

Offerta bloccata su Amazon: come leggere la notifica e chiedere la riattivazione

Un'offerta bloccata per violazione delle politiche si riattiva correggendo il problema o contestando dalla pagina Stato dell'account, con prove su ogni ASIN. Chiuderla o metterla esaurita non cancella la violazione.



Team Punto Zero

AGGIORNATA IL 24 SETTEMBRE 2026 • 8 MIN DI LETTURA

IN QUESTA GUIDA

1. [Trova la notifica e il motivo del blocco](#)
2. [Capisci quanto pesa sull'account](#)
3. [Prodotto soggetto a restrizioni: chiudi prima, contesta poi](#)
4. [Reclamo di proprietà intellettuale: parti da chi l'ha fatto](#)
5. [Sicurezza del prodotto: servono documenti](#)
6. [Scrivi la contestazione come la chiede Amazon](#)
7. [Gli errori che vediamo più spesso](#)
8. [Domande frequenti](#)

Un'offerta bloccata su Amazon per violazione delle politiche si riattiva in due modi: correggendo l'offerta, quando il problema è correggibile, oppure presentando una contestazione dalla pagina Stato dell'account con le prove richieste ¹. Prima di tutto va letto il motivo, che trovi nella sezione Conformità alle politiche sui prodotti e nelle notifiche sulla performance ¹⁻³. Chiudere l'offerta o metterla esaurita non cancella la violazione ⁴⁻⁵.

Trova la notifica e il motivo del blocco

Il punto di partenza è la pagina Stato dell'account. Dalla sezione Conformità alle politiche sui prodotti si arriva a una pagina che elenca i contenuti rimossi, offerte o immagini, il loro stato e i passaggi per tornare a vendere⁻³⁻. Se l'offerta non compare lì, Amazon indica di cercarla tra le offerte non attive in Gestisci il tuo inventario e di leggere le notifiche sulla performance⁻¹⁻.

Alcune violazioni sulla sicurezza dei prodotti e sulla responsabilità estesa del produttore sono segnalate in dashboard separate, Gestisci conformità e quella sulla responsabilità estesa del produttore, e non nella pagina principale⁻³⁻. Se un'offerta è sparita e non trovi il motivo, guarda anche lì.

Leggi la notifica fino in fondo. L'elenco dei prodotti coinvolti è riportato in fondo alla notifica originale, e la contestazione deve coprirli tutti⁻²⁻.

Capisci quanto pesa sull'account

Le violazioni delle politiche pesano sulla valutazione stato dell'account, il punteggio che misura il rischio di disattivazione⁻⁴⁻. Il meccanismo è spiegato nella guida sullo stato dell'account Amazon; qui ricordiamo solo le due soglie che riguardano le offerte bloccate. Se in 180 giorni accumuli cinque violazioni ripetute delle politiche sulla proprietà intellettuale, o due su quelle dei prodotti soggetti a restrizioni, scatta una violazione critica e hai tre giorni per risolverla prima della disattivazione dell'account⁻⁴⁻.

Per questo un blocco su un prodotto secondario non va lasciato lì "tanto vendeva poco". Pesa sull'account intero.

Prodotto soggetto a restrizioni: chiudi prima, contesta poi

Amazon ammette che i suoi sistemi a volte rimuovono prodotti la cui vendita è consentita, quando le informazioni fornite sono incomplete o imprecise o quando un prodotto viene scambiato per un altro⁻⁵⁻. L'esempio che fa è quello di un prodotto che esiste sia da banco sia con obbligo di prescrizione: se non si capisce quale versione vendi, può essere trattato come soggetto a restrizioni⁻⁵⁻.

La sequenza indicata è precisa: impostare l'offerta come esaurita non la rende conforme; se ritieni che la restrizione sia un errore, chiudi subito l'offerta e poi contatta il Supporto ai partner di vendita per contestarla⁻⁵⁻. Se dopo la verifica il prodotto risulta vendibile, Amazon aggiorna i suoi sistemi e lo stato dell'account⁻⁵⁻. Tieni presente che alcuni prodotti legali sono comunque vietati dalle politiche di Amazon⁻⁵⁻, e che per vendere in una categoria soggetta ad approvazione serve una richiesta diversa, che spieghiamo nella guida sulle categorie con approvazione.

Le conseguenze di una vendita non consentita vanno oltre l'offerta: Amazon cita la sospensione dei privilegi di vendita e, per la merce in Logistica di Amazon, la distruzione dell'inventario senza rimborso⁻⁵⁻.

Reclamo di proprietà intellettuale: parti da chi l'ha fatto

Qui la strada dipende dalla tua situazione, e Amazon la descrive caso per caso ⁻⁶⁻:

se il reclamo riguarda un prodotto che non hai mai pubblicato, rispondi alla notifica dicendolo;

se hai un rapporto con il titolare dei diritti, come una licenza o un contratto di distribuzione, chiedigli di ritirare il reclamo: i suoi contatti sono nella notifica, e quando il ritiro arriva ad Amazon il contenuto può essere ripristinato;

se pensi che il titolare o Amazon abbiano sbagliato, rispondi alla notifica spiegando perché e allega, quando serve, una fattura o un numero d'ordine che dimostri l'autenticità del prodotto.

Con più reclami la contestazione va fatta da Seller Central, con l'elenco degli ASIN e almeno uno tra fatture, numeri d'ordine o una lettera di autorizzazione del titolare dei diritti, che non può essere un'email inoltrata ⁻⁶⁻. Per le importazioni parallele Amazon chiede di contattare prima il titolare e di contestare solo se non risponde, dimostrando che i prodotti sono stati immessi nello Spazio economico europeo con il suo consenso, per esempio con le fatture di un distributore autorizzato ⁻⁶⁻.

Due precisazioni che contano. Amazon interviene anche se la violazione non era consapevole ⁻⁶⁻. E se ricevi un reclamo che sembra servire solo a chiederti denaro, puoi segnalarlo con la procedura di ricorso allegando le prove, come le richieste di pagamento ricevute; Amazon può ripristinare le offerte e prendere provvedimenti contro chi ha segnalato ⁻⁶⁻. Sui casi dubbi di marchio, la pagina stessa consiglia di rivolgersi a un avvocato prima di pubblicare ⁻⁶⁻.

Sicurezza del prodotto: servono documenti

Per i blocchi legati alla sicurezza e alla conformità contano i documenti. Amazon può chiedere prove di conformità alle leggi e alle certificazioni applicabili, e dalla pagina Stato dell'account si possono caricare documenti e informazioni di conformità e, per alcune offerte, le richieste di contestazione ⁻⁷⁻. Chi non ha i test necessari può trovare laboratori nella Rete di fornitori di servizi di Amazon ⁻⁷⁻.

Le pagine di aiuto non dicono, prodotto per prodotto, quali documenti bastano: i requisiti cambiano secondo il prodotto e il paese, e Amazon stessa rimanda al consulente legale o al fornitore ⁻⁷⁻. Qui il nostro consiglio è pratico: chiedi i documenti al fornitore prima di comprare, non dopo il blocco.

Scrivi la contestazione come la chiede Amazon

Amazon dà indicazioni precise su come scrivere una contestazione ⁻²⁻:

chiara e concisa, con i fatti che hanno portato al problema, senza presentare l'azienda o il prodotto, senza linguaggio emotivo e senza citare altri casi aperti;

una spiegazione per ogni problema, con la causa di fondo, come fornitori non verificabili, gestione dell'inventario o controllo qualità;

le azioni correttive, con date e documenti;

prove per ogni prodotto o ASIN in verifica, rispettando il periodo richiesto: per alcuni prodotti servono le fatture degli ultimi 365 giorni;

nei documenti, le parti importanti evidenziate, come ASIN, nome del fornitore o clausole rilevanti.

Dopo l'invio la decisione arriva per email ⁻¹⁻.

Gli errori che vediamo più spesso

Chiudere o eliminare l'offerta sperando che il problema sparisca. La violazione resta nella pagina Stato dell'account anche se chiudi o elimini l'offerta ⁻⁴⁻. Chiudere serve, nel caso dei prodotti soggetti a restrizioni, ma prima di contestare, non al posto della contestazione ⁻⁵⁻.

Ripubblicare lo stesso prodotto con un nuovo ASIN. È una pagina prodotto duplicata, vietata dalle regole di Amazon ⁻⁸⁻, e aggiunge un problema a quello che c'era.

Mandare una lettera di scuse invece di prove. Nella nostra esperienza le contestazioni respinte hanno spesso lo stesso difetto: molto testo, pochi documenti. Amazon chiede fatti, cause e prove su ogni ASIN ⁻²⁻.

Fatture che non coprono il periodo o i prodotti. Se la notifica elenca dieci ASIN, le prove devono riguardare tutti e dieci, nel periodo richiesto ⁻²⁻.

Autorizzazioni inoltrate per email. Per i reclami di proprietà intellettuale serve una lettera di autorizzazione del titolare, non un'email inoltrata ⁻⁶⁻.

Domande frequenti

Come si riattiva un'offerta bloccata su Amazon?

Dalla pagina Stato dell'account: si individua l'offerta nella sezione Conformità alle politiche sui prodotti e si seguono le istruzioni per correggerla o per inviare una contestazione ⁻¹⁻. Per i prodotti soggetti a restrizioni Amazon chiede di chiudere prima l'offerta e poi di contestare tramite il Supporto ai partner di vendita ⁻⁵⁻.

Quanto tempo ci vuole per riattivare un'offerta bloccata?

Le pagine di aiuto sulle offerte rimosse non indicano un tempo: la decisione arriva per email dopo l'invio ⁻¹⁻. Il termine di due giorni che Amazon cita riguarda le contestazioni sulla disattivazione dell'account quando invii documenti aggiuntivi ⁻¹⁻, non le singole offerte.

Cosa faccio se ricevo un reclamo per violazione del marchio su Amazon?

Se hai un rapporto con il titolare, chiedigli di ritirare il reclamo; se pensi che sia un errore, rispondi alla notifica con le tue ragioni e una fattura o un numero d'ordine che dimostri l'autenticità ⁻⁶⁻. Se il reclamo sembra un tentativo di ottenere denaro, segnalalo con le prove ⁻⁶⁻.

Una violazione resta sull'account anche dopo che l'offerta è tornata attiva?

Viene rimossa se la contestazione ha successo, se il titolare ritira il reclamo di proprietà intellettuale o se correggi il problema, e comunque può essere rimossa dopo 180 giorni⁴. La stessa pagina aggiunge che alcune violazioni rimosse dopo una contestazione possono contare lo stesso per il limite delle violazioni ripetute in 180 giorni, ma la formulazione non chiarisce bene quali⁴: se è il tuo caso, chiedi conferma al Supporto ai partner di vendita.

ARGOMENTI CORRELATI

CATEGORIE CON APPROVAZIONE

STATO DELL'ACCOUNT

Fonti

1. Amazon Seller Central, "Contestazione contro la disattivazione dell'account o la rimozione delle offerte" (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G200370560?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.
2. Amazon Seller Central, "Compila un questionario di contestazione per ripristinare i privilegi di vendita" (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G201623610?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.
3. Amazon Seller Central, "Domande frequenti sullo stato dell'account" (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G200285250?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.
4. Amazon Seller Central, "Valutazione stato dell'account" (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/GR786P4BPEVKTBAQ?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.
5. Amazon Seller Central, "Restrizioni su categorie, prodotti e contenuti" (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G201743940?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.
6. Amazon Seller Central, "Politica di Amazon sulla proprietà intellettuale" (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G201361070?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.
7. Amazon Seller Central, "Sicurezza e conformità dei prodotti" (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/GUH6FA4XSJ2LZFLY?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.
8. Amazon Seller Central, "Politica sulle attività e azioni proibite ai venditori" (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G200386250?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.

Punto Zero Consulting non è affiliata ad Amazon. Le guide seguono l'ordine degli argomenti di Amazon Seller University per aiutarti a orientarti, ma i testi sono nostri: per le regole ufficiali fanno fede le pagine di aiuto di Seller Central citate nelle fonti.

