunità di condividere ciò che stiamo facendo per contrastare le pratiche oggetto del Procedimento e di cooperare con l'Autorità per agevolare l'individuazione dei soggetti responsabili che hanno posto in essere tali comportamenti sfruttando l'attuale emergenza.

A.1. Le politiche e i sistemi consolidati di Amazon

Come chiarito nella nostra risposta del 2 marzo alla Richiesta di Informazioni inviata dall'AGCM il 27 febbraio, disponiamo di **policy consolidate** nonché di efficaci **sistemi proattivi e reattivi**, per prevenire le pratiche contestate ai sensi della Prima e della Seconda Asserita Violazione. Solo nel 2018, Amazon ha investito a livello globale oltre 400 milioni di dollari in personale e strumenti di prevenzione, sviluppati sulla base di tecnologie per combattere le frodi e gli abusi nei suoi negozi. Nel 2019, abbiamo continuato ad aumentare le risorse e gli investimenti per prevenire gli abusi nei nostri negozi, investendo oltre 500 milioni di dollari. A seguire riportiamo per comodità di riferimento una breve panoramica della situazione pre-Covid19:

i. Claim potenzialmente ingannevoli.

Amazon richiede ai Venditori Terzi di assicurarsi che i prodotti offerti in vendita sui negozi Amazon rispettino tutte le leggi e le normative applicabili, nonché le *policy* di Amazon, incluse quelle relative alle informazioni sui prodotti¹. I Venditori Terzi devono aderire al **Codice di**

¹ **La Sezione S-1-1. del Contratto di Business Solutions** (ovvero il contratto che regola il rapporto tra i Venditori Terzi ed Amazon) prevede quanto segue sulle informazioni sui prodotti: "*Lei è tenuto a fornire le Informazioni Necessarie sul Prodotto per ciascun prodotto o servizio di cui richiede l'inclusione nel catalogo di vendita mediante uno qualsiasi dei siti Amazon e ad aggiornare prontamente tali informazioni perché siano sempre accurate e complete. Lei è altresì tenuto ad assicurarsi che i Suoi Materiali, i Suoi Prodotti (compreso l'imballaggio), la sua offerta e la vendita degli stessi su uno qualsiasi dei siti Amazon rispettino tutte le Leggi (compresi i requisiti minimi di età, di marchiatura ed etichettatura), [...]. Lei non è autorizzato a fornire informazioni o altrimenti a richiedere l'inclusione nel catalogo per la vendita sui siti Amazon, di Prodotti Esclusi [...]*".

Comportamento del Venditore Amazon che impone, tra le altre cose, di non adottare comportamenti ingannevoli, anche con riferimento alle informazioni che vengono fornite nelle offerte relative ai prodotti (si veda l'**Allegato I**). La eventuale violazione di tale *policy* potrebbe comportare la rimozione delle offerte e/o dei privilegi di vendita al fine di proteggere i clienti nei nostri negozi.

Negli anni abbiamo adottato numerose misure di *compliance* ed iniziative volte a proteggere la sicurezza e la fiducia dei clienti, che operano su base continuativa. Tali misure includono **sistemi dinamici e automatizzati** che monitorano costantemente i nostri negozi per individuare e rimuovere i prodotti che sono soggetti a restrizioni sia per motivi di natura legale (ad esempio, prodotti illegali o commercializzati illegalmente) sia per motivi di *policy* (ad esempio, prodotti che promuovono la violenza o l'intolleranza di qualsiasi tipo, come quella razziale, sessuale o religiosa).

ii. Prezzi potenzialmente eccessivi.

Amazon non stabilisce i prezzi dei Venditori Terzi. Questi ultimi sono responsabili delle proprie offerte ed i prezzi che decidono di applicare sono interamente a loro discrezione. Inoltre, Amazon ha una fondamentale **Fair Pricing Policy** che vieta espressamente ai Venditori Terzi di fissare prezzi significativamente più elevati rispetto a quelli recentemente applicati su Amazon o al di fuori di Amazon (si veda l'**Allegato II**). Lo scopo principale di questa *policy* è quello di proteggere i clienti, "educando" i Venditori Terzi in merito all'importanza dei prezzi competitivi per costruire la fiducia dei clienti. Nel caso in cui i prezzi applicati da un Venditore Terzo danneggino la fiducia dei clienti, la predetta *policy* permette ad Amazon di intervenire, anche rimuovendo le offerte e - nei casi più gravi - i privilegi di vendita ai soggetti malintenzionati che tentano di abusare di tale fiducia.

Facciamo inoltre leva su un sistema dinamico e automatizzato

Omissis

per individuare prezzi significativamente elevati utilizzando una varietà di parametri di riferimento (

Omissis

) e prevedendo margini di sicurezza aggiuntivi (

Omissis

) prima che il sistema di rimozione venga effettivamente attivato.

Omissis

A.2. La risposta di Amazon ai tentativi dei soggetti malintenzionati di trarre profitto dall'emergenza Covid-19

L'attuale pandemia di Covid-19 ci ha posto di fronte a delle sfide uniche. Abbiamo adottato misure straordinarie per affrontare questa situazione senza precedenti. Abbiamo tempestivamente, ben prima che la pandemia si palesasse in Italia in tutta la sua gravità, calibrato le nostre *policy* di lunga data e i nostri solidi sistemi esistenti, per identificare ed eliminare i tentativi da parte dei soggetti malintenzionati di danneggiare i clienti con *claim* potenzialmente ingannevoli o prezzi potenzialmente sproporzionati legati all'emergenza Covid-19. Questo ci ha permesso di perfezionare i nostri sistemi e i nostri processi in modo da adottare una risposta specifica e adeguata all'emergenza.

Coerentemente con la nostra filosofia "*customer obsessed*", stiamo continuando a lavorare nel corso dell'emergenza, con *team* dedicati che sono impegnati per contrastare in modo aggressivo le pratiche legate a *claim* potenzialmente ingannevoli e a prezzi potenzialmente eccessivi, attraverso le seguenti azioni:

- a) ricordando regolarmente a tutti i Venditori Terzi le nostre *policy* consolidate richiamate sopra (anche tramite *webinar* e apposite pagine di supporto su un portale dedicato al Covid-19);
- b) monitorando continuamente i nostri negozi, sia con mezzi automatizzati che manuali, identificando i *claim* potenzialmente ingannevoli e i prezzi potenzialmente eccessivi, prevenendo e rimuovendo le relative offerte dai negozi;
- c) ponendo in essere azioni di prevenzione nei confronti degli account di soggetti malintenzionati per evitare che carichino nuove offerte sui nostri negozi;
- d) collaborando con le forze dell'ordine a livello europeo (Omissis) e locale (Omissis) per procedere contro i responsabili delle condotte illegittime;
- e) rimanendo focalizzati sui nostri clienti e proteggere i loro interessi. Ad esempio, abbiamo pubblicato un apposito *alert* sul Covid-19 sulla *homepage* dei nostri negozi, con specifico riferimento ai prodotti, ai tempi di consegna e alle Q&A sulle principali questioni relative alla nostra operatività durante la pandemia.

Nei nostri sforzi per combattere le pratiche potenzialmente dannose per i nostri clienti, ricoprono un ruolo chiave i sistemi automatizzati Omissis

(rispettivamente "**Regole Covid-19 per i Claim**" e "**Regole Covid-19 per i Prezzi**", insieme "**Regole Covid-19**"). Se individuiamo un *claim* o un prezzo che viola le nostre *policy*, preveniamo o rimuoviamo l'offerta e interveniamo rapidamente contro i soggetti malintenzionati coinvolti in comportamenti scorretti, anche sospendendo o bloccando i loro *account* di vendita e collaborando attivamente con le forze dell'ordine nell'ambito di eventuali indagini penali.

Omissis

Omissis

In virtù di tutte le drastiche misure già intraprese volte a prevenire condotte abusive e proteggere i clienti, alla ricezione della Richiesta di Informazioni dall'AGCM in data 27 febbraio, avevamo già bloccato e rimosso Omissis offerte con *claim* potenzialmente ingannevoli e Omissis con prezzi potenzialmente eccessivi

Omissis
) . Come chiarito nella nostra risposta del 2 marzo alla Richiesta di Informazioni, abbiamo continuato a lavorare nella stessa direzione per proteggere i clienti. Nel periodo tra la nostra risposta alla Richiesta di Informazioni e la Comunicazione di Avvio del Procedimento (2-12 marzo 2020) abbiamo rimosso e bloccato la pubblicazione di altre **decine di migliaia** di offerte con *claim* potenzialmente ingannevoli e prezzi potenzialmente eccessivi. Ad oggi, abbiamo eliminato **centinaia di migliaia** di offerte con *claim* potenzialmente ingannevoli e prezzi potenzialmente eccessivi.

B. Proposta di Impegni

Amazon condivide con l'Autorità l'obiettivo di voler proteggere in maniera efficace i clienti dalle pratiche oggetto del Procedimento e di agevolare l'individuazione dei responsabili di tali comportamenti. Alla luce di questo obiettivo comune, con la presente Proposta di Impegni, Amazon si impegna a mantenere in vigore e a continuare ad applicare, fino al perdurare della situazione di emergenza, le misure descritte nel prosieguo ai punti B.1, B.2 e B.3.

Fermo restando quanto sopra, la presente Proposta di Impegni non costituisce riconoscimento da parte di Amazon di alcuna responsabilità per le condotte oggetto del Procedimento, né implicitamente né esplicitamente, e, ai sensi dell'art. 9 del Regolamento, è finalizzata unicamente ad eliminare le preoccupazioni sollevate dall'Autorità in relazione alla Prima e alla Seconda Asserita Violazione così come evidenziate nella Comunicazione di Avvio del Procedimento.

B.1. Impegni relativi alla Prima Asserita Violazione

Al fine di proteggere i clienti da *claim* potenzialmente ingannevoli, Amazon si impegna a porre in essere le seguenti azioni:

B.1. (a) Monitorare proattivamente il Negozio attraverso strumenti automatizzati e manuali al fine di rimuovere le offerte con *claim* potenzialmente ingannevoli

Monitoreremo in modo proattivo il Negozio su base continuativa attraverso le Regole Covid-19 per i *Claim* al fine di identificare e prendere i necessari provvedimenti sui seguenti prodotti:

Omissis

Omissis

La logica alla base delle nostre Regole Covid-19 per i *Claim* è quella di identificare i prodotti maggiormente esposti al rischio di presentare *claim* ingannevoli, evitare che vengano offerti sul Negozio e rimuoverli qualora si riscontri un riferimento al Covid-19 (

Omissis

Omissis

Una volta confermato che l'annuncio viola i requisiti previsti dalle Regole Covid-19 per i *Claim*, lo stesso non potrà comparire o verrà rimosso dal Negozio, in modo che non possa essere visualizzato o acquistato dai clienti.

Offriremo in ogni caso ai Venditori Terzi in buona fede la possibilità di presentare reclamo per reinserire l'offerta di un prodotto, a condizione che, ovviamente, venga rimosso qualsiasi riferimento al Covid-19.

B.1. (b) Investigare e adottare provvedimenti in caso di ripetute violazioni

Omissis

La logica alla base di questo Impegno è quella di evitare che i malintenzionati recidivi carichino ulteriori annunci sul Negozio con *claim* potenzialmente ingannevoli.

B.2. Impegni per la Seconda Asserita Violazione

Al fine di proteggere i consumatori da prezzi potenzialmente eccessivi, Amazon si impegna a porre in essere le seguenti azioni:

B.2. (a) Monitorare proattivamente il Negozio attraverso strumenti automatizzati e manuali al fine di rimuovere le offerte con prezzi potenzialmente eccessivi

Monitoreremo in modo proattivo il Negozio su base continuativa attraverso le Regole Covid-19 per i Prezzi per identificare e prendere i necessari provvedimenti sui seguenti prodotti ("**Prodotti Covid-19**"):

Omissis

Omissis

La logica alla base delle nostre Regole Covid-19 per i Prezzi è quella di identificare i prodotti maggiormente esposti al rischio di presentare prezzi potenzialmente eccessivi, evitare che vengano offerti sul Negozio e rimuoverli

Omissis

Per far fronte alla situazione senza precedenti scaturita dalla pandemia, abbiamo adattato il Sistema Omissis descritto al punto A.1.(ii) per i Prodotti Covid-19 precedentemente elencati, che ritenevamo fossero maggiormente esposti al rischio di prezzi eccessivi durante la pandemia.

Le regole del Sistema Omissis più rilevanti in relazione ai Prodotti Covid-19 sono

Omissis

:

1. Omissis

Omissis

:

•

Omissis

;

•

Omissis

;

•

Omissis

Omissis

2. Omissis

Omissis

Omissis

. Ad ogni buon conto, vale la pena sottolineare come eventuali possibili modifiche ai meccanismi utilizzati e sopra decritti saranno sempre finalizzate a proteggere i clienti da offerte con prezzi potenzialmente eccessivi per i prodotti maggiormente esposti a tale rischio durante la pandemia.

Omissis

Omissis

Una volta confermato che l'annuncio viola i requisiti previsti dalle Regole Covid-19 per i Prezzi, lo stesso non potrà comparire o verrà rimosso dal Negozio, in modo che non possa essere visualizzato o acquistato dai clienti.

Omissis

Omissis

Offriremo in ogni caso ai Venditori Terzi in buona fede la possibilità di presentare reclamo per ottenere il reinserimento dell'offerta di un prodotto, a condizione che, ovviamente, il prezzo venga modificato.

Infatti, qualsiasi azione relativa alle offerte può essere oggetto di appello. Se i Venditori Terzi non riescono a riattivare la loro offerta in modo autonomo come spiegato in precedenza, possono avviare una procedura di appello e revisione, attraverso l'Account Health Dashboard (l'interfaccia utilizzata per interagire con i vari team di Amazon che si occupano della gestione degli account dei Venditori Terzi). Qualsiasi rimozione di un'offerta e qualsiasi sospensione e chiusura di account può essere oggetto di reclamo da parte dei Venditori Terzi. Ogni reclamo è oggetto di revisione da parte di Amazon.

B.2. (b) Investigare e adottare provvedimenti in caso di ripetute violazioni

Omissis

La logica alla base di questo Impegno è quella di evitare che i malintenzionati recidivi carichino ulteriori annunci sul Negozio con prezzi potenzialmente eccessivi.

B.3. Impegni applicabili sia alla Prima che alla Seconda Asserita Violazione

B.3. (a) Comunicazione dei risultati

Amazon si impegna a condividere mensilmente con l'Autorità i risultati ottenuti attraverso l'attuazione degli Impegni di cui ai punti B.1 e B.2. Ci riserviamo il diritto di migliorare ed ampliare ulteriormente le misure descritte negli Impegni sopra riportati (Omissis) al fine di contrastare i tentativi dei soggetti malintenzionati di eludere tali misure e di adeguarci ad eventuali nuove leggi o decreti sul prezzo massimo. Ci impegniamo a ogni buon fine a far sì che questi eventuali miglioramenti siano conformi ai principi degli Impegni sopra descritti.

B.3 (b) Indirizzo email dedicato

Abbiamo creato un indirizzo email dedicato (covid19-eu-cooperation@amazon.com) che è a disposizione delle Autorità per la Tutela dei Consumatori degli Stati membri. Incoraggiamo l'AGCM a segnalarci qualsiasi *claim* potenzialmente ingannevole o prezzo potenzialmente eccessivo riferito al Covid-19, così come qualsiasi tendenza oggetto di attenzione da parte dell'Autorità in modo da sostenere i nostri sforzi nell'adattare i processi interni volti alla rapida identificazione ed eliminazione di offerte non conformi. Indagheremo prontamente su qualsiasi segnalazione dell'Autorità e rimuoveremo immediatamente le offerte non conformi. Utilizzeremo inoltre queste informazioni e segnalazioni per rivedere, perfezionare e migliorare le nostre Regole Covid-19.

B.3 (c) Segnalazione dei trasgressori recidivi

Offriamo la nostra collaborazione all'AGCM al fine di per proteggere i clienti impegnandoci a presentare all'Autorità un elenco dei 20 principali trasgressori (Omissis), Omissis

Allo stesso tempo, continueremo a lavorare a stretto contatto con le autorità nazionali della concorrenza e dei consumatori in tutta Europa, nonché con Europol e con le autorità degli Stati membri dell'Unione Europea per intraprendere azioni contro i trasgressori. La nostra collaborazione è stata pubblicamente apprezzata. La Commissione europea ha recentemente riconosciuto il forte impegno e la risposta positiva da parte nostra e di altri operatori del settore dell'e-commerce.

5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli Impegni proposti a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

Siamo convinti che gli Impegni proposti siano idonei ad eliminare le presunte violazioni delineate dall'AGCM nella Comunicazione di Avvio del Procedimento. Le misure descritte sono efficaci per proteggere i clienti e tutti i Venditori Terzi onesti dai tentativi di una piccolissima minoranza di soggetti malintenzionati di offrire in vendita sul Negozio prodotti con *claim* potenzialmente ingannevoli o a prezzi potenzialmente eccessivi.

Omissis

. Ciò evidenzia che le misure già attuate, che continueranno ad essere ulteriormente migliorate e aggiornate, sono efficaci.

Ad oggi, abbiamo eliminato dal Negozio **centinaia di migliaia** di offerte di prodotti con *claim* potenzialmente ingannevoli in riferimento al Covid-19 e **centinaia di migliaia** di offerte con prezzi potenzialmente eccessivi. Abbiamo intrapreso azioni nei confronti di **un migliaio** di *account* che hanno posto in essere ripetute violazioni.

I suddetti Impegni sono proposti coerentemente con la filosofia della "*customer obsession*" che ci contraddistingue e in uno spirito di collaborazione con l'Autorità, senza pregiudizio per la nostra posizione ai sensi del D.Lgs. 70 del 2003.

Versione non confidenziale degli Impegni

Con riguardo alla presente Proposta di Impegni, Amazon formula istanza di riservatezza, in relazione ad alcune delle informazioni contenute nel presente formulario e nell'Allegato III. Le informazioni oggetto di istanza costituiscono informazioni commerciali altamente sensibili e riservate di Amazon. Con la presente, richiediamo formalmente il trattamento riservato di tali informazioni ai sensi dell'articolo 11, commi 3 e 7 del Regolamento, in quanto le stesse contengono dettagli sull'organizzazione e su processi interni che rappresentano segreti commerciali e/o industriali ai sensi dell'articolo 11, paragrafi 2 e 3 del Regolamento. La divulgazione di tali informazioni a terzi recherebbe un grave e irrimediabile pregiudizio

alla società e al *business* di Amazon e potrebbe consentire ad eventuali malintenzionati di aggirare le Regole Covid-19 sopra descritte.

In quest'ottica, nella versione accessibile, al fine di consentire all'Autorità di individuare chiaramente le informazioni commerciali altamente sensibili e confidenziali, rimuoveremo tali informazioni sostituendole con "OMISSIS".

Allegato I

[Help](#) / [Configurare le impostazioni dell'account](#) / [Riferimenti](#) / [Politiche dei programmi](#) / [Condizioni di vendita](#)

Condizioni di vendita

Tutti i venditori sono tenuti a rispettare le seguenti condizioni quando pubblicano offerte su Amazon. Eventuali articoli vietati e violazioni del venditore possono portare alla sospensione dell'account Amazon.

Uso improprio del sito web di vendita Amazon

Nell'ambito della community tutti i venditori possono accedere al sito web di vendita Amazon e utilizzarlo. Se un venditore carica ripetutamente una quantità eccessiva di dati o utilizza il sito web di vendita in modo eccessivo o irragionevole, questo può generare problemi di sovraccarico dello stesso, compromettendo la facilità di accesso e utilizzo di altri venditori.

Codice di comportamento del venditore

Amazon ti consente di raggiungere centinaia di milioni di clienti. Il nostro intento è di stabilire un rapporto equo e affidabile tra acquirente e venditore. Noi di Amazon ti chiediamo di rispettare i principi del codice di comportamento descritti di seguito.

Principi del codice di comportamento del venditore:

- Rispettare la normativa vigente e le condizioni di Amazon.
- Mantenere aggiornate le informazioni sull'account.
- Non falsare mai le informazioni fornite a proprio riguardo.
- Agire sempre in modo da garantire un'esperienza di affidabilità ai clienti Amazon.
- Non pubblicare mai prodotti che potrebbero causare danni ai clienti Amazon.
- Non assumere mai un comportamento fuorviante, inappropriato o offensivo. Ciò vale per tutte le attività, fra cui, a titolo di esempio:
 - Le informazioni fornite nell'account
 - Le informazioni fornite nelle offerte, nel contenuto o nelle immagini
 - Le comunicazioni tra il venditore e Amazon o il venditore e gli acquirenti Amazon
- Comportarsi onestamente in qualsiasi momento. Quelli che seguono sono solo alcuni esempi di comportamento scorretto:
 - Comportamento interpretabile come tentativo di manipolazione o induzione al gioco in qualsiasi ambito dell'esperienza di acquisto o di vendita
 - Azioni interpretabili come manipolazione di recensioni cliente, compresa la pubblicazione, diretta o indiretta, di contenuto falso, fuorviante o non autentico
 - Attività interpretabili come tentativo di manipolare i risultati della ricerca o le classifiche di vendita di Amazon
 - Azioni intenzionali ai danni di un altro venditore o delle offerte o delle valutazioni di quest'ultimo

Allegato II

[Help](#) / [Gestire l'inventario](#) / [Attività e strumenti](#) / [Applicare i prezzi agli articoli](#) / [Politica di assegnazione del prezzo equa del marketplace Amazon](#)

Politica di assegnazione del prezzo equa del marketplace Amazon

I venditori sono responsabili di stabilire i propri prezzi sul Marketplace Amazon. La missione di Amazon è quella di essere l'azienda più attenta al cliente al mondo. Amazon, infatti, si impegna molto per offrire ai clienti la più ampia selezione di prodotti, a i prezzi più bassi e con tempi di consegna rapidi. In tutto ciò i venditori svolgono un ruolo fondamentale.

Amazon controlla regolarmente il prezzo degli articoli presenti sul Marketplace, inclusi i costi di spedizione, e li confronta con gli altri prezzi disponibili ai clienti. Se Amazon rileva la presenza di pratiche di prezzo che ledono la fiducia dei clienti, può decidere di intervenire rimuovendo ad esempio la Buy Box e l'offerta interessata o, in casi gravi o reiterati, di sospendere o interrompere i privilegi di vendita.

Pratiche di prezzo prezzo che ledono la fiducia dei clienti includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- L'assegnazione di un prezzo di riferimento, su un prodotto o servizio, che induce in errore i clienti;
- L'assegnazione di un prezzo, su un prodotto o servizio, notevolmente più elevato rispetto ai prezzi recentemente offerti sia su Amazon che su altri canali; o
- La vendita di più unità di un prodotto a un prezzo più alto rispetto a quello di una singola unità dello stesso prodotto.

Ti abbiamo aiutato? Sì No

Omissis

Omissis

Omissis

Omissis

Omissis

Omissis

Omissis

Omissis

Omissis

PS11716 - AMAZON-VENDITA ON LINE PRODOTTI EMERGENZA SANITARIA

Allegato 2 al provvedimento n. 28442

PUBBLICAZIONE DI IMPEGNI

Ai sensi dell'art. 27, comma 7, del *Codice del Consumo* (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni), con provvedimento del 10 novembre 2020 (consultabile all'indirizzo www.agcm.it), l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito anche "l'Autorità") ha deliberato di accettare, rendendoli vincolanti, gli impegni proposti da Amazon Services Europe S.à r.l. al fine di eliminare i possibili profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento "*PS11716 - AMAZON - VENDITA ON LINE PRODOTTI EMERGENZA SANITARIA*", avente ad oggetto le attività di promozione e vendita di prodotti connessi alla diffusione del contagio dal Coronavirus (Covid-19), svolte da venditori terzi sulla piattaforma *amazon.it*.

In tale ambito, al fine di consentire all'Autorità di definire il procedimento senza procedere all'accertamento di un'infrazione, Amazon Services Europe Sàrl si è impegnata ad attuare le misure illustrate nel documento accessibile tramite il seguente *link*.

PS11717 - EBAY-VENDITA ON LINE PRODOTTI EMERGENZA SANITARIA

Allegato 1 al provvedimento n. 28443

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7, DEL
CODICE DEL CONSUMO E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE
ISTRUTTORIE IN MATERIA DI TUTELA DEL CONSUMATORE**

Proposta di impegni presentata da eBay GmbH ed eBay Italia S.r.l.

(versione per la pubblicazione)

**1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL
PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA**

La presente proposta di impegni riguarda il procedimento PS/11717 (“**Procedimento**”), avviato dall’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“**Autorità**”) nei confronti di eBay GmbH ed eBay Italia S.r.l. (cumulativamente, “**eBay**” o “**Società**”), con provvedimento del 12 marzo 2020 (“**Comunicazione di Avvio**”), notificato in data 12 marzo 2020.

2. PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

Ragione o denominazione sociale dell'impresa (cognome e nome nel caso di persona fisica) e sede legale:

a. eBay GmbH

Albert-Einstein-Ring, 2-6, 14532 Kleinmachnow (Germania).

b. eBay Italia S.r.l. – salvo l’Autorità ritenga di accogliere l’istanza di esclusione dal Procedimento formulata lo scorso 30 marzo 2020, che in questa sede viene reiterata.

Via Roberto Lepetit, 8/10, 20122 Milano (MI).

3. PUBBLICITÀ O PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO

In data 12 marzo 2020, l’Autorità ha avviato un procedimento nei confronti di eBay GmbH ed eBay Italia S.r.l., al fine di verificare eventuali violazioni degli articoli 20, 21, comma 1, lettere b) e d), e 23, lettera s), del D. Lgs. n. 206/2005 (“**Codice del Consumo**”).

VERSIONE NON CONFIDENZIALE

In particolare, con la Comunicazione di Avvio l’Autorità ha contestato alla Società:

- i. la presenza di inserzioni, visibili da utenti italiani, accompagnate da *claim* sulla presunta efficacia di alcuni prodotti – in particolare mascherine e gel igienizzanti (di seguito “**Prodotti Rilevanti**”)¹ – nel contrasto e prevenzione del COVID-19. Ad avviso dell’Autorità, tali *claim*, quantomeno al tempo dell’apertura del Procedimento, potevano essere “*idonei a indurre in errore i consumatori circa le effettive caratteristiche e l’efficacia dei singoli prodotti per contrastare realmente la diffusione del Coronavirus, inducendoli quindi ad assumere una decisione di natura commerciale, quale la scelta di acquisto di tali prodotti, che altrimenti non avrebbero preso*”²;
- ii. la presenza di inserzioni per i Prodotti Rilevanti, visibili da utenti italiani, con prezzi eccessivi. Ad avviso dell’Autorità: “*i significativi aumenti di prezzo registrati per i principali prodotti di protezione ed igienizzanti rispetto al loro trend storico, applicati proprio a partire dalla notevole diffusione del virus, appaiono in grado di ingannare i consumatori sul prezzo del prodotto sfruttando appunto uno stato di particolare debolezza e preoccupazione dei consumatori derivante dall’elevata capacità di contagio e dalla rapida diffusione del menzionato virus*”³.

4. CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI ED EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO

4.1 Considerazioni preliminari

Prima di illustrare il contenuto degli impegni che eBay intende sottoporre all’attenzione dell’Autorità, si ribadisce che eBay Italia S.r.l. non svolge alcuna attività neanche indirettamente connessa alla gestione della piattaforma e ai processi di vendita – oggetto del presente procedimento – né in proprio, né per conto di altre società del gruppo eBay, con la conseguenza che non sarebbe stata materialmente nelle condizioni di porre in essere le condotte contestate nella Comunicazione di Avvio; per quanto concerne eBay GmbH, la stessa esclude che possano esserle attribuite le condotte identificate nella Comunicazione di Avvio, ciò in considerazione del ruolo di mero *hosting provider* “passivo” che eBay

¹ Con il termine “Prodotti Rilevanti” ci si riferisce in particolare ai seguenti prodotti: [OMISSIS], mascherine [OMISSIS] e gel igienizzanti.

² Cfr. Comunicazione di Avvio, paragrafo 19.

³ *Ibid.*, paragrafo 20.

VERSIONE NON CONFIDENZIALE

svolge nell’ambito delle negoziazioni concluse sulla propria piattaforma, come già ampiamente illustrato, in punto di fatto ed in punto di diritto, nella Sezione 2 della comunicazione inviata in data 7 maggio 2020 (“**Memorandum di eBay**”). Alla luce di quanto sopra – oltre che del mutato approccio delle autorità politiche e sanitarie relativamente all’utilità di alcuni dei prodotti in questione nella prevenzione della diffusione del COVID-19⁴ – la presentazione degli impegni non può in alcun modo implicare acquiescenza nei confronti delle ipotesi di violazione configurate nella Comunicazione di avvio del Procedimento nei confronti di eBay GmbH e eBay Italia S.r.l.

Ciò doverosamente premesso, eBay sottolinea di aver già compiuto sforzi significativi e di aver destinato importanti risorse al fine di rendere la propria piattaforma il più in linea possibile con le istanze provenienti dall’Autorità e da altre istituzioni e soggetti regolatori a livello internazionale; sotto questo profilo il notevole impegno di eBay e gli eccellenti risultati ottenuti sono stati – e sono tutt’oggi – oggetto di riconoscimento da parte di diversi interlocutori pubblici (anche in Italia)⁵, a cui da ultimo si è aggiunta la Commissione europea, che lo scorso 20 maggio 2020 ha inviato ad eBay una comunicazione di sincero apprezzamento per “*le misure [...] intraprese per individuare e limitare raggiri e pratiche ingannevoli su eBay*” (**Allegato 1**).

In ogni caso, eBay è intenzionata a compiere ulteriori sforzi, alla luce delle sfide senza precedenti poste dall’attuale emergenza da COVID-19, derogando eccezionalmente al suo modello operativo e al sistema di garanzie ai quali è sempre stato tradizionalmente ancorato il proprio modello di *business*.

Le Società, infatti, condividono pienamente l’obiettivo di protezione dei consumatori che l’Autorità è chiamata ad assolvere, avendo esse stesse un primario interesse a che, per quanto possibile da un punto di vista tecnico, il *marketplace* “eBay” sia un ambiente sicuro e sano per la comunità degli utenti.

* * *

Alla luce di quanto sopra, in uno spirito di ampia e fattiva collaborazione con l’Autorità, eBay GmbH ed eBay Italia S.r.l. (nei limiti delle funzioni di supporto che quest’ultima svolge)⁶ intendono proporre i seguenti impegni ai sensi di quanto stabilito dall’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in tema di tutela del consumatore che saranno

⁴ Si vedano i recenti aggiornamenti alle linee guida dell’OMS sull’uso delle mascherine (<https://www.bbc.com/news/health-52945210>).

⁵ Si veda il comunicato del Ministero delle politiche agricole, alimentari e forestali relativamente all’impegno di eBay per la tutela del consumatore nel settore degli integratori alimentari (<https://www.politicheagricole.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/14620>).

⁶ Cfr. Risposta alla richiesta di informazioni di eBay Italia S.r.l. del 30 marzo u.s.

VERSIONE NON CONFIDENZIALE

immediatamente implementati dalla Società laddove l'Autorità confermi che non sussistano ragioni per proseguire l'istruttoria e, conseguentemente, provveda alla chiusura del Procedimento senza l'accertamento di alcun comportamento illecito.

Si ribadisce che gli impegni qui di seguito rappresentati non possono in nessun caso essere interpretati quale diretta o indiretta ammissione, da parte delle Società, della fondatezza delle valutazioni mosse, *prima facie*, dall'AGCM in sede di avvio del Procedimento.

4.2 Il contenuto degli impegni

A. Impegni generali

Un primo *set* di misure presenta carattere generale, e potenzialmente riguarda dunque qualunque prodotto messo in vendita su “eBay.it”. Esso si compone di misure di filtraggio sul contenuto delle inserzioni e procedure specifiche relative ai prezzi applicati dagli inserzionisti.

A.1 Il Sistema di Filtraggio

Al fine di contrastare, nei limiti delle capacità tecniche e infrastrutturali di cui la Società dispone, l'uso di *keyword* relative al COVID-19 e/o fenomeni di prezzi esosi, eBay ha immediatamente adottato, sin dall'inizio di marzo 2020, un doppio sistema di Filtri Automatici⁷ e Rimozioni Manuali⁸ (“**Sistema di Filtraggio**”) attivo su tutte le sue piattaforme, compresa l'italiana “eBay.it”, ed applicabile a tutti i prodotti aventi un legame con l'emergenza da COVID-19.

Queste misure hanno dimostrato di essere altamente efficaci e hanno condotto, solo sul *marketplace* italiano, alla rimozione di [OMISSIS] inserzioni ed a [OMISSIS] di blocchi rispetto a tentativi di inserzioni potenzialmente critiche (cfr. Allegati 1 e 2 alla risposta del 7 giugno 2020 alla richiesta di informazioni dell'Autorità (“**Risposta alla richiesta di informazioni**”)).

Ciò posto, eBay, come prima misura, si impegna a mantenere attivo il Sistema di Filtraggio sulla piattaforma “eBay.it” per tutti i prodotti potenzialmente connessi all'emergenza da COVID-19 come di seguito precisato e fino al termine dell'emergenza da COVID-19, secondo quanto stabilito dai decreti governativi in materia.

In particolare, per il tramite dei Filtri Automatici:

⁷ Cfr. Risposta alla richiesta di informazioni, risposta al quesito n. 5.

⁸ *Ibid.*

VERSIONE NON CONFIDENZIALE

- (i) l'uso improprio di *keyword* legate al COVID-19 [OMISSIS] continuerà a determinare il **blocco automatico** delle inserzioni per qualsiasi categoria di prodotto e per qualsiasi categoria di venditori (inclusi i Venditori Whitelisted, vedi *infra*);
- (ii) l'uso di *keyword* legate univocamente ai Prodotti Rilevanti [OMISSIS] continuerà a determinare il **blocco automatico** delle inserzioni (fatta salva la specifica deroga prevista per i Venditori Whitelisted *sub* B.1);
- (iii) l'uso di *keyword* comuni non univocamente legate ai Prodotti Rilevanti (come “mascherina, “maschera” o “gel”), continuerà a determinare il blocco automatico delle inserzioni **solo se in combinazione con altre keyword**⁹¹⁰ [OMISSIS].

[OMISSIS].

A.2 Le misure riguardanti gli altri Prodotti potenzialmente connessi al COVID-19 (“Procedura Speciale”) e gli obblighi di rapporto

Con riferimento alle inserzioni disponibili sulla piattaforma “eBay.it” per i prodotti connessi al COVID-19 diversi dai Prodotti Rilevanti (“**Prodotti potenzialmente connessi al COVID-19**”) – dunque tutti quei prodotti, diversi dalle mascherine e dai gel igienizzanti, la cui domanda potrebbe crescere rapidamente a causa delle restrizioni poste dall'emergenza da COVID-19 – la Società si impegna a prevedere una ulteriore procedura di natura speciale (“**Procedura Speciale**”), ad integrazione della sua *policy* in materia di c.d. *price gouging*, che entrerà in vigore contestualmente alla data di accettazione degli impegni. Tale misura resterà in vigore per tutta la durata dell'emergenza da COVID-19, secondo quanto stabilito dai decreti governativi in materia.

La Procedura Speciale si attiverà qualora le due successive condizioni siano cumulativamente soddisfatte:

- (a) eBay osservi un aumento anomalo della domanda (e dunque delle transazioni effettuate) su “eBay.it” per [OMISSIS] prodotti critici e/o importanti per i consumatori i quali, sulla base dell'esperienza di eBay, potrebbero essere generalmente più esposti ad aumenti dei prezzi in

⁹ Ad oggi, questa lista include le seguenti *keyword*: [OMISSIS].

¹⁰ [OMISSIS].

VERSIONE NON CONFIDENZIALE

caso di pandemie o altre calamità naturali:

1. Dispositivi di protezione personale, [OMISSIS];
2. Prodotti per l'igiene individuale, la pulizia industriale e la qualità dell'aria, [OMISSIS];
3. Misuratori e rilevatori personali, [OMISSIS];
4. Prodotti base per l'infanzia, [OMISSIS];
5. Dotazioni base per la scuola a distanza e lo *smart working*, [OMISSIS];
6. Alimentazione per animali domestici.

[OMISSIS]. Inoltre, la Società assume che l'Autorità continuerà a seguire da vicino l'evoluzione della pandemia e che potrebbe ricevere segnalazioni utili in materia di incremento della domanda (o dei prezzi) da parte dei consumatori o direttamente dalle piattaforme integrate verticalmente coinvolte in procedimenti paralleli al presente caso [OMISSIS]: a tal riguardo, eBay è pronta a raccogliere e tenere nella massima considerazione, attivandosi di conseguenza, ogni possibile indicazione o segnalazione che l'Autorità vorrà condividere, coerentemente con l'approccio collaborativo che ha da sempre contraddistinto le sue relazioni con le autorità e le agenzie pubbliche di tutto il mondo;

- (b) uno specifico *team* di analisti ("**Special Team**"), [OMISSIS], accerti se all'aumento insolito della domanda emerso a seguito delle verifiche *sub* (a) per un dato Prodotto potenzialmente connesso al COVID-19 disponibile su "[eBay.it](https://www.eBay.it)" sia effettivamente corrisposto un aumento anomalo del prezzo medio di tale prodotto [OMISSIS].

Qualora entrambe le condizioni (a) e (b) siano soddisfatte, lo Special Team sarà incaricato di aggiornare immediatamente i Filtri Automatici e/o di adottare tutte quelle misure che permettano di rimuovere, senza indugio, le inserzioni segnalate dalla Comunità così come, per quanto possibile, inserzioni corrispondenti, con modalità simili a quelle già adottate, con successo, per i Prodotti Rilevanti, e/o ogni altra misura, possibilmente condivisa in precedenza con la stessa Autorità, che consenta di tutelare al meglio l'interesse dei consumatori nel singolo caso concreto. Lo Special Team, altresì, accoglierà con favore e processerà con sollecitudine qualunque ulteriore indicazione operativa che dovesse ricevere dall'Autorità stessa o da altre autorità e/o agenzie pubbliche.

Inoltre, ai sensi del presente impegno e per la medesima durata, lo Special Team:

- (i) [OMISSIS];

(ii) [OMISSIS].

[I paragrafi (i) e (ii) concernono l'impegno assunto da eBay a redigere, in determinati casi, un report per l'Autorità sulle maggiori criticità riscontrate per i Prodotti Rilevanti ed i Prodotti potenzialmente connessi al COVID-19]

B. Impegni specificamente applicabili ai Prodotti Rilevanti

B.1 *La White List*

Quale misura specifica per i Prodotti Rilevanti, eBay si impegna a restringere il novero dei venditori autorizzati ad inserire offerte per tali prodotti¹¹ sulla piattaforma "eBay.it" ("**Venditori Whitelisted**") ad un limitato numero di venditori affidabili (inizialmente [OMISSIS]), selezionati sulla base di criteri predeterminati di seguito precisati.

Questo impegno diventerà operativo contestualmente all'eventuale approvazione della presente proposta da parte dell'Autorità, e resterà in vigore fino al termine dell'emergenza da COVID-19, secondo quanto stabilito dai decreti governativi in materia.

La White List sarà composta da venditori selezionati esclusivamente tra i **venditori professionisti** – pertanto non potranno essere inclusi meri venditori occasionali C2C – stabiliti in Italia o all'estero, ma disponibili a servire la clientela italiana, sulla base di stringenti criteri [OMISSIS]¹²:

[I criteri per l'inclusione nella White List includono: l'affidabilità del venditore, i feedback ricevuti dalla Comunità di eBay, il rispetto generale delle regole della piattaforma, nonché un numero elevato di transazioni concluse positivamente]

Dal punto di vista tecnico, eBay modificherà i Filtri Automatici – limitatamente ai filtri (ii) e (iii) sub A.1 – in modo tale da autorizzare i soli Venditori Whitelisted ad utilizzare sulla piattaforma "eBay.it" *keyword*, o combinazioni di *keyword*, che facciano riferimento ai Prodotti Rilevanti¹³.

¹¹ *Supra*, nota 1.

¹² [OMISSIS].

¹³ [OMISSIS].

VERSIONE NON CONFIDENZIALE

Una volta selezionati dalla Società sulla base dei criteri sopra menzionati, i Venditori Whitelisted saranno prontamente informati che, pubblicando inserzioni per i Prodotti Rilevanti, saranno automaticamente vincolati a rispettare, [OMISSIS], le seguenti regole tassative per la loro attività su “[eBay.it](https://www.eBay.it)”:

- non includere *keyword* relative all’asserita efficacia dei Prodotti Rilevanti nella prevenzione del COVID-19, segnatamente: [OMISSIS]
- offrire solo Prodotti Rilevanti conformi alle indicazioni del Ministero della Salute;
- attenersi alle eventuali normative in vigore sui prezzi dei Prodotti Rilevanti ed in particolare all’Ordinanza Commissariale n. 11 del 28 aprile 2020, che ha fissato il prezzo delle mascherine monouso a EUR 0,50 cadauna, al netto dell’IVA;
- applicare prezzi equi e non inflazionati per i Prodotti Rilevanti per cui non vi siano indicazioni legislative o regolamentari. A tale riguardo, i Venditori Whitelisted saranno resi edotti che eBay non tollererà alcuna forma di innalzamento eccessivo dei prezzi e che essi saranno considerati in ogni caso in violazione dei loro obblighi se applicheranno un prezzo di vendita anomalo che non rifletta equamente il valore del prodotto in questione, anche alla luce del prezzo medio applicato dai Venditori Whitelisted nel mese precedente per tale prodotto;
- non utilizzare il *format* di vendita “con asta” per le inserzioni dei Prodotti Rilevanti;
- indicare chiaramente l’ammontare del costo di trasporto ed il prezzo finale che l’acquirente dovrà sostenere;
- garantire la consegna sul territorio italiano entro 15 giorni lavorativi. In caso di ulteriori ritardi per eventi imprevedibili, i Venditori Whitelisted informeranno immediatamente gli acquirenti della nuova data stimata di consegna;
- rispettare tutte le ulteriori regole e *policy* di eBay.

Infine, i Venditori Whitelisted saranno soggetti ad uno specifico regime sanzionatorio, che prevedrà, in caso di violazione delle regole sopra descritte, l’applicazione delle seguenti sanzioni graduate in ragione della gravità della condotta tenuta:

- la rimozione dalla White List;

VERSIONE NON CONFIDENZIALE

- restrizioni sulla possibilità di inserire offerte per prodotti diversi dai Prodotti Rilevanti;
- la sospensione dell'*account*.

B.2 Le misure supplementari di informativa ai consumatori ("l'Alert")

eBay, inoltre, si impegna ad includere sulla pagina dei risultati ogni qualvolta un utente effettui una ricerca sulla piattaforma "[eBay.it](https://www.eBay.it)" per uno dei Prodotti Rilevanti e/o utilizzando una *keyword* connessa all'emergenza da COVID-19, un banner volto a mettere in guardia la generalità degli utenti considerato che le inserzioni per i Prodotti Rilevanti – malgrado il Sistema di Filtraggio ed il meccanismo della White List e, più in generale, le regole e *policy* di eBay – potrebbero comunque includere *claim* ingannevoli legati al COVID-19 o presentare prezzi esosi ("l'Alert").

Questo impegno entrerà in vigore contestualmente all'eventuale approvazione della presente proposta da parte dell'Autorità, e resterà in vigore fino al termine dell'emergenza da COVID-19, secondo quanto stabilito dai decreti governativi in materia.

Il *banner* recante l'Alert mira a complementare la misura della White List e a garantire una protezione supplementare a quegli utenti che, malgrado il Sistema di Filtraggio ed il meccanismo della White List, potrebbero accidentalmente incorrere in inserzioni maliziose o, comunque non appropriate e conformi alle regole, per i Prodotti Rilevanti in vendita sulla piattaforma "[eBay.it](https://www.eBay.it)".

Il *banner* riporterà il seguente messaggio:

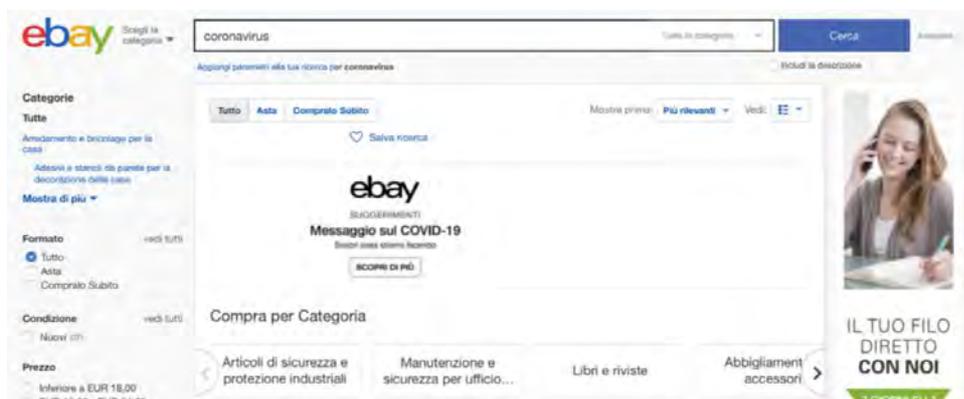
eBay

Messaggio importante

COVID-19 e prezzi eccessivi

Scopri di più

Il formato dell'Alert sarà simile a quello già ora visibile sulla pagina dei risultati di ricerca di "[eBay.it](https://www.eBay.it)" (vedi sotto), che al momento fa riferimento, in maniera più generale, alle iniziative intraprese da eBay nel contesto dell'attuale emergenza sanitaria.



Cliccando sull'Alert, gli utenti saranno reindirizzati ad una *landing page ad hoc*, dove saranno loro fornite le seguenti informazioni:

- un sintetico resoconto dell'attuale approccio delle autorità sanitarie italiane in tema di efficacia dei Prodotti Rilevanti nella protezione dal COVID-19;
- una breve sintesi della *ratio* e del funzionamento della White List;
- l'indicazione che gli inserzionisti presenti su "[eBay.it](https://www.eBay.it)" sono obbligati ad adottare prezzi equi e conformi alle eventuali normative in vigore nella vendita dei Prodotti Rilevanti;
- la sollecitazione a segnalare al *team* di eBay eventuali inserzioni non conformi riscontrate su "[eBay.it](https://www.eBay.it)".

B.3 [OMISSIS] [REPORT SULLE MAGGIORI CRITICITA' RISCONTRATE PER I PRODOTTI RILEVANTI NEL PERIODO DICEMBRE 2019 – GIUGNO 2020]

[OMISSIS].

[Il paragrafo B.3 concerne l'impegno assunto da eBay a redigere un report per l'Autorità sulle maggiori criticità riscontrate per i Prodotti Rilevanti nel periodo dicembre 2019 – giugno 2020]

VERSIONE NON CONFIDENZIALE

5. CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO

[OMISSIS]¹⁴¹⁵¹⁶¹⁷.

* * *

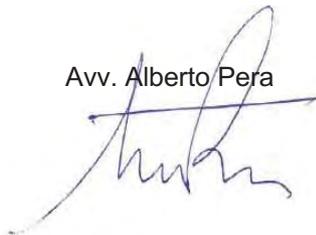
La serietà ed incisività delle misure proposte è, peraltro, corroborata dalla tempestività dei tempi di implementazione prospettati che, come descritto *supra*, entreranno in vigore immediatamente e contestualmente all'eventuale approvazione della presente proposta di impegni da parte dell'Autorità, e permarranno in vigore per tutta la durata dell'emergenza COVID-19.

Alla luce di tutto quanto sopra esposto eBay auspica che la presente proposta, insieme alle misure già adottate fin dall'avvio del Procedimento, sia considerata idonea a eliminare le criticità identificate nella Comunicazione di Avvio, così da permettere all'Autorità di procedere verso una pronta definizione del Procedimento senza accertamento di infrazione nei confronti della Società, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

* * *

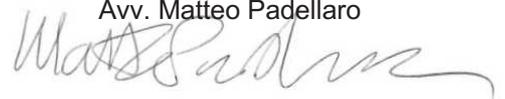
Roma, 16 settembre 2020

Avv. Alberto Pera



Avv. Andrea Pezza

Avv. Matteo Padellaro



Dott. Adriano Di Curzio

¹⁴ [OMISSIS].

¹⁵ [OMISSIS].

¹⁶ [OMISSIS].

¹⁷ [OMISSIS].

PS11717 - EBAY-VENDITA ON LINE PRODOTTI EMERGENZA SANITARIA

Allegato 2 al provvedimento n. 28443

PUBBLICAZIONE DI IMPEGNI

Ai sensi dell'art. 27, comma 7, del *Codice del Consumo* (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni), con provvedimento del 10 novembre 2020 (consultabile all'indirizzo *www.agcm.it*), l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito anche "l'Autorità") ha deliberato di accettare, rendendoli vincolanti, gli impegni proposti da eBay GmbH ed eBay Italia S.r.l. al fine di eliminare i possibili profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento "PS11717 - EBAY - VENDITA ON LINE PRODOTTI EMERGENZA SANITARIA", avente ad oggetto le condotte commerciali di eBay GmbH ed eBay Italia S.r.l. relative alle attività di promozione e vendita di prodotti connessi alla diffusione del contagio dal Coronavirus (Covid-19), svolte da venditori terzi sulla piattaforma *ebay.it*.

In tale ambito, al fine di consentire all'Autorità di definire il procedimento senza procedere all'accertamento di un'infrazione, eBay GmbH ed eBay Italia S.r.l. si sono impegnate ad attuare le misure illustrate nel documento accessibile tramite il seguente *link*.

PS11734 - WISH-VENDITA ON LINE PRODOTTI EMERGENZA SANITARIA
Allegato 1 al provvedimento n. 28445

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7, DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART. 8, COMMA 7, DEL D.LGS. N. 145/2007 E DELL'ART. 9 DEL "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, CLAUSOLE VESSATORIE"

1) Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista

Procedimento n. PS/11734 ("Procedimento").

Comunicazione di avvio del procedimento ("Comunicazione") ricevuta in data 1° aprile 2020.

2) Professionista che presenta gli impegni

ContextLogic Inc. e ContextLogic B.V. ("Società" e, congiuntamente, "ContextLogic").

3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Come indicato nella Comunicazione, il Procedimento riguarda *"le attività di vendita di prodotti per la prevenzione del contagio dal Virus SARS-CoV-2 (Coronavirus, Covid-19), svolte da venditori terzi sulla piattaforma delle società Context Inc. e Context BV. (...) attraverso il sito web wish.com (in seguito, anche solo "il Sito"), che potrebbero integrare fattispecie rilevanti ai sensi del Codice del Consumo"*.

In particolare, il Procedimento ha ad oggetto:

- i) annunci pubblicitari relativi alla vendita, da parte di venditori terzi, di mascherine *"esplicitamente presentat[e] come "anti coronavirus" e come "Coronavirus Medical Respirator" e "Altre promozioni, contenenti analoghi riferimenti al coronavirus, (...) [in relazione a] ulteriori prodotti, quali i guanti medicali"*;
- ii) annunci pubblicitari relativi alla *"vendita di presunti test per la diagnosi del coronavirus, le cui specifiche fanno espresso riferimento alla possibilità di rilevare gli anticorpi del nuovo coronavirus nel sangue umano, nel siero o nel plasma"*;
- iii) i prezzi dei prodotti che appaiono, in alcuni casi, *"prima facie, incrementati rispetto al periodo precedente l'allarme per la diffusione del virus (ad es, per quanto concerne alcune specifiche referenze quali le maschere filtranti)"*;
- iv) *"i messaggi che pubblicizzano i prodotti [che] riportano, accanto al prezzo di vendita proposto, un ulteriore prezzo in grigio e barrato, ancora più elevato di quello offerto, nonché"*

l'indicazione, in caratteri molto evidenti e in grassetto, della relativa percentuale di sconto sul prezzo barrato, a dimostrazione della presunta estrema convenienza dell'acquisto".

Il Procedimento concerne altresì le informazioni precontrattuali pubblicate sul sito web wish.com in relazione ai diritti dei consumatori nei contratti a distanza e, più specificamente, il fatto che, a parere dell'Autorità:

- v) *"la procedura da seguire per visitare il negozio del venditore di un determinato articolo non è di facile comprensione e che, in ogni caso, non risulterebbero assolti tutti gli obblighi informativi previsti dalla normativa a tutela del consumatore";*
- vi) *"con specifico riferimento alla garanzia legale di conformità, alcun promemoria è rinvenibile nel corso del processo di acquisto dei prodotti".*

L'Autorità ha deciso di avviare il presente Procedimento al fine di accertare se le pratiche sopra descritte possano integrare distinte violazioni degli articoli 20, 21, comma 1, lettere b) e d) e comma 3, 23, comma 1, lettere s) e t), 25, comma 1, lettera c) e 49, comma 1, lettere b) e n), del Codice del Consumo.

Con riguardo alla responsabilità delle Società quali titolari della piattaforma di *marketplace*, secondo l'Autorità assume *"rilevo la circostanza che già a partire dagli ultimi mesi dello scorso anno emergeva la necessità di misure volte ad evitare fenomeni di speculazione ed utilizzazione di claim e diciture ingannevoli relativamente al Covid-19 e alla vendita di prodotti per la diagnosi non autorizzati; la mancata adozione di adeguate misure risulta pertanto in contrasto con gli standard [di] diligenza professionale ai quali deve attenersi un importante operatore quale Wish, ai sensi dell'art. 20 del Codice del Consumo"*.

4) Contenuto testuale degli impegni proposti ed eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Come indicato nella Comunicazione, le *"attività di vendita di prodotti per la prevenzione del contagio dal Virus SARS-CoV-2 (Coronavirus, Covid-19), [sono] svolte da venditori terzi"* e non da ContextLogic.

Nonostante ciò, in considerazione delle circostanze assolutamente eccezionali e imprevedibili relative alla pandemia di coronavirus, ContextLogic ha adottato specifiche misure al fine di contribuire a prevenire un possibile pregiudizio per i consumatori (come più dettagliatamente illustrato nelle lettere inviate a questa Autorità del 6 aprile, 18 aprile e 1 giugno 2020).

ContextLogic, pur essendo fermamente convinta di aver sempre agito nel pieno rispetto di tutte le norme applicabili, intende superare tutte le possibili criticità individuate da codesta Autorità nella Comunicazione e sgombrare il campo da qualsiasi dubbio circa la correttezza della propria condotta.

In tale prospettiva - e senza che ciò possa essere in alcun modo inteso quale riconoscimento, diretto o indiretto, di responsabilità con riferimento a quanto forma oggetto del presente Procedimento - le Società sono disponibili ad assumere i seguenti impegni nei confronti dell'Autorità.

Tali impegni sono subordinati all'adozione (e alla comunicazione a ContextLogic), da parte dell'Autorità, di una decisione che renda vincolanti gli impegni proposti e, conseguentemente, chiuda il Procedimento senza accertamento di alcuna infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, dell'art. 8, comma 7, del D.Lgs. n. 145/2007 e dell'art. 9 del 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, clausole vessatorie, e diverranno efficaci entro:

- 15 giorni dalla ricezione da parte di ContextLogic della predetta decisione, con riferimento a tutti gli impegni, ad eccezione di quelli di cui ai punti 4.3.5 (meccanismo per contattare i venditori) e 4.5 (programma di *compliance*);

- 90 giorni dalla ricezione da parte di ContextLogic della predetta decisione, con riferimento agli impegni di cui ai punti 4.3.5 e 4.5.¹.

4.1) Annunci pubblicitari relativi a: la vendita di mascherine, guanti e prodotti simili, contenenti riferimenti al Coronavirus/Covid-19; la vendita di kit diagnostici; il prezzo di tali prodotti

Al fine di porre rimedio alle preoccupazioni espresse dall'Autorità con riguardo a:

- i) annunci pubblicitari relativi alla vendita, da parte di venditori terzi, di mascherine *“esplicitamente presentat[e] come “anti coronavirus” e come “Coronavirus Medical Respirator” e “Altre promozioni, contenenti analoghi riferimenti al coronavirus, (...) [per] ulteriori prodotti, quali i guanti medical”*,
- ii) annunci pubblicitari relativi alla *“vendita di presunti test per la diagnosi del coronavirus, le cui specifiche fanno espresso riferimento alla possibilità di rilevare gli anticorpi del nuovo coronavirus nel sangue umano, nel siero o nel plasma”*,
- iii) i prezzi dei prodotti che appaiono, in alcuni casi, *“prima facie, incrementati rispetto al periodo precedente l'allarme per la diffusione del virus (ad es, per quanto concerne alcune specifiche referenze quali le maschere filtranti)”*,

ContextLogic si impegna a:

1. Rendere disponibile sulla piattaforma materiale informativo pertinente e a svolgere, su base semestrale, *training* per i venditori, con specifico riguardo a quanto necessario ad assicurare che le offerte presenti sulla piattaforma Wish siano pienamente conformi a tutte le policy applicabili, garantendo, in particolare, che:
 - a. le offerte di prodotti rilevanti in relazione alla pandemia di Coronavirus, ovvero 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 non contengano un uso improprio di termini o immagini correlati al Covid-19/Coronavirus;
 - b. i suddetti prodotti nonché *internet router wireless, wi-fi extenders* (ripetitori wi-fi) e *webcam* non siano venduti a prezzi sproporzionati rispetto al normale *trend* storico degli stessi;
 - c. non siano venduti sulla piattaforma Wish *test kit* per l'auto-diagnosi a domicilio del coronavirus.
2. Mantenere/introdurre misure tecniche e organizzative atte a:
 - a. consentire al personale di ContextLogic di rimuovere:
 - i. tutte le offerte relative a *test kit* per l'auto-diagnosi a domicilio del coronavirus;
 - ii. offerte relative a 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 che facciano un uso improprio di termini o immagini correlati al Covid-19/Coronavirus, come specificamente indicato nella *“Misleading Listing: Unsupported Medical Claims Policy”* (allegata sub Doc. 1);
 - iii. offerte relative a dispositivi medici di protezione individuale (mascherine

¹ ContextLogic si riserva il diritto di presentare a codesta Autorità una richiesta di revisione dei presenti impegni, qualora si verificano circostanze tali da rendere necessaria od opportuna una modifica o eliminazione degli stessi.

facciali mediche/chirurgiche, guanti medici/chirurgici, camici, visiere mediche e occhiali medici), disinfettanti per le mani, disinfettanti chimici per superfici, purificatori d'aria, salviette disinfettanti, *internet router wireless*, *wi-fi extenders* (ripetitori wi-fi) e *webcam* 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;

- b. assicurare la disponibilità di strumenti informatici, quali *image matching technology* e algoritmi (se opportuni), in grado di identificare le offerte relative ai prodotti rilevanti in relazione al Covid-19/Coronavirus;
- c. applicare il meccanismo sanzionatorio indicato nella *Misleading Listings Policy* nei casi di offerte ingannevoli e di "manipolazione" dei prezzi (si veda Doc. 2, pagine 1 e 12).

Gli impegni di cui al punto 1., lettere a. e b. e al punto 2., lettere a.ii), iii), b. e c. rimarranno pienamente in vigore fino alla fine della pandemia di Coronavirus (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).

Gli impegni di cui ai punti 1., lettera c., e 2, lettera a.i), resteranno in vigore 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. Ove ciò accada, i *test kit* per l'auto-diagnosi a domicilio del coronavirus verranno inseriti tra le categorie di prodotti di cui al punto 2., lettera a.ii) e iii).

4.2) Prezzi barrati

Al fine di porre rimedio alle preoccupazioni espresse da codesta Autorità con riguardo al fatto che, in alcuni casi, "i messaggi che pubblicizzano i prodotti riportano, accanto al prezzo di vendita proposto, un ulteriore prezzo in grigio e barrato, ancora più elevato di quello offerto, nonché l'indicazione, in caratteri molto evidenti e in grassetto, della relativa percentuale di sconto sul prezzo barrato, a dimostrazione della presunta estrema convenienza dell'acquisto", ContextLogic si impegna a:

1. Implementare una *policy* che:
 - a. 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 simile;
 - b. preveda il diritto di ContextLogic di effettuare verifiche al riguardo e rimuovere qualsiasi prezzo di riferimento che risulti non conforme alla *policy*.
2. Rendere disponibile, sulla piattaforma Wish, materiale informativo per i venditori.
3. Implementare misure tecniche che rammentino la nuova *policy* ai venditori quando forniscono un prezzo di riferimento.
4. Presentare in modo visibile (per gli utenti) nelle pagine di dettaglio del prodotto:
 - a. Informazioni relative all'origine e alla natura del prezzo di riferimento, dichiarando che "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" (o utilizzando una formulazione sostanzialmente simile);

b. istruzioni per gli utenti su come segnalare i prezzi che ritengano inesatti o ingannevoli, precisando che *"Se ritieni che un prezzo di riferimento sia impreciso o fuorviante, segnalalo con l'URL dell'annuncio a abuse@wish.com"* (o utilizzando una formulazione sostanzialmente simile).

5. Inserire un'impostazione/preferenza che consenta agli utenti di disattivare i prezzi di riferimento nella loro esperienza d'acquisto su Wish.

Gli impegni indicati in questo paragrafo rimarranno pienamente in vigore a tempo indeterminato.

4.3) Informazioni sull'identità dei venditori

Al fine di porre rimedio alle preoccupazioni espresse da codesta Autorità con riguardo al fatto che *"la procedura da seguire per visitare il negozio del venditore di un determinato articolo non è di facile comprensione e che, in ogni caso, non risulterebbero assolti tutti gli obblighi informativi previsti dalla normativa a tutela del consumatore"*, ContextLogic si impegna a:

1. Semplificare la navigazione per ottenere informazioni relative al venditore, 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 tutte le informazioni indicate di seguito. Ridurre il numero di passi necessari per accedere alle informazioni del venditore.
2. Standardizzare, ove possibile, la presentazione delle informazioni relative al venditore nei diversi *form factor* (ad esempio, *web, mobile, iOS e Android*).
3. Mettere a disposizione campi relativi alle seguenti informazioni, ai fini del loro inserimento da parte dei venditori che intendano vendere sulla piattaforma Wish: nome; indirizzo completo; partita IVA.
4. Mostrare le informazioni fornite dai venditori in relazione ai predetti campi.
5. Sviluppare e mantenere un meccanismo che consenta ai consumatori di contattare i venditori.

Gli impegni indicati in questo paragrafo rimarranno pienamente in vigore a tempo indeterminato.

4.4) Garanzia legale di conformità

Al fine di porre rimedio alle preoccupazioni espresse da codesta Autorità con riguardo al fatto che *"con specifico riferimento alla garanzia legale di conformità, alcun promemoria è rinvenibile nel corso del processo di acquisto dei prodotti"*, ContextLogic si impegna a:

1. Creare e mettere a disposizione una pagina specificamente dedicata alla garanzia legale di conformità, contenente il riferimento a:
 - a. lo scopo e l'ambito di applicazione della garanzia legale di conformità;
 - b. il fatto che il soggetto obbligato a prestare la garanzia legale di conformità è il professionista indicato nella sezione "Venduto da";

- c. la procedura che il consumatore deve seguire per attivare la garanzia;
- d. i rimedi esperibili (riparazione/sostituzione);
- e. la possibilità per il consumatore di richiedere una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto nel caso in cui i) la riparazione o la sostituzione sono impossibili o eccessivamente onerose; o ii) il venditore non ha riparato/sostituito il bene entro un termine ragionevole dalla consegna del prodotto; o iii) la riparazione o sostituzione precedentemente effettuata ha arrecato notevoli inconvenienti al consumatore.

Il testo della garanzia legale di conformità è allegato *sub* Doc. 3.

2. Creare un *link* alla pagina della garanzia legale di conformità dalla pagina relativa alle informazioni del negozio e dalla pagina di completamento dell'ordine.
3. Informare i venditori delle obbligazioni derivanti dalla garanzia legale di conformità mediante un'apposita guida, che sarà resa disponibile nella sezione "Merchant" della piattaforma Wish.

Gli impegni indicati in questo paragrafo rimarranno pienamente in vigore a tempo indeterminato.

4.5) Programma di compliance

Come misura ulteriore, ContextLogic si impegna a:

1. Adottare e implementare uno specifico programma di *compliance*. In particolare, ContextLogic intende:
 - a. organizzare uno specifico programma formativo per i dipendenti impiegati nelle funzioni rilevanti. Nello specifico, al fine di fornire ai dipendenti un'adeguata conoscenza della normativa italiana in materia di pubblicità ingannevole e di diritti dei consumatori, nonché delle conseguenze derivanti dalla violazione di tali norme, ContextLogic:
 - i. creerà e distribuirà a tutto il personale rilevante uno specifico manuale e linee guida pratiche, che saranno aggiornati periodicamente;
 - ii. svolgerà sessioni formative *online*;
 - b. informare e sensibilizzare tutte le persone coinvolte sull'importanza della normativa italiana in materia di pubblicità ingannevole e di diritti dei consumatori;
 - c. istituire una procedura interna che preveda l'obbligo di sottoporre all'attento esame dell'Ufficio Legale qualsiasi pratica in relazione alla quale i dipendenti formati abbiano dubbi sulla possibile non conformità alle leggi applicabili. Questa procedura determinerà un contatto diretto e immediato tra il personale e l'Ufficio Legale, in modo da facilitare e favorire l'interazione tra i dipendenti coinvolti.
2. Destinare al programma di *compliance* di cui al punto 1. sufficienti e adeguate risorse, così da rendere effettiva ed efficace la sua implementazione.

Gli impegni indicati in questo paragrafo rimarranno pienamente in vigore a tempo indeterminato.

4.6) Relazione

In aggiunta a quanto indicato *supra*, ContextLogic si impegna a inviare a codesta 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.

5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

Come si è detto *supra*, ContextLogic è fermamente convinta di aver sempre agito nell'assoluto rispetto di tutte le norme applicabili.

Ferma restando la piena liceità dei comportamenti tenuti, ContextLogic ritiene che gli impegni proposti siano ammissibili e risolvano adeguatamente tutte le possibili criticità individuate nella Comunicazione.

Con riguardo alle preoccupazioni relative alla vendita di dispositivi medici di protezione individuale contenenti riferimenti al Coronavirus/Covid-19, ai prezzi di tali prodotti e alla vendita di *test kit*, le misure individuate da ContextLogic sono già state considerate da codesta Autorità "*idonee a impedire o quantomeno limitare considerevolmente la promozione e vendita, attraverso la piattaforma Wish, di kit diagnostici inaffidabili e potenzialmente pericolosi per i consumatori, nonché di prodotti ai quali siano associati vantii ingannevoli in merito all'efficacia preventiva o terapeutica rispetto al COVID-19, o ancora l'applicazione di prezzi "aggressivi"*" (si veda la decisione dell'8 aprile 2020).

Tali (già efficaci) misure sono fortemente rafforzate dall'impegno di ContextLogic a:

- introdurre misure tecniche e organizzative al fine di consentire al personale di ContextLogic di rimuovere le offerte riguardanti non solo i dispositivi medici di protezione individuale (mascherine facciali mediche/chirurgiche, guanti medici/chirurgici, camici, visiere mediche e occhiali medici), ma anche altri prodotti rilevanti in relazione alla pandemia di Coronavirus (disinfettanti per le mani, disinfettanti chimici per superfici, purificatori d'aria e salviette disinfettanti) che facciano un uso improprio di termini o immagini correlati al Covid-19/Coronavirus;
- introdurre misure tecniche e organizzative al fine di consentire al personale di ContextLogic di rimuovere le offerte riguardanti non solo i dispositivi medici di protezione individuale (mascherine facciali mediche/chirurgiche, guanti medici/chirurgici, camici, visiere mediche e occhiali medici), ma anche altri prodotti rilevanti in relazione alla pandemia di Coronavirus (disinfettanti per le mani, disinfettanti chimici per superfici, purificatori d'aria e salviette disinfettanti), nonché altri prodotti frequentemente utilizzati dai consumatori in questo periodo (*internet router wireless, wi-fi extenders* (ripetitori wi-fi) e *webcam*), i cui prezzi risultino irragionevolmente elevati rispetto al *benchmark*;
- rendere disponibile materiale informativo e svolgere, su base semestrale, *training* per i venditori sulle regole applicabili.

In relazione alle criticità evidenziate in merito alla presenza di prezzi barrati, gli impegni proposti sono tali da consentire ai venditori di presentare le informazioni agli utenti in modo trasparente e completo.

Con riferimento alle preoccupazioni espresse da codesta Autorità relativamente alle informazioni sull'identità dei venditori, gli impegni proposti inducono i venditori a indicare correttamente non solo i dati menzionati nella Comunicazione, di cui all'art. 49, comma 1, lettere (b) e (n), del Codice del Consumo, ma anche altre informazioni rilevanti.

Analogamente, gli impegni relativi alla garanzia legale di conformità sono idonei a far sì che i consumatori ricevano informazioni corrette in merito ai diritti di cui dispongono nei confronti di coloro che vendono sulla piattaforma Wish, nonché a rendere edotti i venditori delle loro obbligazioni nei confronti dei consumatori.

Infine, l'implementazione di un efficace programma di *compliance* consentirà ai dipendenti di ContextLogic di acquisire un'adeguata conoscenza della normativa italiana in materia di pubblicità ingannevole e di diritti dei consumatori.

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

Ai sensi dell'art. 11, comma 7, del Regolamento di cui alla Delibera del 1° aprile 2015, n. 25411, si formula espressa richiesta di riservatezza con riguardo alla *Misleading Listing: Unsupported Medical Claims Policy* (allegata *sub* Doc. 1), in quanto contenente informazioni riservate relative alla strategia commerciale di ContextLogic e, in particolare, alle specifiche *policy* e misure adottate nei confronti dei venditori.

Alla luce di tutto quanto sopra esposto, ContextLogic confida che codesta Onorevole Autorità accetti gli impegni offerti e chiuda il Procedimento senza l'accertamento di alcuna infrazione, come previsto dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

Roma, 7 agosto 2020

Avv. Enrico Fabrizi



Avv. Gianluigi Marino

Avv. Angelo Molinaro



The Wish logo is displayed in a blue, lowercase, sans-serif font. The background of the slide is a light blue grid of small, semi-transparent icons representing various medical and health-related items, such as pills, syringes, and anatomical diagrams.

wish

Misleading Listing: Unsupported Medical Claims

The Wish logo is displayed in a blue, lowercase, sans-serif font. The background of the slide is a light blue grid of various medical icons, including stethoscopes, pills, and anatomical diagrams.

**Misleading Listing - Unsupported Medical
Claims**

Examples that are NOT OK

Misleading Listing: Unsupported Medical Claims **Items** that are **NOT OK**



The policies for removal of “Unsupported Medical Claims” are:

- Listings that claim to kill 100% of all microbes, bacteria, viruses, or germs in Title **or** Main image are **NOT OK.**
- Listings that claim to be effective against Coronavirus or its derivatives in Title **or** Main Image are **NOT OK.**
- Listings that claim to be Coronavirus or Covid-19 tests in Title **or** Main Image are **NOT OK.**
- Listings of medicines that claim to cure/remedy Coronavirus or its derivatives in the Title of Main Image are **NOT OK.**
- Listings of regular surgical masks that falsely claim to be N95, KN95, or FFP2 masks in Title **or** Main image are **NOT OK.**
- Listings that contain a surgical mask claiming to prevent the transmission of Coronavirus or its derivatives in Title **or** Main image are **NOT OK.**
- Listings of Air Purifiers that claim to prevent transmission or kill Coronavirus or its derivatives in Title **or** Main image are **NOT OK.**



Misleading Listing: Unsupported Medical Claims **Items that are NOT OK**

Examples of **Unsupported Medical Claims** that are **NOT OK**

Examples of listings that claim to kill 100% of all microbes, bacteria, viruses, or germs in the **MAIN IMAGE** or **TITLE**, please remove for **“Misleading Listing: Unsupported Medical Claims”**



100% Anti-Virus 10 PCS Medical Mask
Surgical Mask Disposable Face Mask
3 layers Anti Dust Proof Earloop Mask
with Earloops
Free
Taxes included where applicable
Sold Out
Add to Wishlist



100% KILL GERM 20 NEW 70ml
Hand Sanitizer Portable Hand Cleaner
Sanitizer Hand Soaps Wholesale
Free
Taxes included where applicable
Sold Out
Add to Wishlist





Misleading Listing: Unsupported Medical Claims **Items that are NOT OK**

Examples of **Unsupported Medical Claims** that are **NOT OK**

Examples of listings that claim to be effective against Coronavirus or its derivatives in the **MAIN IMAGE** or **TITLE**, please remove for **“Misleading Listing: Unsupported Medical Claims”**



Anti-Virus Medical Mask Surgical
 Mask Disposable Face Mask 3 layers
 Anti Dust Proof Earloop Mask with
 Earloops

Free
 Taxes included where applicable

Sold Out

Add to Wishlist



2/5pcs Coronavirus **Anti Corona Virus**
 Vented Face Mask Meets **FFP2/N95**
 FFP3/N99Respirator

\$15 ~~\$150~~

Taxes included where applicable

Size:
 Select Size

Buy

Add to Wishlist





Misleading Listing: Unsupported Medical Claims **Items that are NOT OK**

Examples of **Unsupported Medical Claims** that are **NOT OK**

Examples of listings that claim to be Coronavirus or Covid-19 tests in the **MAIN IMAGE** or **TITLE**, please remove for **“Misleading Listing: Unsupported Medical Claims”**



10Pcs Covid-19 Novel Coronavirus IgM/IgG Antibody Privacy Virus Test Kit 2019-nCoV Test Kit One Step Test for Human Health

\$97 ~~\$291~~

Taxes included where applicable

Size: 10 PCS

Buy

♥ Add to Wishlist



nCoV IgM IgG Fast Check Reagent Kit

\$41 ~~\$101~~

Taxes included where applicable

Sold Out

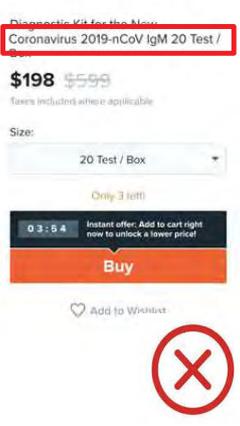
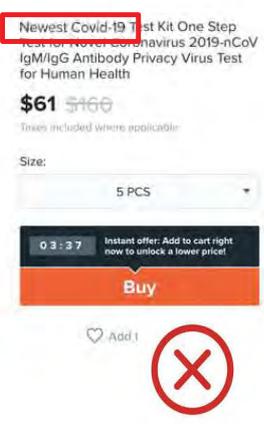
♥ Add to Wishlist



Misleading Listing: Unsupported Medical Claims **Items that are NOT OK**

Examples of **Unsupported Medical Claims** that are **NOT OK**

Examples of listings that claim to be Coronavirus or Covid-19 tests in the **MAIN IMAGE** or **TITLE**, please remove for **“Misleading Listing: Unsupported Medical Claims”**





Misleading Listing: Unsupported Medical Claims **Items that are NOT OK**

Examples of **Unsupported Medical Claims** that are **NOT OK**

Examples of listings of medicines that claim to cure/remedy Coronavirus or its derivatives in the **MAIN IMAGE or TITLE**, please remove for **“Misleading Listing: Unsupported Medical Claims”**



Lian Hua Qing Wen Jiao Nang Yiling
China Herb Remedy Capsule Clear
Away Plague (prevention of
coronavirus)
\$13 ~~\$21~~
Taxes included where applicable
Size:
Select Size
Buy
Add to Wishlist



Coronavirus Cure Special Grade
Honeybucke Tea Herbal Tea Chinese
Tea Virus Preventio
Free
Taxes included where applicable
Sold Out
Add to Wishlist

Tea Chinese Tea Virus Prevention COVID-19

Misleading Listing: Unsupported Medical Claims **Items that are NOT OK**



Examples of **Unsupported Medical Claims** that are **NOT OK**

If a listing contains a regular surgical mask falsely claiming to be (or equivalent to) a N95/KN95/FFP2 mask in the **MAIN IMAGE** or **TITLE**, please remove for **“Misleading Listing: Unsupported Medical Claims”**

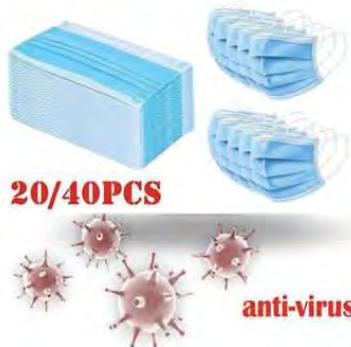




Misleading Listing: Unsupported Medical Claims **Items that are NOT OK**

Examples of **Unsupported Medical Claims** that are **NOT OK**

If a listing contains a surgical mask claiming to prevent the transmission of Coronavirus or derivatives in the **MAIN IMAGE** or **TITLE**, please remove for **“Misleading Listing: Unsupported Medical Claims”**



10-40pcs Surgical Unisex Earloops
Cover for Coronavirus Virus covid 19 Protection Pollen
★★★★★ (1 reviews)
\$19 ~~\$200~~
Taxes included where applicable
Size:
Select Size
Buy
Add to Wishlist



Black Disposable Non Woven
Coronavirus Isolated Mask Medical
Anti-Dust Healthy Surgical Masks
Coronavirus Isolated
\$124
Taxes included where applicable
Sold Out
Add to Wishlist

Misleading Listing: Unsupported Medical Claims **Items that are NOT OK**



Examples of **Unsupported Medical Claims** that are **NOT OK**

If a air purifier claims to prevent any transmission or kill coronavirus or its derivatives in the **MAIN IMAGE** or **TITLE**, please remove for **“Misleading Listing: Unsupported Medical Claims”**



[Wish for Merchants](#) > [Wish Policies](#) > [Wish Policies](#)

 Search

Articles in this section 

Misleading Listings Policy FAQ



Wish Merchant Support

4 days ago · Updated

Follow

Product listings that misrepresent products being sold or set false expectations for customers are considered misleading and are prohibited.

Starting April 18th, 2018 00:00 UTC, product listings that are detected to be misleading will be taken down from Wish and will be subject to penalties.

What does “Misleading Listing” Mean?

A “Misleading Listing” is a product listing that misrepresents a product or sets false expectations for customers. This is a violation of Wish policies. These product listings misrepresent the product being sold through the use of deceptive images, titles, descriptions, size/color options, and/or prices. These misrepresentations negatively affect Wish customers and are not tolerated on the Wish marketplace. Listings found to be violating this “Misleading Listing” policy are subject to removal and monetary penalties.

Note that based on the current [Misleading Listings Policy 2.10](#) and the Misleading Variations Addendum in particular, a product may be considered as misleading when there exists inconsistencies between product main image, title, descriptions, and the product variations offered. The title, description, price, and images used to advertise a product or variation should clearly and accurately reflect the item being sold. Please familiarize yourself with Wish’s policies on listing products: <https://merchant.wish.com/policy/listing> & <https://merchant.wish.com/policy/inappropriate-reasons/33>.

What are some examples of “Misleading Listing” infractions?

“Unreasonable Price Point”

Product price points should fall within a reasonable market value for the product being sold and merchants should provide accurate price information when listing products. Products with prices that are significantly lower or significantly higher than reasonable market value may be subject to scrutiny. In addition, product prices should not vary significantly for different variations within a listing. Effective March 27, 2020, merchants found to be setting prices manipulatively may be penalized for the full order amount on every order of a violating product within the past 30 days of the infraction date, as well as \$200 per listing. These penalties may be disputed.

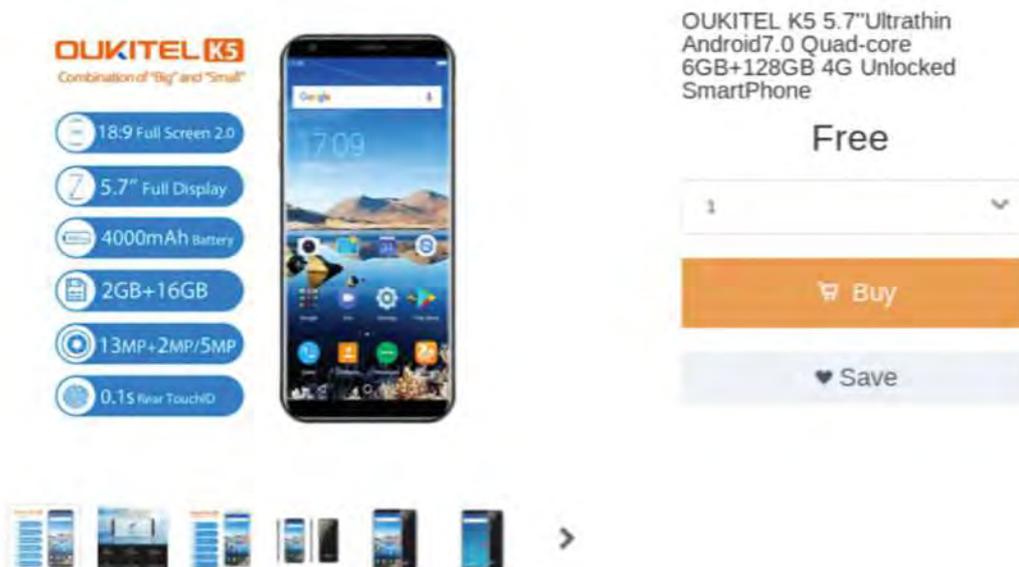
Example 1:

A disinfectant spray listed for \$153USD is not a reasonable price.



Example 2:

A smartphone listed for free is not a feasible market price.



"Conflicting Customer Feedback"

Listings which consistently receive feedback from customers that indicate the product is not what was advertised will be identified as a "Misleading Listing".

Example 1:

Product listing is for "wireless headphones", but customer images show they received "wire headphones"



Example 2:

Product listing is for "lace wig" made with "human hair", but customer images and feedback show they received a non-lace front synthetic material wig.

Overview Related Products

Peruvian Curly Human Hair Wig
Glueless Lace Front Human Hair Wig
with Baby Hair Pre Plucked Remy Hair

★ ★ ★ ★ ★ (14 reviews)

\$8USD ~~\$50USD~~

Sold Out

♡ Add to Wishlist

 **Customer Reviewer**
about a month ago

This is not a lace front. Nor is it human hair

"Majority of Images Do Not Show the Product"

All images used in a listing should accurately display the product being sold. Images which are meant to show the product in use or in a demonstrative capacity are permitted, but may not be used as the first image or as the majority of images.

Example:

All images uses show a flat screen TV but the product being sold is a TV antenna.



"Title and Main Image Discrepancy"

The product titles and main image are integral in representing a product. If unnecessary products or product specifications are the focus of the product's title or main image, the listing will be flagged as misleading.

Example:

The main image and title show and describe a smartphone, but the product being sold is earphones.



**Vernee X 5.99 inch Android 7.1
Face ID Smartphone Eight-core
4GB+64GB 6200mAh Phone
Earphone**

~~\$10 USD~~ **\$1 USD**

"The product is not the focus of the main image"

The listing may be considered as misleading if the product being sold is not the focus of the main product image.

Example:

Product title indicates that the item being sold is a bluetooth wireless keyboard for iPads, but this is not the focus of the main image; neither is the item being sold clearly indicated in the main image.



"Size misrepresentation in product main image"

If the size of the product being sold in this listing is not made clear in the main image, the listing

may be considered misleading.

Example:

The size of the crystal stone shown in the main image below (left) does not align with customer feedback, as indicated in the image on the right. The product appears bigger in the main image than what's actually received by the customer.



"Description and Package Size not as Advertised"

Package sizes which are specified in a listing's title, images, and/or descriptions must be aligned. Packages advertised must be purchasable in the size/color options provided. In the event that customer feedback consistently indicates the package is not as advertised, the listing is subject to removal and misleading penalties.

Package sizes may include the quantity of items advertised, implied box sets, and/or the sale of items with listed accessories. Additionally, advertising memory storage devices with inaccurate or impossible capacities are considered misleading.

Example 1:

The image used shows a 6-pack but the description says only one unit is sold.



Example 2:

The image used shows the untrue "1TB" onto a memory storage device.



"Misleading Variation"

Variation SKUs of a given product should be realistic and consistent with the product being sold. If unrealistic variations are included in a product, the product variations are subject to removal and misleading penalties.

Example 1:

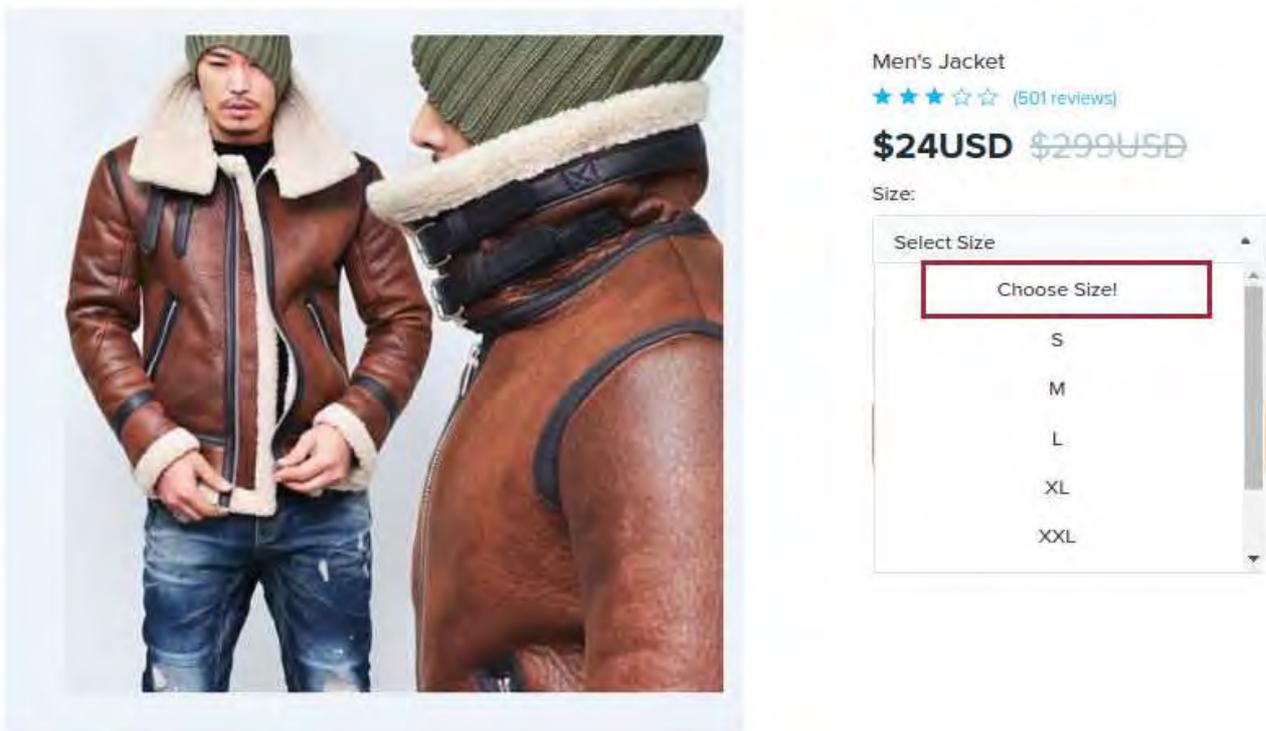
example 1:

Product listing offers extreme, unrealistic sizes with lower prices than the other options:



Example 2:

One of the variation options is to "Choose a Size" in order to create the illusion of a smaller price:



Example 3:

Product option contains false memory capacity, like '2TB" which is not a realistic available memory option for a USB memory drive:



USB - Memory Stick

\$8USD ~~\$32USD~~

Size:

Select Size

- 32GB
- 64GB
- 128GB
- 256GB
- 2TB**

Add to Wishlist

"Merchants do not clearly or consistently disclose nonsensical product variations or quantity to customers"

Certain product listings may offer product variations or quantity that are nonsensical to a reasonable customer, but merchants do not clearly and consistently indicate this to the customer throughout the entire product listing. For example, a reasonable customer may expect certain products to be offered at a set quantity (e.g., a pair of shoes, a full deck of cards, etc.), but merchants sell the products in a quantity that is not aligned with this reasonable customer expectation, and do not clearly indicate this in the entire product listing.

Examples:

Product is a pair of shoes, but merchants only list the left or right shoe; or product is a deck of playing cards, but only half a deck is listed.



Women's Fashion Casual Sweet Cross Buckle Strap Shoe High Heels Pumps Sexy Women Party Vintage Shoes

\$11USD

Sold Out

Add to Wishlist

Description

Specification:
Gender: Women
Style: Casual
Type: Pumps
Upper: Suede
Outsole: Rubber

Packaging includes:
1 shoe

Standard Shipping \$2USD
Apr 24 - Apr 29



Hot Sale Standard UNO Cards 54-108 Friends Kids Children Fun Playing Board Game Kit Toy (Size: 54pcs)
\$2USD ~~\$24.95~~
Sold Out
Add to Wishlist

Attention customer: you must order 2 for full pair!

Description

Go go shopping now!

Descriptions:

Condition: 100% brand new.

Great for family, friends playing together for hours.

Suitable for: 2 - 10 players

Suitable for: ages 7+

Quantity: contains 108 playing cards + 1x User manual.

Card size: about 8.7*5.7cm

Package Contents:

54pcs of UNO Cards

1x User manual (English & Chinese)

1 set requires 108 sheets, so please buy quantity 2

Having a happy day!

"Unsupported Medical Claims"

Wish does not permit the sale of products with unsupported medical claims. Merchants are responsible for ensuring the legality of all claims on products.

Listings violate the "Unsupported Medical Claims" policy when Wish is unable to prove there is evidence to support the product and its advertised claims are accredited or legitimate. Listings with unsupported medical claims are considered misleading and are subject to penalties. These penalties may be disputed.

Example 1:

Product listing contains misleading claims that the product being sold is an "N95 mask".



Anti-virus Protective Mask N95
Nonwoven Mask Breathable Face
Mask Profession Medical Mask New
Fashion

\$26 ~~\$820~~

Taxes included where applicable

Size:

Select Size

Buy

♥ Add to Wishlist

Example 2:

These product listings contain misleading and/or unsupported medical claims

These product listings contain misleading and/or unsupported medical claims.

Novel Coronavirus Test Kit

(2019-nCoV IgG-IgM Combo Rapid Test Kit)



1/3/5 PCS



Three-Ply
Anti-Foaming
Anti-Dust

50Pcs

100% Protects from Virus

Medical Face Mask

CORONAVIRUS FLU MASK

HIGHER PROTECTION THAN
STANDARD SURGICAL MASKS

x 10

How much is a “Misleading Listing” penalty?

Effective August 6, 2019 8PM Pacific Time, if a product listing or a product variation is detected to be misleading, the merchant may be penalized up to \$200 if there were orders placed in the last 30 days from when the product or variation was detected as misleading. Merchant may also be responsible for 100% of any future refund on an order placed on the detected misleading product or variation.

Does “Misleading Listing” refer to a product listing’s images, title, and/or description?

A products tagged as “Misleading Listing” may have one or multiple problems which actively leads a user to mistake what product is being sold.

Each listing that receives this tag is carefully evaluated including prices, strikethrough prices, titles, descriptions, images, size/color options, and customer feedback.

What is the difference between “Misleading Listing”, “False Advertising”, and “Ambiguous Listing”?

Products may be flagged for “False Advertising” if it is clear what product is being sold, but untrue, unverified, or exaggerated information is included.

Products may be flagged as “Ambiguous Listing” if the product being sold is not clear. Sometimes this is because of conflicting information between the images and description.

Products may be flagged as “Misleading Listing” if a listing strategically deceives a consumer into believing they are purchasing a different item at an incredibly discounted rate. “Misleading Listing” penalties may also occur if the product the consumer receives is different than the product advertised in the original listing. This intentional misbehavior may result in large penalties.

Is there any way to dispute a “Misleading Listing” tag? Can the penalty be removed?

A merchant may dispute a “Misleading Listing” if they believe the listing was incorrectly identified as “misleading.”

As of June 25, 2018, Merchants may access the the [new feature](#) to submit products for re-review.

Can I edit the misleading listings to comply with the policy and have them re-listed?

Yes. For each misleading listings infraction that requires your action, you may submit an “Edit Product Request” to edit your misleading products that are removed by Wish, and have them re-listed if your requests are approved by Wish. Your misleading listings penalties won’t be reversed after your request is submitted and approved by Wish, but your now-compliant products are once again available to customers across the globe.

To help merchants further expand their product offering by having more misleading items corrected and re-listed through the “Edit Product Request” process, merchants can also receive the following benefit:

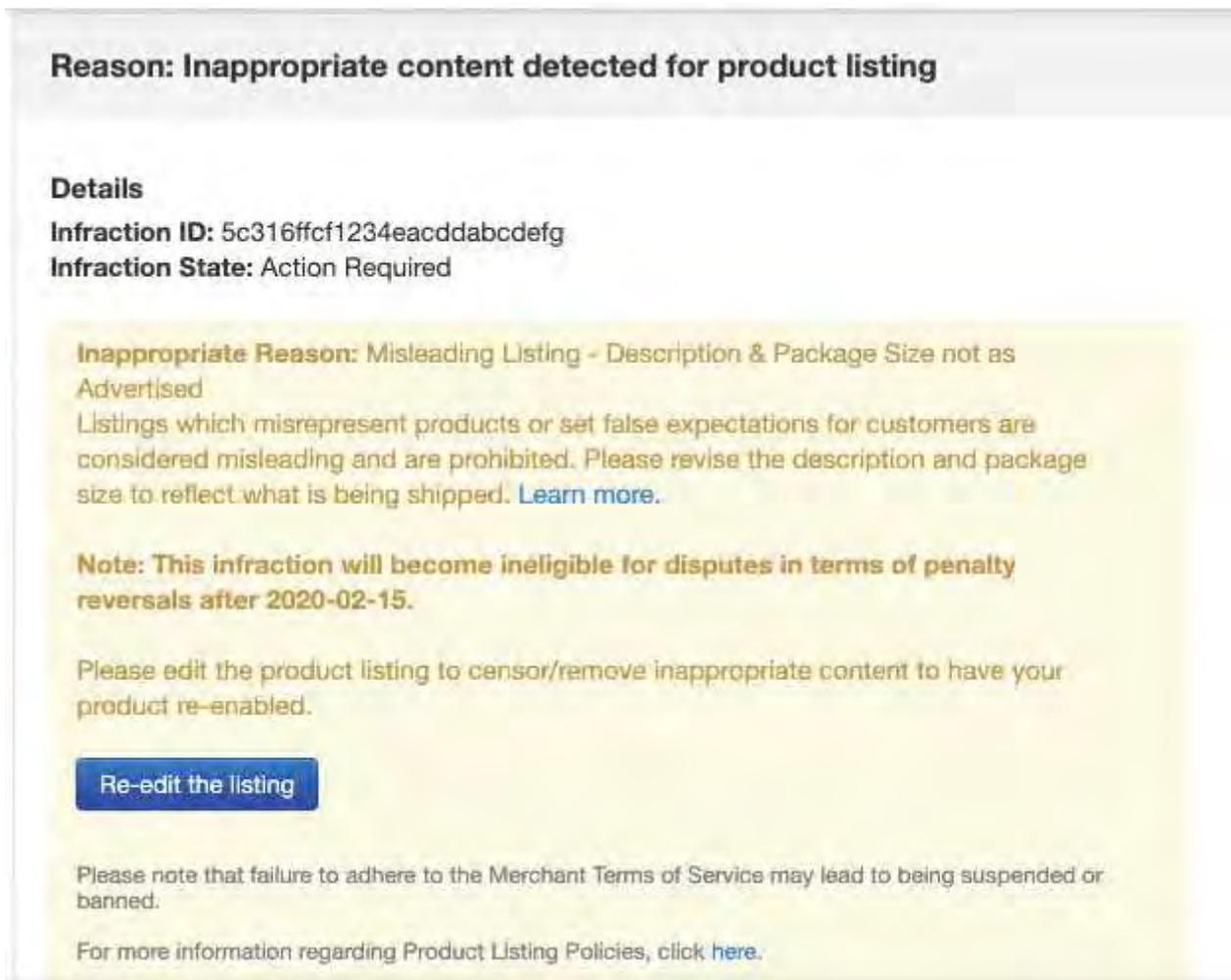
For “Edit Product Requests” for **misleading listings** previously- and newly-submitted, corresponding infractions’ penalty amount up to \$100 will be reversed for each request approved

on or after May 4, 2020 12:00AM UTC. Note that merchants may also submit "Edit Product Requests" for **misleading variations** removed and re-list variations, but the penalty reversal

benefit outlined here (up to \$100) does not apply to approved "Edit Product Requests" submitted for misleading variations.

To submit an "Edit Product Request" for **misleading listings** now, first identify all misleading listing infractions under the [Infractions > Action Required](#) page on your Merchant Dashboard.

Then in each infraction message, click "Re-edit the listing":



Reason: Inappropriate content detected for product listing

Details
Infraction ID: 5c316ffcf1234eacddabcdefg
Infraction State: Action Required

Inappropriate Reason: Misleading Listing - Description & Package Size not as Advertised
Listings which misrepresent products or set false expectations for customers are considered misleading and are prohibited. Please revise the description and package size to reflect what is being shipped. [Learn more.](#)

Note: This infraction will become ineligible for disputes in terms of penalty reversals after 2020-02-15.

Please edit the product listing to censor/remove inappropriate content to have your product re-enabled.

[Re-edit the listing](#)

Please note that failure to adhere to the Merchant Terms of Service may lead to being suspended or banned.

For more information regarding Product Listing Policies, click [here](#).

In the "Edit Product Request" popup modal that follows, make appropriate edits to your misleading products, and click "Submit Edit Request":

Edit Product Request

This product listing is inappropriate for Wish. Please remove inappropriate content from:

- Title
- Description
- All Images

Note: the product cannot be changed to a completely new product.

Cancel

Submit Edit Request

Product Info

Product ID 5131df8dc47c476123456789

Parent SKU ABC123

Product Name Usb Flash Drive 1TB

Main Image URL  <https://contestimg.wish.com/api/webimage/5131df8dc47c476123456789-orig>

Upload from Computer

Description

storage capacity:1TB
Interface: USB 3.0
Environment Temperature: -30°C - +60°C
Storage Temperature: -30°C - +70°C

Additional Images

Image URL  <https://contestimg.wish.com/api/webimage/5131df8dc47c476123456789-1-orig>

remove

Cancel

Submit Edit Request

Similarly, to submit "Edit Product Requests" for misleading variations, locate a misleading variations infraction and follow a similar step by clicking "Edit the listing" to proceed:

Reason: Product listing has a misleading variation.

Details

Infraction ID:5ababab4423a3e7116b53311

Infraction State: Action Required

Inappropriate Reason: Misleading Variation

Product variations that misrepresent the product or sets false expectations for customers are considered misleading and are prohibited. Therefore, the misleading variation is removed and penalized. [Learn more.](#)

Note: This infraction will become ineligible for disputes in terms of penalty reversals after 2020-03-15.

Please edit the variation in your product listing to it re-enabled. Updating the variation in the product listing will reverse the penalty.

[Edit the listing](#)

Please note that failure to adhere to the Merchant Terms of Service may lead to being suspended or banned.

For more information regarding Product Listing Policies, click [here](#).

Feel free to contact your account manager at merchant-support@wish.com if you have further questions.

Wish will notify you of the request outcome (approved or rejected) within 5-7 business days.

As soon as a request is approved, the misleading listing/variation in question will be re-listed on Wish as a compliant product available for sale again.



Was this article helpful?

✓ Yes

✗ No

993 out of 1491 found this helpful

Have more questions? [Submit a request](#)

[Return to top](#) 

Comments

0 comments

Please [sign in](#) to leave a comment.

Related articles

[Product and Price Variance Policies FAQ](#)

[Late Confirmed Fulfillment Fine Policy](#)

[What constitutes as a fake or a counterfeit item?](#)

[Confirmed Delivery Policy FAQ](#)

[Sign Up Flow Guidance \(Available in China region\)](#)

Recently viewed articles

[MSRP - Reference Prices](#)

GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ

• COS'È LA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ?

Una garanzia che viene fornita dal venditore del prodotto e copre tutti i beni di consumo che presentino un difetto di conformità al momento della consegna, a condizione che tale difetto si manifesti entro due anni dalla consegna stessa.

• COS'È UN DIFETTO DI CONFORMITÀ?

Un difetto di conformità sussiste quando il bene acquistato:

- non è idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- non è conforme alla descrizione fornita dal venditore;
- non possiede le qualità dei beni presentati come campione o modello;
- non presenta le qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, anche tenuto conto della natura del bene e delle dichiarazioni fatte al riguardo (ad esempio, nella pubblicità/etichettatura);
- non è idoneo all'uso particolare richiesto dal consumatore e accettato dal venditore.

• CHI HA DIRITTO ALLA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ?

Qualsiasi consumatore che acquisti un bene di consumo. Gli acquisti effettuati nell'ambito di un'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale sono esclusi dall'applicazione della garanzia legale di conformità.

• ESISTE UN TERMINE ENTRO IL QUALE IL CONSUMATORE DEVE DENUNCIARE IL DIFETTO DI CONFORMITÀ?

Sì, il difetto di conformità deve essere denunciato al venditore entro due mesi dalla data in cui lo stesso è stato scoperto.

• QUALI RIMEDI SONO ESPERIBILI?

Il consumatore ha il diritto di richiedere al venditore il ripristino, senza spese, della conformità del bene, mediante riparazione o sostituzione. La scelta tra riparazione e sostituzione è a discrezione del consumatore, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso.

Il consumatore può richiedere, a sua discrezione, una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto nei seguenti casi: i) la riparazione o la sostituzione sono impossibili o eccessivamente onerose, o ii) il venditore non ha provveduto alla riparazione/sostituzione del bene entro un termine ragionevole, o iii) la riparazione/sostituzione precedentemente effettuata ha arrecato notevoli inconvenienti al consumatore.

Nel determinare l'importo della riduzione o la somma da restituire, si tiene conto dell'uso del bene.

Se la non conformità è solo di minore importanza e la riparazione/sostituzione del bene è impossibile o eccessivamente onerosa, il consumatore non ha diritto alla risoluzione del contratto.

- **COSA DEVE FARE IL CONSUMATORE PER ATTIVARE LA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ?**

Il consumatore deve inviare una richiesta al soggetto che viene indicato quale venditore del prodotto nella sezione “Venduto da”, allegando la prova dell’acquisto (ricevuta d’acquisto e documenti che confermano la consegna dei beni).

La richiesta deve essere inviata entro due mesi dalla scoperta del difetto di conformità.

Se il difetto di conformità sussiste, tutte le spese sostenute per porvi rimedio sono a carico del venditore, incluse le spese di spedizione.

I difetti che si manifestano entro sei mesi dalla data di consegna dei beni si presumono dovuti a un difetto di conformità già esistente a tale data.

Decorsi sei mesi dalla consegna, se si accerta che il malfunzionamento non è dovuto a un difetto di conformità, il venditore può richiedere al consumatore il pagamento delle spese sostenute (incluse le spese di spedizione), a condizione che le stesse siano ragionevoli e previamente indicate al consumatore.

PS11734 - WISH-VENDITA ON LINE PRODOTTI EMERGENZA SANITARIA

Allegato 2 al provvedimento n. 28445

PUBBLICAZIONE DI IMPEGNI

Ai sensi dell'art. 27, comma 7, del *Codice del Consumo* (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni), con provvedimento del 10 novembre 2020 (consultabile all'indirizzo www.agcm.it), l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito anche "l'Autorità") ha deliberato di accettare, rendendoli vincolanti, gli impegni proposti da ContextLogic Inc. e ContextLogic BV. al fine di eliminare i possibili profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento "*PS11734 – WISH - Vendita on line prodotti emergenza sanitaria*", avente ad oggetto le condotte commerciali di ContextLogic Inc. e ContextLogic BV. relative alle attività di promozione e vendita di prodotti connessi alla diffusione del contagio dal Virus SARS-CoV-2 (Coronavirus, Covid-19), svolte da venditori terzi sulla piattaforma delle Società attraverso il sito *web wish.com*.

In tale ambito, al fine di consentire all'Autorità di definire il procedimento senza procedere all'accertamento di un'infrazione, ContextLogic Inc. e ContextLogic BV. si sono impegnati ad attuare le misure illustrate nel documento accessibile tramite il seguente *link*.