

Trento, 27 dicembre 2011

## **LA GARANZIA DI DUE ANNI VALE ANCHE PER APPLE! CONDANNA DI 900.000,00 € PER PRASSI COMMERCIALE SLEALE**

Il CRUCU aveva segnalato la presunta prassi commerciale sleale già in data 21 luglio 2010, ovvero più di un anno fa. Ritenevamo, infatti, che Apple non rispettasse le regole europee sulla garanzia dei prodotti. Dopo una archiviazione da parte dell'Antitrust, dovuta sostanzialmente alla limitata attività di indagine, il nostro ufficio aveva ribadito il persistere della prassi commerciale sleale in giugno 2011, con una nuova segnalazione, questa volta accolta e per merito della quale sono seguite innumerevoli segnalazioni da tutta Italia e da gran parte dell'Europa che testimoniavano la prassi in uso presso i punti vendita italiani.

L'Agcm ha successivamente riaperto l'indagine ampliandola anche alle società COMET S.p.a. (società che svolge attività di commercio al dettaglio di computer con bilancio 2010 che presenta ricavi di c.a. 400 milioni di euro e un utile di circa 11 milioni di €) Apple Sales International e Apple Italia S.r.l. che opera in Italia come agente per l'attività di Apple Sales International (il bilancio della società chiuso al settembre 2010 presenta ricavi per circa 23 milioni di €).

In particolare, secondo quanto ricostruito dagli uffici dell'Antitrust e riportato sul sito AGCM, anche alla luce di numerose segnalazioni arrivate dai consumatori e da alcune associazioni, le tre società del gruppo, Apple Sales International, Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia hanno messo in atto due distinte pratiche commerciali scorrette:

**1) presso i propri punti vendita e/o sui siti internet *apple.com* e *store.apple.com*, sia al momento dell'acquisto che al momento della richiesta di assistenza, non informavano in modo adeguato i consumatori sui diritti di assistenza gratuita biennale previsti dal Codice del Consumo, ostacolando l'esercizio degli stessi e limitandosi a riconoscere la garanzia convenzionale del produttore di 1 anno;**

**2) le informazioni date su natura, contenuto e durata dei servizi di assistenza aggiuntivi a pagamento AppleCare Protection Plan, unite ai mancati chiarimenti sull'esistenza della garanzia legale biennale, erano tali da indurre i consumatori a sottoscrivere un contratto aggiuntivo quando la 'copertura' del servizio a pagamento si sovrappone in parte alla garanzia legale gratuita prevista dal Codice del Consumo.**

Le sanzioni sono pari a 400mila euro per la prima pratica e 500mila per la seconda pratica. Per la prima pratica, l'Autorità ha infatti tenuto conto delle modifiche adottate dalle società del gruppo nel corso del procedimento, in grado di garantire una migliore informazione ai consumatori, riducendo così il massimo edittale di 500mila che è stato invece applicato per la seconda pratica.

Tali importi sono stati ripartiti tra le tre società in ragione del loro fatturato, secondo il seguente schema:

1) Mancata informazione e riconoscimento della garanzia legale:

- Apple Sales International                      240 (duecentoquaranta) mila euro;
- Apple Italia S.r.l.                                      80 (ottanta) mila euro;
- Apple retail Italia S.r.l.                      80 (ottanta) mila euro;

2) informazioni fuorvianti per indurre alla sottoscrizione del contratto di assistenza aggiuntiva a pagamento:

- Apple Sales International                      300 (trecento) mila euro;
- Apple Italia S.r.l.                                      100 (cento) mila euro;
- Apple retail Italia S.r.l.                      100 (cento) mila euro;

Le società, oltre a cessare le pratiche e comunicare all'Autorità le misure assunte per ottemperare al provvedimento, dovranno pubblicare un estratto della delibera dell'Antitrust sul sito [www.apple.com](http://www.apple.com) in modo da informare i consumatori.

La società Apple Sales International, infine, entro 90 giorni, dovrà adeguare le condizioni di vendita dei servizi AppleCare Protection Plan, inserendo l'indicazione sulla esistenza e durata biennale della garanzia

di conformità nonché indicando correttamente la durata del periodo di assistenza con riferimento alla scadenza della garanzia legale di conformità.

L'Antitrust ha infine deciso di accettare, rendendoli obbligatori, gli impegni presentati dalla società Comet, oggetto della medesima istruttoria. Comet è titolare di una catena di negozi e di un sito dedicato alla vendita di prodotti informatici. Gli impegni presentati garantiscono che la società, sia sul proprio sito internet che all'interno dei punti vendita, offra un'informazione ampia e completa ai consumatori, relativamente alla garanzia biennale di conformità. Dagli esiti istruttori è peraltro emerso che la società Comet, ancor prima dell'avvio del procedimento, aveva iniziato a fornire un'informazione corretta ai consumatori e a prestare adeguatamente la medesima.

**“I consumatori sapevano della scorrettezza della prassi ma non erano in grado di porvi fine! Ora giustizia è fatta! Il CRTCUCU valuterà l'opportunità di agire per il recupero delle somme spese ingiustamente per i contratti di estensione di garanzia non necessari perché a copertura di diritti riconosciuti per legge!”**