

Raccomandata A.R.
Anticipata via fax

Alla c.a.
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
P.zza G. Verdi 6/a
00198 Roma

Milano, 13 giugno 2011

Oggetto: Pratiche commerciali scorrette da parte di *Apple* relativamente alla durata della garanzia di conformità sui prodotti

Altroconsumo, associazione indipendente di consumatori, con sede in Via Valassina 22, 20159 Milano, chiede all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato di valutare, ai sensi del Titolo III, Capo II, D.lgs n. 206/2005 (Codice del Consumo), la sussistenza di pratiche commerciali scorrette da parte di **Apple** relativamente alla durata della garanzia di conformità sui prodotti.

Abbiamo ricevuto numerose segnalazioni da parte di consumatori nostri associati (allegato 1) che lamentano il comportamento scorretto di Apple sia sul sito della società che presso i suoi punti vendita.

Il problema rilevato da tali consumatori, e che Altroconsumo ha voluto verificare, si riferisce alla durata della garanzia di conformità che Apple prevede per tutti i propri prodotti (Ipad, Iphone, Ipod...):

- **punti vendita Apple:** gli addetti alle vendite promuovono la vendita di una garanzia commerciale Apple omettendo di fornire informazioni sull'esistenza della garanzia di conformità. Concretamente i commessi avvertono il cliente che i prodotti venduti sono coperti da una garanzia della durata di un solo anno e propongono addirittura l'acquisto di una garanzia commerciale per estendere la copertura per ulteriori 12 mesi. Nessuna informazione viene fornita riguardo al diritto del consumatore alla garanzia biennale di conformità prevista dall'*art. 130 del Codice del Consumo*;

- **sito di vendita online:** all'indirizzo <http://store.apple.com/> abbiamo rilevato la presenza di informazioni scorrette ed ingannevoli. Nelle pagine che illustrano le caratteristiche dei prodotti si legge che *“prodotti e accessori sono coperti da una garanzia Hardware limitata ai difetti di fabbricazione per un anno dalla consegna”* (allegato 2).
Se è vero che sullo stesso sito, nella sezione delle condizioni generali di vendita, viene indicato che la garanzia convenzionale si aggiunge a quella di legge per i consumatori, anche in tale sezione si trascura tuttavia di specificare termini e contenuti della garanzia di conformità e, ad ogni modo, per le modalità grafiche con cui sono proposte e per la collocazione all'interno del sito, tali condizioni non sono affatto evidenti per il consumatore e risultano inadeguate a sanare l'informazione gravemente scorretta ed ingannevole riportata con maggiore evidenza nelle pagine che illustrano le caratteristiche dei prodotti .

Tali comunicazioni e comportamenti scorretti, omogenei su entrambi i canali di vendita (online e in negozi di marchio Apple) inducono il consumatore a ritenere di non essere tutelato in caso di difetti che si manifestano successivamente al primo anno dall'acquisto del prodotto, spingendoli con l'inganno ad acquistare una garanzia commerciale a pagamento. Dalle segnalazioni ricevute, peraltro, abbiamo riscontrato che in caso di richiesta di interventi successivi ai primi 12 mesi, i negozi Apple pretendono il pagamento della prestazione. Ribadiscono ancora una volta che la garanzia è prevista solamente per il primo anno.

Considerata l'elevata diffusione dei prodotti Apple e di conseguenza l'elevato numero di consumatori che posseggono un prodotto di tale marca, riteniamo il comportamento di Apple inammissibile, non conforme alla normativa di riferimento (Codice del Consumo) e gravemente lesivo dei diritti dei consumatori.

Per le ragioni sin qui esposte Altroconsumo chiede che, ai sensi dell'artt. 18 e segg. del D.lgs. n° 206/05 (Codice del Consumo), l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, verificata la sussistenza della pratica commerciale descritta:

- ne inibisca la continuazione;
- considerata la sussistenza dei motivi d'urgenza, intervenga comunque cautelativamente per sospenderle provvisoriamente;
- sanzioni le società che le hanno poste in essere.

Si richiede di mantenere la riservatezza relativamente ai dati personali dei consumatori nostri associati di cui inviamo le segnalazioni pervenute.

A disposizione per eventuali ulteriori informazioni.

Cordiali saluti,
Avv. Marco Pierani
Responsabile Relazioni Esterne Istituzionali
Altroconsumo

