

**PS12585 - AMAZON-PRESELEZIONE ACQUISTO RIPETUTO E CONSEGNA VELOCE**  
*Allegato al provvedimento n. 31172*

## PROPOSTA DI IMPEGNI

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

Procedimento PS/12585, iniziato con comunicazione ricevuta il 21 giugno 2023.

### **2) Professionista che presenta gli impegni**

Amazon EU S.à r.l. e Amazon Services Europe S.à r.l. (di seguito, **Amazon**) rappresentate nel presente procedimento giuste procure generali allegate all'istanza di accesso agli atti del Procedimento depositate in data 27 giugno 2023 dagli avvocati Matteo Orsingher, Fabrizio Sanna e Carlo Edoardo Cazzato.

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

Con comunicazione del 21 giugno 2023, l'Autorità ha notificato ad Amazon l'apertura di un procedimento ai sensi dell'articolo 27 co. 3 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206 (di seguito, il **Codice**) in relazione tra l'altro alla "b) *pre-impostazione della consegna veloce a pagamento, anche laddove è disponibile l'opzione di consegna gratuita*".

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

Anche in un'ottica di continuo miglioramento dei servizi forniti ai suoi clienti, Amazon propone, quanto alla pratica relativa all'impostazione della consegna veloce a pagamento (anche ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27 co. 7 del Codice), l'adozione delle seguenti misure.

#### ***Impegni sulla pre-impostazione della consegna veloce a pagamento, anche laddove è disponibile l'opzione di consegna gratuita***

- A.** Nei casi in cui sia disponibile l'opzione di consegna gratuita del prodotto, e una o più opzioni di consegna a pagamento per i consumatori non iscritti a Prime, nella pagina di *check-out* del prodotto (o in altre pagine) del sito Amazon.it e/o della relativa applicazione, Amazon, laddove presenti un'opzione come pre-selezionata, indicherà come tale solo l'opzione di spedizione gratuita (vedi, a mero titolo esemplificativo, *Immagine Esempio 1* e *Immagine Esempio 2*).

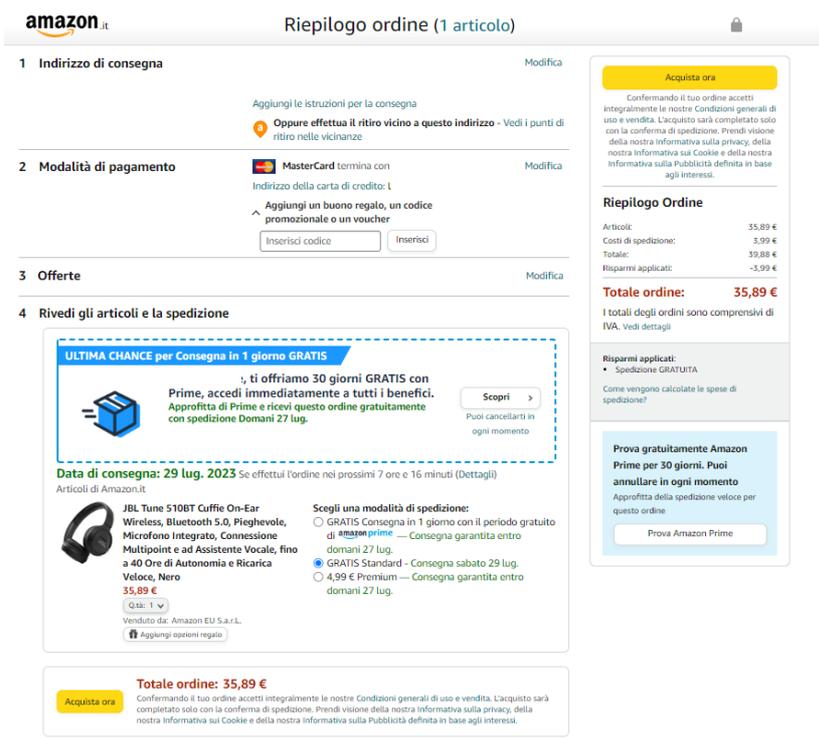


Immagine Esempio 1

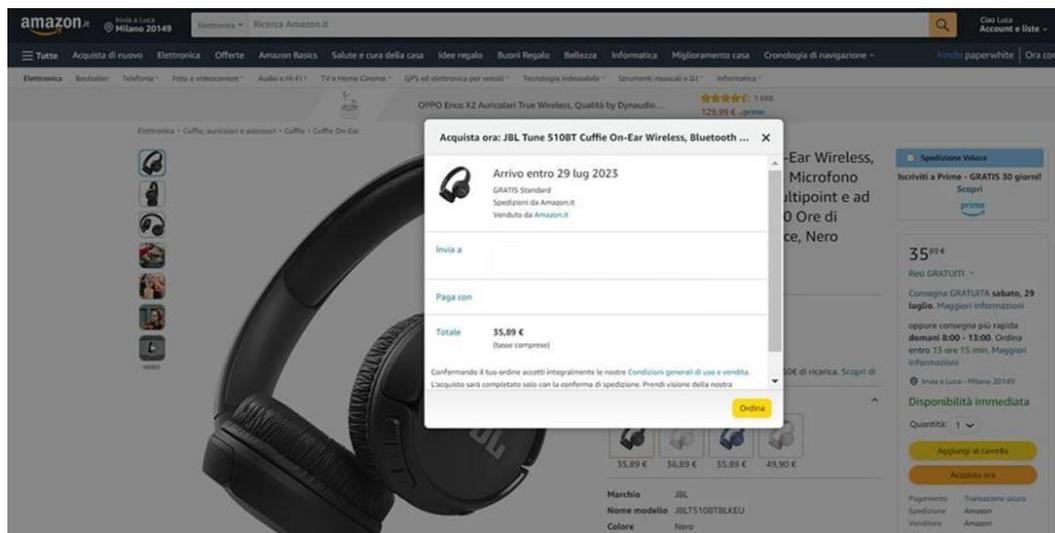


Immagine Esempio 2

La misura sopra indicata sarà attuata al più presto dopo la comunicazione della decisione dell’Autorità che renda il relativo impegno vincolante per Amazon, e comunque entro 90 giorni dalla stessa. Amazon segnala che i tempi indicati sono necessari per l’esecuzione di tutte le attività connesse all’attuazione dell’impegno presentato, compresi tutti gli interventi informatici e tecnici relativi alle azioni proposte.

- B.** Amazon intende migliorare, rendendole più chiare ed efficaci sui profili che qui interessano, le Pagine d’aiuto dedicate alle opzioni di spedizione, aggiungendo dettagli specifici sulle opzioni di spedizione disponibili per i clienti, e le azioni richieste per aderire a ciascuna di esse. In particolare, Amazon intende inserire nella pagina dedicata alla consegna veloce a pagamento Premium una (ancor più) chiara indicazione sui costi di tale modalità di

consegna, modificando il titolo della pagina “Spedizione Premium” in “Spedizione Premium a pagamento”.

La misura sopra indicata sarà attuata al più presto dopo la comunicazione della decisione dell’Autorità che renda il relativo impegno vincolante per Amazon, e comunque entro 60 giorni dalla stessa.

- C. Amazon intende infine assumere un impegno correttivo e restitutorio, a favore dei consumatori che nel corso del 2023 hanno segnalato al Servizio Clienti di Amazon di aver effettuato un acquisto selezionando per errore la modalità di consegna “Premium”. Più in particolare, Amazon si impegna a riconoscere un Buono Regalo spendibile su Amazon.it del valore di € 10,00 a tutti i consumatori non iscritti a Prime che nel corso del 2023 abbiano effettuato acquisti su Amazon.it usufruendo della consegna “Premium” e abbiano richiesto assistenza al Servizio Clienti Amazon per la selezione involontaria della modalità di consegna “Premium”.

La misura sopra indicata sarà attuata al più presto dopo la comunicazione della decisione dell’Autorità che renda il relativo impegno vincolante per Amazon, e comunque entro 30 giorni dalla stessa.

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

Ferme le argomentazioni proposte nella memoria del 4 agosto 2023, Amazon ritiene che la proposta di impegni rappresenti una risposta efficace alle preoccupazioni manifestate dall’Autorità nel corso del Procedimento.

In particolare, l’impegno sub A risponde definitivamente al rilievo dell’Autorità quanto all’asserita contrarietà della pratica all’articolo 65 del Codice, in quanto la pre-selezione dell’opzione di consegna a pagamento verrà esclusa nel caso in cui sia prevista un’opzione di consegna gratuita, che sarà invece quella pre-selezionata. Questo impegno pone il consumatore, nell’ottica considerata dall’Autorità (del costo più basso possibile per l’opzione di spedizione), in una posizione più favorevole anche rispetto alla semplice cessazione della pratica contestata, in quanto, in questo caso, l’opzione più economica sarà preselezionata come opzione predefinita. L’impegno di cui al § B consente ulteriormente il superamento dei rilievi dell’Autorità quanto alla possibile contrarietà della condotta ai canoni della correttezza professionale, rafforzando l’apparato informativo (già completo) relativo alle diverse opzioni di consegna disponibili.

Da ultimo, l’impegno al § C ha natura correttiva e restitutoria, e in particolare prevede un rimborso ai consumatori che nel corso del 2023 hanno segnalato di aver effettuato un acquisto selezionando per errore la modalità di consegna “Premium”, mediante il riconoscimento di un Buono Regalo di € 10,00 da spendere su Amazon.it a fronte di un maggior costo di € 4,99 sostenuto da ciascun consumatore con la modalità di consegna “Premium” rispetto alla consegna gratuita. Il rimborso riguarderà i consumatori che hanno preso contatti con il Servizio Clienti Amazon come dettagliato nella risposta alla Richiesta di Informazioni dell’Autorità, depositata da Amazon il 4 agosto 2023.

#### **6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni**

Non si rinvergono esigenze di riservatezza circa il presente documento.

\* \* \*

Per  
Amazon Services Europe S.à r.l.  
Amazon EU S.à r.l.

Avv. Matteo Orsingher



Avv. Fabrizio Sanna



Avv. Carlo Edoardo Cazzato