

DELIBERA N. 72/24/CONS

**PARERE ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL
MERCATO IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI
DI AMAZON SERVICES EUROPE S.À R.L., AMAZON EU S.À R.L. E
AMAZON ITALIA SERVICES S.R.L. IN MATERIA DI PRATICHE
COMMERCIALI SCORRETTE**

PS/12585

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 19 marzo 2024;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”* (di seguito, Autorità);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante *“Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229”* (di seguito, Codice);

VISTO il Regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione *online* (di seguito anche *“Regolamento P2B”*);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”* come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA la nota pervenuta in data 23 febbraio 2024 al prot. n. 57329 dell’Autorità, con la quale l’Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito, AGCM) ha chiesto, ai sensi dell’articolo 27, comma 6, del Codice, il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale delle società Amazon Services Europe S.à r.l., Amazon EU S.à r.l. e Amazon Italia Services S.r.l. (di seguito ASE, AEU e AIS o nel complesso i Professionisti) in qualità di professionisti, ai sensi dell’art. 18, lettera b, del Codice. In particolare, ASE si occupa della gestione del marketplace Amazon.com e dei cinque marketplace nazionali attivi in Europa, nonché dei servizi *“Vendita su Amazon”* e *“Logistica di Amazon”*. AEU è la holding europea del gruppo Amazon, il cui oggetto sociale consiste nell’*“acquisire partecipazioni e interessenze in qualsiasi società o impresa commerciale, industriale, finanziaria o di altro tipo”*, nonché nell’*“acquisire, vendere e distribuire prodotti e servizi di qualsivoglia sorta e comunque descritti su tutti i siti del gruppo Amazon”*. AIS è controllata al 100% da AEU e presta servizi di assistenza e di supporto delle attività di marketing e merchandising del gruppo Amazon.

VISTA la comunicazione del 21 giugno 2023, di avvio del procedimento istruttorio PS/12585, con la quale AGCM ha reso noto ai Professionisti che, secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e alla luce di una segnalazione

pervenuta da un consumatore in data 5 aprile 2023, avrebbero posto in essere, **tramite Internet**, un presunto comportamento commerciale scorretto inerente a comunicazioni commerciali ingannevoli;

TENUTO CONTO che nella su riportate nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS/12585, AGCM evidenzia che, secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e alla luce di una segnalazione pervenuta da un consumatore in data 5 aprile 2023, sarebbe emerso che i Professionisti avrebbero posto in essere comportamenti suscettibili di violare la normativa in materia di pratiche commerciali scorrette e di diritti dei consumatori nei contratti. Nello specifico sarebbero state attuate le seguenti condotte: a) pre-impostazione dell'acquisto periodico su un'ampia gamma di prodotti e b) pre-impostazione della consegna veloce a pagamento, anche laddove è disponibile l'opzione della consegna gratuita;

CONSIDERATO che, secondo AGCM, i comportamenti su riportati potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 24, 25 e 65 del Codice. In linea generale, la circostanza che alcune pagine del **sito web** dei Professionisti appaiono predisposte per influenzare il consumatore nelle sue decisioni di acquisto potrebbe porsi in contrasto con il canone di diligenza professionale di cui all'art. 20 del Codice esigibile da un operatore del settore. Inoltre, la condotta consistente nella pre-impostazione dell'acquisto periodico per una serie di prodotti potrebbe configurare una pratica commerciale scorretta, in possibile violazione degli articoli 24 e 25 del Codice. In particolare, la previsione dell'acquisto periodico salvo opt-out da parte dell'acquirente potrebbe rappresentare una pratica aggressiva in quanto, mediante indebito condizionamento, appare idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta del consumatore medio inducendolo, pertanto, ad assumere la decisione di effettuare l'acquisto periodico di un prodotto piuttosto che l'acquisto singolo. Infine, la condotta consistente nella pre-impostazione della consegna veloce a pagamento, pur essendo disponibile l'opzione gratuita, potrebbe costituire una violazione dell'art.65 del Codice, che richiede il consenso espresso del consumatore prima della nascita del vincolo contrattuale per quelle prestazioni accessorie che prevedano un pagamento supplementare rispetto al corrispettivo dovuto per la prestazione principale. Nel caso di specie, il consumatore avrebbe invece l'onere di deselezionare quanto non voluto (consegna veloce a pagamento), selezionando l'opzione relativa alla consegna gratuita. Peraltro, il consumatore che procede velocemente all'acquisto cliccando sul bottone "Acquista ora" non potrebbe neppure esercitare l'opt-out, non essendo in tal caso visualizzate le caselle con le diverse modalità di spedizione e con la pre-impostazione della consegna veloce a pagamento;

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa ai comportamenti del Professionista;

RITENUTO opportuno, anche alla luce del novellato articolo 27, comma 1-bis, del Codice, che il parere sul caso di specie sia reso all'AGCM ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del medesimo Codice, riportando le valutazioni di questa Autorità in relazione all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica;

RILEVATO che la pratica in esame, sulla base della documentazione istruttoria, si riferisce alle comunicazioni e attività attuate dai Professionisti tramite *Internet*;

CONSIDERATO che *Internet* è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento;

RILEVATO che, in base a quanto riportato nell'osservatorio sulle comunicazioni di questa Autorità, i dati sull'accesso ai siti/app dei principali operatori evidenziano un numero mensile di utenti unici¹ che si sono collegati a Internet nel terzo trimestre del 2023 compreso tra 43,3 e 43,9 milioni su base mensile (tra 43,3 e 44,1 milioni nel terzo trimestre del 2022), con circa 64 ore e 49 minuti² complessive trascorse, in media, da ciascun utente navigando su Internet; di questi, a settembre 2023, 43,0 mln hanno usato Google (43,3 milioni nello stesso mese del 2022), 39,4 mln Meta Platforms (39,4 milioni nello stesso mese del 2022), 36,0 milioni Amazon (35,2 milioni nello stesso mese del 2022). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/app di e-commerce varia, nel terzo trimestre del 2023, tra 38,1 e 38,2 mln (tra 37,8 e 38,1 milioni nel terzo trimestre del 2022), con una media di 2 ore e 38 minuti³ trascorse da ciascun utente navigando su tali siti/APP di e-commerce;

CONSIDERATO che, con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione ed acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dai Professionisti, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti utilizzati dai Professionisti, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate;

RITENUTO, pertanto, che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie *Internet* sia uno strumento di comunicazione idonei a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità, laddove ne sia confermata la valutazione dell'AGCM sopra richiamata;

CONSIDERATO che l'articolo 1, comma 515, della legge n. 178/2020, ha affidato all'Autorità il compito di garantire l'adeguata ed efficace applicazione del Regolamento (UE) 2019/1150 in materia di *platform to business* nel mercato italiano;

FERMA restando, pertanto, la riserva di ogni iniziativa in relazione a eventuali fattispecie di diretta violazione della menzionata normativa di settore di competenza di questa Autorità, con riferimento all'attività di vigilanza nonché all'adozione di eventuali provvedimenti sanzionatori ai sensi dell'art. 1, comma 31, della legge n. 249/1997;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

di esprimere parere nei termini di cui in motivazione.

¹ Numero di utenti/persone diverse che hanno visitato qualsiasi contenuto di un sito Web, una categoria, un canale o un'applicazione durante il periodo di riferimento.

² Dato riferito al mese di settembre 2023.

³ Dato riferito al mese di settembre 2023.

Il presente parere sarà pubblicato sul sito *web* dell'Autorità, salvo che vengano rappresentate, entro trenta giorni dal suo ricevimento, eventuali ragioni ostative alla pubblicazione.

Roma, 19 marzo 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba