

27 dicembre 2011 12:22

ITALIA: Antitrust sanziona Apple per non rispetto garanzia venditore

Sanzioni per complessivi 900mila euro al gruppo Apple responsabile di pratiche commerciali scorrette a danno dei consumatori. Le ha decise l'Antitrust al termine di un'istruttoria che ha provato sia la non piena applicazione ai consumatori, da parte delle società del gruppo Apple operanti in Italia, della garanzia legale biennale a carico del venditore, sia le informazioni poco chiare sugli ambiti di copertura dei servizi di assistenza aggiuntiva a pagamento offerti da Apple ai consumatori.

In particolare, secondo quanto ricostruito dagli uffici dell'Antitrust, 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 in modo da informare i consumatori.

La società Apple Sales International, infine, entro 90 giorni, dovrà adeguare le confezioni 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.