

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 21 dicembre 2011;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 15 novembre 2007;

VISTO il proprio provvedimento del 28 aprile 2011, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi delle società Comet S.p.A., Apple Retail Italia S.r.l. e Apple Italia S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 9 novembre 2011, con il quale è stata disposta, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento la proroga del termine di conclusione del procedimento al 24 dicembre 2011

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Comet S.p.A. (di seguito anche Comet), in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede legale a Bologna, svolge attività di commercio al dettaglio di computer e

prodotti di elettronica ed elettrodomestici. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2010, presenta ricavi per circa 400 milioni di euro e un utile di circa 11 milioni di euro.

2. Apple Sales International (di seguito anche ASI), società di diritto irlandese appartiene al gruppo multinazionale Apple, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede legale a Hollyhill (Cork) nella Repubblica Irlandese, svolge in Italia, senza una propria stabile organizzazione, attività di commercio e prestazione di servizi di assistenza post-vendita di prodotti di elettronica e informatica. Il bilancio della società, relativo all'ultimo esercizio, presenta ricavi per oltre [omissis]* miliardi di euro¹.

3. Apple Italia S.r.l. (di seguito anche Apple Italia o AI) appartenente al gruppo multinazionale Apple, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede legale a Milano, opera come agente in Italia per l'attività di Apple Sales International di commercio e prestazione di servizi di assistenza, consulenza, manutenzione e assistenza post-vendita di prodotti di elettronica, informatica e telecomunicazioni. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 30 settembre 2010, presenta ricavi per circa 23 milioni di euro e un utile di circa 9 milioni di euro.

4. Apple Retail Italia S.r.l. (di seguito anche Apple Retail Italia o ARI) appartenente al gruppo multinazionale Apple, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede legale a Milano, svolge in Italia, attraverso proprie sedi locali denominate "Apple Store", attività di commercio e prestazione di servizi di assistenza, consulenza, manutenzione e assistenza post-vendita di prodotti di elettronica, informatica e telecomunicazioni. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 30 settembre 2010, presenta ricavi per circa 50 milioni di euro e un utile di circa 2 milioni di euro.

* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

¹ In risposta alla richiesta di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche (fatturato totale e risultato di esercizio), la società ha dichiarato che il proprio bilancio non è pubblico, che è sua politica mantenere il massimo riserbo sul contenuto del bilancio e che pertanto lo stesso non è reso disponibile all'esterno della società.

5. Altroconsumo, associazione di consumatori segnalante, ammessa a partecipare al procedimento in base ad istanza avanzata ai sensi dell'art. 10 del Regolamento.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

6. Il procedimento concerne alcuni comportamenti posti in essere dai professionisti relativamente alle informazioni fornite e all'applicazione della "Garanzia legale di conformità e garanzie commerciali per i beni di consumo" di cui agli artt. 128 - 135 del Codice del Consumo per prodotti e servizi venduti attraverso i siti *internet* www.gruppocomet.it, www.apple.com², e store.apple.com e presso i propri punti vendita.

7. Più in particolare, l'istruttoria riguarda le seguenti e distinte condotte:

i) le informazioni sul contenuto e sull'esercizio del diritto alla garanzia legale biennale in caso di difetto di conformità dei beni di consumo, fornite ai consumatori dai professionisti presso i propri punti vendita e/o sui siti *internet* www.gruppocomet.it e store.apple.com; specificamente i professionisti, sia al momento dell'acquisto che al momento della richiesta di assistenza, non informavano in modo adeguato i consumatori circa i loro diritti di assistenza gratuita biennale loro spettanti per legge né riconoscevano loro gli stessi diritti³ limitandosi invece a riconoscere la garanzia convenzionale del produttore, di 1 anno per Apple ;

ii) le informazioni fornite in merito alla natura, al contenuto e alla durata dei servizi di assistenza aggiuntivi offerti ai consumatori in occasione dell'acquisto di un bene di consumo non chiarivano adeguatamente il diritto del consumatore alla garanzia biennale di conformità da parte del venditore così da indurli ad attivare un rapporto contrattuale nuovo, a titolo oneroso, il cui contenuto risulta in parte sovrapporsi ai diritti già spettanti in forza della garanzia legale, che non prevede addebito di costi o limitazioni. Specificamente:

a) i servizi "Apple Care Protection Plan" (in seguito anche APP o Apple Protection Plan) prestati da Apple Sales International⁴ venivano descritti ed

² Di tale sito risulta intestataria la società Apple Inc. con sede a Cupertino (California, Stati Uniti d'America), che controlla l'omonimo gruppo multinazionale.

³ In numerose segnalazioni i consumatori e associazioni di consumatori hanno riferito che le imprese appartenenti al gruppo Apple non hanno fornito in modo sufficiente ed adeguato informazioni circa la possibilità di far valere il diritto alla riparazione e/o sostituzione dei prodotti Apple, indicando in dodici mesi il periodo di copertura della garanzia dei prodotti.

⁴ Apple Sales International figura quale soggetto contraente nel contratto del servizio "APPLECARE PROTECTION PLAN".

offerti con le suddette modalità presso gli Apple Stores e sul sito internet *apple.com* (agli indirizzi *www.apple.com* e *store.apple.com*), al quale rinviano anche le confezioni dei medesimi servizi venduti da altri rivenditori⁵;

b) nel sito *gruppocomet.it* di COMET venivano descritti ed offerti con le suddette modalità oltre ai servizi aggiuntivi di assistenza Apple sopraindicati anche gli analoghi servizi offerti da Estendo.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

8. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 28 aprile 2011 è stato comunicato ai professionisti COMET, Apple Sales International, Apple Italia e Apple Retail Italia l'avvio nei loro confronti del procedimento istruttorio n. PS7256 per possibile violazione degli artt. 21, 22 e 23, lettera l), del Codice del Consumo.

9. Al fine di acquisire elementi utili alla valutazione della fattispecie oggetto di esame, in data 4 maggio 2011 sono stati svolti accertamenti ispettivi nelle sedi di COMET e delle due società del gruppo Apple aventi sede in Italia⁶.

10. Successivamente all'avvio del procedimento sono state acquisite al fascicolo numerose altre segnalazioni nelle quali si lamenta la scorrettezza delle pratiche oggetto di istruttoria, due delle quali inviate da associazioni che riferiscono di una pluralità di lamentele ricevute da singoli consumatori.

11. COMET ha fatto pervenire in data 23 maggio 2011 una memoria difensiva.

12. I tre professionisti del Gruppo Apple hanno fornito informazioni e prodotto memorie con distinte note datate 6 giugno.

13. COMET ha presentato in data 28 luglio 2011, ai sensi dell'art 27, comma 7 del Codice del Consumo e dell'art 8 del Regolamento, proposta di impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica oggetto di contestazione.

14. Apple Sales International e Apple Retail Italia hanno presentato in data 11 agosto 2011, ai sensi dell'art 27, comma 7 del Codice del Consumo e dell'art 8 del Regolamento, distinte proposte di impegni volti a rimuovere i

⁵ Secondo le segnalazioni pervenute veniva prospettato ai consumatori il prolungamento della copertura della garanzia per il secondo anno dall'acquisto a titolo oneroso fornendo informazioni fuorvianti circa il diritto a disporre di un bene privo di difetti di conformità per due anni a partire dalla consegna dello stesso.

⁶ Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l., cui fa capo la rete di negozi denominati "Apple Store".

profili di scorrettezza della pratica oggetto di contestazione.

15. In data 7 settembre 2011 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, fissata al 28 settembre 2011.

16. In data 23 settembre 2011 COMET ha comunicato di aver apportato le modifiche proposte al proprio sito *internet*.

17. I tre professionisti del Gruppo Apple hanno prodotto ulteriori memorie con distinte note del 27 settembre 2011.

18. In pari data, Apple Sales International e Apple Retail Italia hanno presentato nuove proposte di impegni, sostitutive di quanto proposto nelle comunicazioni dell'11 agosto 2011.

19. Con distinte comunicazioni datate 21 ottobre 2011 Apple Sales International e Apple Retail Italia hanno infine dichiarato l'intenzione di dare a breve attuazione a quanto prospettato nelle proprie ultime proposte di impegni.

2) *Il quadro normativo di riferimento*

20. Le garanzie offerte ai consumatori, per la loro specifica rilevanza, sono sottoposte dalla legge a una regolamentazione particolarmente dettagliata, il cui rispetto costituisce un punto essenziale di riferimento per la valutazione della diligenza del professionista. In particolare, gli artt. 128 ss. del Codice del Consumo stabiliscono quali sono gli obblighi a carico del venditore in relazione alla vendita di beni di consumo.

2.1. *La garanzia legale di conformità*

21. Sul venditore grava l'obbligo di consegnare al consumatore beni conformi al contratto di vendita nonché la responsabilità per qualsiasi difetto di conformità che si manifesti fino a due anni dalla consegna del bene stesso (cd. garanzia legale). Tale difetto deve essere denunciato dal consumatore al venditore entro due mesi dalla scoperta.

22. La conformità al contratto di vendita si presume laddove i beni di consumo: *i)* siano idonei all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo; *ii)* siano conformi alla descrizione fatta dal venditore e possiedono le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello; *iii)* presentino la qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente

aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e, se del caso, delle dichiarazioni pubbliche sulle caratteristiche specifiche dei beni fatte dal venditore, dal produttore o dal suo agente o rappresentante, in particolare nella pubblicità o sull'etichettatura; iv) siano altresì idonei all'uso particolare richiesto dal consumatore al venditore al momento della conclusione del contratto e di cui il venditore abbia preso atto anche per fatti concludenti.

23. Nel caso di difetto di conformità, il Codice del Consumo prevede all'art. 130 i rimedi della riparazione o della sostituzione del bene accanto a quelli della riduzione del prezzo o della risoluzione del contratto. La riparazione e la sostituzione del bene, in quanto finalizzati, in primo luogo, al ripristino della conformità, vanno esperiti in via primaria, mentre il rimedio della riduzione del prezzo e quello della risoluzione del contratto operano, solamente se i rimedi primari si siano resi impossibili o eccessivamente onerosi, ovvero se non siano stati esperiti tempestivamente o senza inconvenienti per il consumatore. La scelta tra i due rimedi della riparazione e della sostituzione è lasciata al consumatore, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.

24. La medesima norma prevede inoltre che il venditore assicuri al consumatore una tutela completamente gratuita e tempestiva essendo tenuto ad effettuare la riparazione e la sostituzione senza spese, entro un termine "congruo" dalla richiesta e senza notevoli inconvenienti per il consumatore, tenuto conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha acquistato il bene.

2.2. I comportamenti contemplati dalla disciplina della garanzia legale

25. Il Codice del Consumo stabilisce che il venditore ha l'obbligo di consegnare al consumatore beni conformi al contratto di vendita (art. 129). In caso di difetto di conformità (prodotti difettosi, che funzionano male o non rispondono all'uso dichiarato dal venditore o al quale quel bene è generalmente destinato) che si manifesta entro il termine di due anni dalla consegna del bene, il consumatore deve denunciarlo al venditore entro il termine di due mesi dalla data in cui ha scoperto il difetto (art. 132, comma 2).

26. Il consumatore ha diritto, senza spese, alla riparazione o sostituzione entro un congruo termine dalla richiesta, ovvero ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto (art. 130, comma 2). In particolare, dopo la denuncia del difetto di conformità, il venditore resta obbligato ad

attuare il rimedio richiesto dal consumatore, salvo accettazione da parte del consumatore di un rimedio alternativo, ovvero, qualora il consumatore non abbia già richiesto uno specifico rimedio, questi deve accettare il rimedio offerto o sceglierne un altro (art. 130, comma 9). Tali disposizioni vanno interpretate anche alla luce di una disposizione di carattere generale, l'art 1375 c.c., ai sensi del quale il contratto va eseguito secondo i principi di correttezza e buona fede⁷.

27. Pertanto, in forza e come conseguenza della mera denuncia del difetto di conformità⁸, il venditore deve: *i)* prendere in consegna il prodotto per verificare se il malfunzionamento dipenda o meno da un vizio di conformità; *ii)* in caso affermativo, effettuare la riparazione o la sostituzione del bene entro un congruo tempo dalla richiesta e senza addebito di spese al consumatore. Infatti, attiene all'adempimento del contratto di acquisto di un bene di consumo anche l'obbligo di fornire la garanzia legale di conformità, accessorio e strumentale alla realizzazione dell'oggetto proprio del contratto, che è di consegnare al consumatore beni che restino conformi al contratto di vendita – almeno – per la durata di due anni dalla consegna.

28. Infine, si presume che il difetto di conformità che si manifesta nei primi sei mesi esistesse al momento della consegna del bene (art. 132, comma 3).

29. Se l'interpretazione di tale norma presenta profili di complessità, attesa la *ratio* di salvaguardia del consumatore di tutta la disciplina, detta interpretazione non può essere certamente tale da svuotare di significato il sistema complessivo di tutela in materia di garanzia legale predisposto dal Codice del Consumo, ipotizzando che sia possibile per il venditore richiedere al consumatore di provare il difetto di conformità per il periodo restante e successivo ai sei mesi, rifiutandosi di ricevere la denuncia di difetto di conformità, di prendere in consegna il prodotto e di effettuare le opportune verifiche⁹. In particolare, va rilevato che l'esercizio del diritto del consumatore alla garanzia legale di conformità viene disciplinata dal legislatore attraverso il sistema snello ed efficace previsto dall'art. 130 caratterizzato dalla denuncia del vizio di conformità da parte del consumatore e dall'obbligo di ricezione e di verifica e prestazione da parte del professionista (nelle diverse forme della sostituzione, riparazione,

⁷ L'art. 135 del Codice del Consumo stabilisce che, per quanto non previsto dal titolo in argomento, si applicano le disposizioni del codice civile in tema di contratto di vendita.

⁸ E' stato chiarito che la denuncia si può fare con qualunque mezzo. non essendo previste per essa particolari forme, né un particolare contenuto.

⁹ Ferma restando l'obbligazione del venditore di assicurare la conformità del prodotto per due anni, non è possibile *sic et simpliciter* desumere della presunzione stabilita per i primi sei mesi l'esistenza di una presunzione opposta per il periodo restante e successivo.

riduzione del prezzo o risoluzione del contratto).

30. L'obbligo di fornire la garanzia legale di conformità importa, infine, a carico del venditore, anche la predisposizione, secondo i principi di correttezza e buona fede, di chiare indicazioni ai consumatori in ordine alle modalità attraverso le quali il consumatore può richiedere la prestazione della garanzia di conformità.

3) Le evidenze acquisite in merito ai comportamenti di Comet

31. Nel sito internet *www.gruppocomet.it*¹⁰, nella *home page* e in tutte le pagine per gli acquisti *online*, era presente un menù intitolato “*Acquisti On Line*” al cui interno, selezionando la voce “*Servizi e Garanzie*”, comparivano una sottovoce “*Garanzie*”, attraverso la quale si accedeva a una pagina in cui venivano proposte sei tipologie di servizi di assistenza aggiuntiva offerti dai fornitori Estendo e Apple, presentati come estensione della garanzia dal momento della scadenza di quella offerta dal produttore¹¹.

32. In particolare nella pagina relativa ai servizi AppleCare Protection Plan, si indicavano le informazioni fornite dalla Apple (cfr. di seguito par. 4.3) rinviando al sito *apple.com*. Soltanto nella estremità inferiore delle pagine del sito *gruppocomet.it* erano presenti alcuni *link*, fra i quali uno intitolato “*Termini e condizioni*”, che conduceva a una pagina denominata “*Condizioni generali di vendita*”. In questa pagina era a sua volta ospitato un ulteriore

¹⁰ Si fa riferimento al contenuto delle pagine internet estratte dal sito *gruppocomet.it* in data 25 marzo e 6 aprile 2011.

¹¹ Nel dettaglio, i contratti di servizio venivano proposti come segue:

- a) Accanto all'immagine della brochure, recante la frase “*ESTENDO SRL – GARANZIA INFORMATICA 1 ANNO – GARANZIA - Garanzia Estendo BASE – Durata: 1 Anno dalla scadenza della garanzia del produttore – Ideale per i tuoi acquisti online, per allungare la vita a PC desktop, notebook e netbook*”;
- b) “*ESTENDO SRL – GARANZIA AUDIO E VIDEO 3 ANNI – GARANZIA - Garanzia Estendo CONFORT – Durata: 3 Anni dalla scadenza della garanzia del produttore – Ideale per i tuoi acquisti online, per allungare la vita a TV LCD/LED, Sistemi Home Theatre, Cellulari, Fotocamere, Lettori DVD, Console per videogames, ecc.*”;
- c) “*ESTENDO SRL – GARANZIA ELETTRICITÀ. – CLIMAT. 4 ANNI – GARANZIA - Garanzia Estendo GOLD – Durata: 4 Anni dalla scadenza della garanzia del produttore – Ideale per i tuoi acquisti online, per allungare la vita a grandi e piccoli elettrodomestici (frigoriferi, lavastoviglie, condizionatori, forni, lavatrici, ecc.)*”;
- d) “*ESTENDO SRL – GARANZIA INFORMATICA 2 ANNI – GARANZIA - Garanzia Estendo PLUS – Durata: 2 Anni dalla scadenza della garanzia del produttore – Ideale per i tuoi acquisti online, per allungare la vita a PC desktop, notebook e netbook*”;
- e) “*APPLE – APPLECARE PROTECTION PLAN IMAC – APPLECARE – Fino a tre anni dalla data originale di acquisto del vostro iMac, supporto telefonico qualificato di Apple per problemi relativi a hardware Apple, Mac OS, iLife e iWork - Copertura completa dei costi di riparazione per il vostro iMac*”;
- f) “*APPLE – APPLECARE PROTECTION PLAN MACBOOK – APPLECARE – Fino a tre anni dalla data originale di acquisto del vostro Macbook-Pro-Air, supporto telefonico qualificato di Apple per problemi relativi a hardware Apple, Mac OS, iLife e iWork - Copertura completa dei costi di riparazione per il vostro Macbook*”.

menù intitolato “*Supporto clienti*”, la cui quinta voce era un *link* intitolato “*Garanzie*”. Attraverso tale *link* si apriva una pagina recante lo stesso nome, in cui venivano fornite contestualmente e indistintamente informazioni sulla garanzia convenzionale del produttore e sulla garanzia legale di 24 mesi per i difetti di conformità, oltre che sulle sostituzioni in caso di DOA (*Dead On Arrival*)¹². Solo selezionando l’ultima (la nona) voce del menù “*Supporto clienti*” intitolata “*Garanzie legali consumatore*” si perveniva a una pagina omonima, in cui venivano date informazioni più compiute sulla garanzia cui è tenuto per legge il venditore nei confronti dei consumatori.

33. Nel corso degli accertamenti ispettivi condotti il giorno 4 maggio 2011 presso la sede legale della società COMET a Bologna e nei locali di vendita adiacenti, presso il punto vendita è stata rinvenuta una mail del consorzio Elite del 17 febbraio 2011¹³ in cui si invita ad adottare alcuni documenti di indirizzo predisposti in materia di garanzia legale di conformità, cui segue una mail del 2 marzo 2011, con la quale uno dei responsabili amministrativi ribadisce le direttive di servizio e le istruzioni generali fornite alla rete vendita nel senso di riconoscere la garanzia legale al cliente che lamenti un difetto del prodotto e di non dirottarlo al CAT e di non confondere la garanzia legale con le garanzie convenzionali aggiuntive proposte in vendita¹⁴.

¹² Nella pagina “*Garanzie*”, in particolare, dopo una introduzione comune, si descriveva la garanzia convenzionale del produttore, per la quale viene predisposta anche documentazione sul sito *gruppocomet.it* in un’apposita area e si precisava che “*Se, a seguito di intervento da parte di un Centro Assistenza Autorizzato, il difetto dovesse risultare non coperto dalla garanzia convenzionale del produttore, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di verifica e ripristino richiesti dall’Assistenza Autorizzata, nonché i costi di trasporto se sostenuti da Comet*”. Poi, senza precisare le modalità di prestazione, si scriveva: “*La garanzia di 24 mesi ai sensi del DLgs n. 24/02 si applica al prodotto che presenti un difetto di conformità, purché lo stesso sia stato utilizzato correttamente, nel rispetto della sua destinazione d’uso e di quanto previsto nella documentazione tecnica allegata. Tale garanzia, in ossequio al DLgs. N. 24/92, è riservata solo al Consumatore privato ...*” e poi “*In caso di difetto di conformità, Comet provvede, senza spese per il Cliente, al ripristino della conformità del prodotto mediante riparazione/sostituzione o alla riduzione del prezzo, fino alla risoluzione del contratto. Se, a seguito di intervento da parte di un Centro Assistenza Autorizzato, non dovesse risultare un difetto di conformità ai sensi del DLgs n. 24/02, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di verifica e ripristino richiesti dall’Assistenza Autorizzata, nonché i costi di trasporto se sostenuti da Comet.*” Ancora, si precisava che “*I tempi di sostituzione o eventuale riparazione del prodotto dipendono esclusivamente dal produttore. (...) Nell’ipotesi in cui, per qualsiasi ragione Comet, non fosse in grado di sostituire un prodotto in garanzia (ripristinato o sostituito), potrà procedere, previo consenso del Cliente, alla sostituzione del prodotto stesso (se ancora a listino) oppure con altro di pari caratteristiche e valore o, infine, al rilascio di un buono sconto di pari importo spendibile su un altro prodotto valido per 6 mesi dal momento del rilascio*”, “*Nessun danno può essere richiesto a Comet per eventuali ritardi nell’effettuazione di riparazioni o sostituzioni di prodotti in garanzia*” e “*Le spese di trasporto per l’invio di prodotti da riparare o da inviare ai Centri di Assistenza sono a carico del Cliente, così come le spese di trasporto per inviare i prodotti riparati o sostituiti*”.

¹³ EL.I.T.E., acronimo di Elettronica, Informatica, Telecomunicazioni, Elettrodomestici, è un consorzio costituitosi nel febbraio del 2001 e che attualmente conta 9 soci, con un totale di 116 negozi di proprietà.

¹⁴ “*LA GARANZIA LEGALE VIENE DATA DA COMET, SE IL CLIENTE VIENE IN NEGOZIO CON IL PRODOTTO DIFETTOSO NON DOVETE MANDARLO AL CENTRO ASSISTENZA, a meno che non è lui a fare questa richiesta. Chi ha problemi per portare i prodotti al centro assistenza contatti direttamente*

34. Inoltre, presso il punto vendita era messo a disposizione della clientela, specificamente presso ciascun punto di informazione (*box-information*) e presso il punto cassa, un volantino intitolato “*Garanzia legale – i diritti del consumatore*” di cui si riproduce più sotto l’immagine. Tale allestimento risulta essere stato predisposto a seguito delle disposizioni impartite a tutti i punti vendita Comet con la mail sopra richiamata.

(...). *NON BISOGNA IN ALCUN MODO CONFONDERE LA GARANZIA LEGALE CON LE GARANZIE CHE VENDIAMO IN NEGOZIO. Queste ultime sono aggiuntive e non sostituiscono, né limitano della garanzia legale di due anni previste dalla legge a carico di COMET.*”. Con tale mail veniva distribuito ai punti vendita un volantino, insieme ad in “Manuale Operativo”, nel quale risultano chiaramente impartite le istruzioni sulle modalità da seguire per la prestazione della garanzia, che di seguito si riportano. “*Ciascun punto vendita dovrà svolgere le seguenti attività:*

- i) prendere in consegna tutti i prodotti acquistati fino a 26 mesi prima, a fronte della presentazione dello scontrino di acquisto;*
- ii) consegnare al consumatore, al momento della richiesta di riparazione/sostituzione del prodotto in garanzia, il modulo attestante la presa in carico del bene di cui si lamenta il difetto di conformità;*
- iii) inviare tempestivamente il bene al Centro Assistenza Tecnica autorizzato dal produttore ("CAT"), entro 7 giorni dalla consegna, affinché quest'ultimo verifichi l'esistenza di un vizio di conformità e, in caso positivo, effettui la riparazione;*
- iv) contattare subito telefonicamente il consumatore per informarlo dell'avvenuta riparazione/sostituzione del bene e riconsegnare il prodotto riparato/sostituito entro il termine massimo di 60 giorni dalla presa in carico (senza spese a carico del consumatore);*
- v) ove la riparazione e sostituzione del bene si rivelino impossibili o eccessivamente onerose o qualora non possano essere effettuate nel termine di 60 giorni dalla consegna del bene, informare subito telefonicamente il consumatore della facoltà di richiedere l'attuazione dei rimedi alternativi consistenti nella congrua riduzione del prezzo o nella risoluzione del contratto;*
- vi) informare il consumatore della facoltà di richiedere l'attuazione dei rimedi alternativi (di cui al punto v) anche nel caso in cui la riparazione o sostituzione precedentemente effettuata abbia arrecato notevoli inconvenienti al consumatore;*
- vii) ove il CAT accerti che non sussiste alcun vizio di conformità, contattare subito telefonicamente il consumatore, per informarlo del risultato degli accertamenti svolti dal CAT e comunicargli il preventivo dei costi e dei tempi necessari per l'eventuale riparazione (da effettuarsi a spese del consumatore);*
- viii) informare il consumatore che, qualora lo stesso decida di rivolgersi direttamente al CAT: a) quella eventualmente prestata dal produttore è una forma di garanzia aggiuntiva, che non sostituisce, né limita la garanzia legale di due anni prevista dalla legge a carico del venditore; b) in caso di accertamento di un difetto di conformità da parte del CAT, avrà diritto alla riparazione/sostituzione del prodotto in garanzia senza spese a suo carico.”*



GARANZIA LEGALE **I diritti del consumatore**

CHI HA DIRITTO ALLA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ?

Qualunque persona fisica che acquisti un bene di consumo. Gli acquisti effettuati nell'ambito della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, con l'indicazione della partita IVA, sono esclusi dall'applicazione della garanzia legale di conformità (art. 3 del Codice del Consumo).

IN QUALI CASI SI HA DIRITTO ALLA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ?

I prodotti che al momento dell'acquisto presentano vizi di conformità sono coperti dalla garanzia legale offerta dal venditore per un periodo di 24 mesi dalla consegna del bene stesso (art. 132 del Codice del Consumo). Il consumatore deve denunciare i vizi di conformità entro due mesi dalla data in cui ha scoperto il difetto. Ne consegue che il consumatore ha diritto di richiedere la garanzia legale fino a 26 mesi dall'acquisto. Sussiste un difetto di conformità quando il bene acquistato:

- non è idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo
- non è conforme alla descrizione fatta
- non possiede le qualità del bene presentato come campione o modello
- non presenta le qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, anche tenuto conto della natura del bene e/o della sua pubblicità
- non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore e dichiarato dal venditore.

IN COSA CONSISTE LA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ?

L'art. 130 del Codice del Consumo prevede che, nel caso in cui il prodotto acquistato presenti un vizio di conformità, il consumatore abbia diritto di richiedere al venditore la riparazione o la sostituzione del bene, senza spese. La scelta tra i due rimedi spetta al consumatore, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altra alternativa disponibile.

Se la riparazione o la sostituzione dovessero risultare impossibili o eccessivamente onerose, il venditore non vi abbia provveduto entro un congruo termine oppure la sostituzione o riparazione precedentemente effettuata abbia arrecato notevoli inconvenienti al consumatore, questi potrà chiedere, a sua scelta, al venditore una riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto.

Nel determinare l'importo della riduzione o la somma da restituire si dovrà tenere conto dell'uso del bene.

Un difetto di conformità di lieve entità per il quale non è stato possibile - o è eccessivamente oneroso - esperire i rimedi della riparazione o della sostituzione non dà diritto alla risoluzione del contratto.

COSA DEVE FARE IL CONSUMATORE PER ATTIVARE LA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ?

Entro due mesi dalla scoperta del difetto, il consumatore deve recarsi nel punto vendita e deve consegnare il prodotto difettoso, esibendo il relativo scontrino d'acquisto.

Il punto vendita prenderà in consegna il prodotto e rilascerà al consumatore un modulo di ricevuta, che indicherà il termine massimo di 60 giorni entro cui verranno effettuate la riparazione o sostituzione.

Entro i successivi 7 giorni, il punto vendita invierà il prodotto al Centro Assistenza Tecnica autorizzato dal produttore ("CAT") che verificherà l'esistenza di un vizio di conformità e, in caso positivo, effettuerà la riparazione, senza spese a carico del consumatore.

I DIFETTI DI INSTALLAZIONE SONO COPERTI DALLA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ?

La garanzia legale copre il difetto di conformità derivante dall'imperfetta installazione del bene di consumo quando l'installazione è compresa nel contratto di vendita ed è stata effettuata dal venditore o sotto la sua responsabilità o quando il prodotto, concepito per essere installato dal consumatore, è stato installato in modo non corretto a causa di una carenza delle istruzioni di installazione.



35. Secondo le dichiarazioni rilasciate in sede di accertamenti ispettivi da uno dei responsabili amministrativi della sede centrale di Comet e dal responsabile del settore elettrodomestici del punto vendita risulta che la società ha già in atto misure organizzative per la gestione della garanzia legale¹⁵, come peraltro risulta da documentazione acquisita¹⁶.

¹⁵ "Per quanto concerne le modalità di prestazione della garanzia ai consumatori Comet è organizzata per tutti gli otto punti vendita della provincia di Bologna attraverso un servizio centralizzato che consiste nel trasferire giornalmente o quanto meno due/tre volte la settimana dal punto vendita al centro logistico di Budrio (BO) tutti i prodotti da riparare che poi vengono inviati ai diversi centri assistenza almeno due volte la settimana. Nel consegnare i prodotti in riparazione ai centri assistenza, COMET provvede al ritiro di quelli che sono stati riparati ai clienti. Le altre filiali Comet sono autonome nel inviare, o con mezzi Comet o con corriere esterno, ai vari centri assistenza i prodotti in garanzia. E' superfluo ricordare che tutti i costi di questi flussi logistici sono esclusivamente a carico COMET." Verbale della ispezione Comet.

¹⁶ È stato acquisito il prospetto complessivo degli invii di prodotti ai centri assistenza nel periodo: aprile 2010 – marzo 2011, che evidenzia un flusso considerevole di prodotti inviati in riparazione sia di proprietà dei clienti (identificati con la dicitura "cliente") che di proprietà del professionista (identificati con la dicitura "interne"); a tale proposito quest'ultimo ha contestualmente precisato che, "salvo rare eccezioni, le

36. Presso il punto vendita è stato anche rinvenuto il materiale informativo sui servizi assistenza aggiuntivi Estendo offerti alla clientela, locandine che reclamizzano le quattro formule di assistenza denominate Gold, Comfort, Plus e Plasma, nelle quali viene indicato che tali servizi decorrono tutti dal 25° mese dall'acquisto del bene¹⁷.

4) Le evidenze acquisite in merito ai comportamenti degli altri professionisti

4.1. Unitarietà e convergenza nei comportamenti dei tre professionisti appartenenti al gruppo Apple

37. Dalle evidenze sotto riportate si coglie una sostanziale unitarietà e convergenza nei comportamenti dei tre professionisti appartenenti al gruppo Apple sia in relazione alle informazioni fornite ai consumatori sulla garanzia legale al momento delle vendite di prodotti (realizzate attraverso gli Apple Store facenti capo a Apple Retail Italia e l'Apple Store on-line facente capo a Apple Sales International) e di servizi AppleCare Protection Plan (realizzate attraverso gli Apple Store facenti capo a Apple Retail Italia e l'Apple Store on-line facente capo a Apple Sales International, nonché presso altri rivenditori come ad esempio Comet) sia al momento della richiesta di assistenza attraverso il *call center* gestito da Apple Italia e attraverso la rete di centri di assistenza autorizzati (Apple Authorized Service Provider, in breve AASP), degli Apple Store e dei rivenditori riconosciuti (Apple Premium Reseller, in breve APR)¹⁸.

riparazioni interne in esso contenute corrispondono ai prodotti che vengono immediatamente sostituiti ai clienti e sono pertanto ritornate in proprietà di COMET S.p.A."

¹⁷ In tale sede, è stata anche acquisita copia di alcune confezioni del servizio di assistenza "Apple Care Protection Plan" e della pagina del sito *apple.com*.

¹⁸ In una mail del 1° ottobre 2010 (file contenuto nell'allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 14 della directory contenente mail dalla casella del Country Service Manager di Apple Italia S.r.l.) avente come oggetto "(...) APR asking 30€ for in warranty repairs", si richiama, fra l'altro, una recente comunicazione in cui si parla della indicazione dei Premium Reseller come AASP "*Display Premium Reseller locations as valid AASP's. - Contractually all Premium Reseller locations must be able to offer a repair service to their customers. Often the premium location is also a fully fledged Authorised Service Provider; if not it should liaise with an Authorised Service Provider to offer that service. From an end user point of view this should be transparent. On the locator all APR locations will have the Premium Reseller logo as well as the Authorised Service Provider logo; and conversely searches for 'Find Service' will return normal AASP locations as well as APR locations.*" [Indicare le sedi dei rivenditori Premium come AASP validi. – Come da contratto, tutte le sedi dei rivenditori Premium devono essere in grado di offrire un servizio di riparazione ai propri clienti. Spesso la sede premium è anche un ASP a tutti gli effetti, in caso contrario dovrebbe essere collegata ad un ASP per offrire tale servizio. Ciò dovrebbe essere trasparente dal punto di vista dell'utente finale. Nel software per l'individuazione delle sedi, tutte le sedi APR avranno il logo Rivenditore Premium insieme al logo ASP e d'altro canto ogni ricerca di "Servizi" darà tanto le normali sedi AASP quanto quelle APR.]

38. Dalle evidenze acquisite si rileva che le società del gruppo Apple mirano: i) ad attribuire una impronta di unicità e di elevata qualità ai propri prodotti sia *hardware* che *software*, caratterizzati da una tecnologia autonoma e distinta rispetto al resto del settore informatico; ii) a pervenire ad un elevato livello di fidelizzazione dei consumatori, anche mediante la presentazione della rete di vendita e di assistenza Apple come un insieme integrato e omogeneo, attraverso un elevato coinvolgimento dei rivenditori¹⁹. La omogeneità dei comportamenti adottati dai professionisti si evince dalla mail del 17 settembre 2011²⁰ indirizzata all’“Account Executive Retail” di Apple Italia S.r.l. che chiede “*qualcuno di voi conosce come si comporta l’ Apple Store nei confronti del secondo anno di garanzia?*”, in cui il “Responsabile del supporto al canale *retail*” della società risponde “*come noi*”.

39. Nei documenti più sotto descritti si evidenzia, inoltre, il ruolo di Apple Italia come centro di indirizzo per i rivenditori e i centri di assistenza²¹, in particolare nelle mail relative alla definizione delle informazioni da fornire direttamente ai consumatori ovvero delle indicazioni da fornire ai rivenditori ed ai centri di assistenza riconosciuti, oltre che in due mail del “Country Service Manager” di Apple Italia S.r.l., una del 10 febbraio 2009²² nelle quali si indica come funziona l’assistenza “on site” e una del 21 maggio 2009²³ nella quale si comunica una modifica nella definizione della copertura o meno dei guasti. In particolare, le pratiche adottate dalle società del gruppo

¹⁹ Come si evince da una mail del 16 aprile 2009 (B10) nella quale il Country Sales Manager Retail inoltra all’Amministratore Delegato di Apple Italia S.r.l. un messaggio in cui un consumatore, invitato a far valutare il difetto riscontrato dopo due mesi dall’acquisto, si lamenta che l’Apple Store al quale si è rivolto gli ha “*spiegato che se acquistavo qst prodotto da loro non c’era problema me la cambiavano subito invece visto che l’ho presa da voi è difficile comunque in ogni caso mi ha detto di portare la macchina da loro e verificare l’entità del danno, quello che volevo chiederti che come mai ho sentito abbastanza tentennanti sulla disponibilità a cambiare la macchina e a ripararla soprattutto da apple mi aspettavo un qualcosa di più convincente e automatico*”. File contenuto nell’allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 10 della directory contenente mail dalle caselle dell’Amministratore Delegato e del Country Sales Manager Retail di Apple Italia S.r.l..

²⁰ File contenuto nell’allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 19 della directory contenente mail dalle caselle dell’Amministratore Delegato e del Country Sales Manager Retail di Apple Italia S.r.l..

²¹ Anche nelle informazioni fornite nella risposta del 22 giugno 2011 si precisa che: “AI ha il compito di supporto locale nella selezione e nella gestione dei Centri di Assistenza Autorizzati”. Nel contratto con ASI allegato al verbale di ispezione del 4 maggio 2011, si precisa che AI “*assist with technical support and other aftersales support under assistance as necessary*” [assiste con supporto tecnico e altro supporto post-vendita e assistenza, come necessario]; ciò è confermato da un’apposita figura organizzativa, il country service manager, che, come indicato nel verbale, si raccorda per le problematiche di assistenza post-vendita e customer care con i centri di assistenza autorizzati Apple.

²² File contenuto nell’allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 31 della directory contenente mail dalle caselle dell’Amministratore Delegato e del Country Sales Manager Retail di Apple Italia S.r.l..

²³ File contenuto nell’allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 3 della directory contenente mail dalle caselle dell’Amministratore Delegato e del Country Sales Manager Retail di Apple Italia S.r.l..

Apple si riflettono anche su altri rivenditori che, come si evince dalle evidenze, sono condizionati dalla politica uniforme per l'assistenza dei prodotti Apple, tanto maggiore quanto più è alto il loro livello di integrazione nella rete di vendita e assistenza Apple.

40. Si rileva, infine, le condotte più sotto descritte sono sinergiche e funzionali ad un medesimo obiettivo economico, perseguito da un lato limitando i costi sostenuti per l'assistenza in garanzia legale e dall'altro offrendo un servizio di assistenza a pagamento per il secondo anno dall'acquisto, l'Apple Protection Plan, sia per le vendite dirette che per le vendite effettuate da terzi.

4.2. Informazioni fornite e condotte tenute in relazione alla prestazione della garanzia legale

41. Le evidenze raccolte in ordine alla prima delle due pratiche commerciali, testimoniano il perseguimento da parte delle società del gruppo Apple di condotte volte a limitare il riconoscimento della garanzia legale biennale.

a) Le informazioni fornite sulla garanzia legale

42. Nel documento redatto in lingua italiana scaricabile dal sito *store.apple.com*, relativo a “*Termini e condizioni di vendita*” applicabili agli acquisti effettuati direttamente on line, in cui il soggetto venditore viene individuato in Apple Sales International, le condizioni di garanzia vengono descritte nella sezione 10 denominata “*Garanzia Convenzionale Limitata di un (1) anno*”, nella quale viene descritta e fornita al consumatore l'informazione relativa alla garanzia convenzionale offerta da Apple della durata di un anno. Solo nella conclusione del documento, si trova un generico richiamo ai diritti riconosciuti dalla legge, senza specificazione del contenuto e della durata della garanzia legale di conformità, attraverso la seguente espressione: “**SE SIETE UN CONSUMATORE QUESTA GARANZIA SI AGGIUNGE A QUELLA DI LEGGE E NON INFICIA IN ALCUN MODO I DIRITTI A VOI SPETTANTI IN BASE ALLA LEGGE**”²⁴ (Di seguito l'immagine del suddetto articolo delle condizioni generali).

²⁴ Anche nella versione dello stesso documento redatta in lingua tedesca, scaricabile lo stesso giorno dal medesimo sito, la menzione di una normativa specifica per i consumatori veniva sempre relegata all'ultimo paragrafo del decimo punto, denominato “**10. Herstellergarantie**” (garanzia del produttore), ma in tale versione si fa anche espressamente riferimento all'esistenza di una responsabilità legale del venditore verso il consumatore di durata biennale.

10. Garanzia Convenzionale Limitata di un (1) anno

10.1 Per tutti i Prodotti Hardware Nuovi di Apple, noi forniamo una garanzia convenzionale da difetti relativi ai materiali impiegati ed alla costruzione per periodo di un anno dalla data di acquisto. I termini e le condizioni di garanzie quali devono intendersi richiamati come parte integrante di questo Contratto sono disponibili per la Vostra consultazione facendo clic sull'apposito link ipertestuale di seguito indicato. Tali termini e condizioni di garanzia sono anch'essi contenuti nella confezione dell'Hardware Apple acquistato. E' possibile prendi visione della garanzia convenzionale limitata dei prodotti Hardware Apple, comprese eventuali limitazioni ed esclusioni, prima di procedere all'acquisto, facendo clic sull'apposito collegamento di seguito indicato. Tale garanzia convenzionale limitata copre soltanto i prodotti Hardware Apple (come di seguito definiti); non copre il Software, i Servizi o altri Prodotti. Per le informazioni in merito alle garanzie applicabili al Software e' necessario fare riferimento alle relative licenze Software.

Garanzia limitata di un anno per i nuovi prodotti, eccetto iPod e iSight
Garanzia limitata di un anno di iPod e iSight
Garanzia limitata di un anno per iPhone

Prima di inviare il Vostro prodotto Hardware Apple in garanzia presso il servizio di assistenza, dovrete aver cura di effettuare copia di backup del software di sistema, delle applicazioni software nonché di tutti i dati contenuti nell'hardware, e di procedere alla disabilitazione di qualsiasi password. Sarete responsabili della reinstallazione di tali software, dati e password. Non sarete in alcun modo responsabili per qualsivoglia perdita di dati causata dal servizio assistenza. Qualora intendiate contattarci in relazione alla garanzia, potrete farlo dalle 09:00 alle 19:45 di qualsiasi Giorno Lavorativo, indicando il numero di serie del Vostro Hardware Apple. Il numero di telefono del servizio di garanzia è fornito unitamente al Vostro Hardware Apple. I costi della chiamata telefonica saranno a Vostro carico, secondo le Vostre tariffe nazionali.

10.2 Prodotti con marchio diverso da Apple / Prodotti di Soggetti Terzi
Prodotti con marchio diverso da Apple / Prodotti di Soggetti Terzi Nei limiti consentiti dalla legge, per i prodotti con marchio diverso da Apple (compresi prodotti non a marchio Apple in bundle o in promozione con i Prodotti acquistati) tutte le richieste relative alla garanzia, ove rilevanti, devono essere effettuate in conformità ai termini e condizioni della garanzia standard del fabbricante, che può essere fornita unitamente ai Prodotti acquistati. In relazione a qualsiasi garanzia rilasciata dal fabbricante, tutte le eventuali richieste di garanzia devono in primo luogo essere indirizzate direttamente al fabbricante oppure a noi tramite telefono (in tal caso compiremo ogni ragionevole sforzo per risolvere nel Vostro interesse eventuali problemi).

10.3 SE SIETE UN CONSUMATORE QUESTA GARANZIA SI AGGIUNGE A QUELLA DI LEGGE E NON INFICIA IN ALCUN MODO I DIRITTI A VOI SPETTANTI IN BASE ALLA LEGGE.

43. Dal dato testuale riportato, emerge anche espressamente che Apple non offre alcuna garanzia legale per i prodotti venduti non a marchio Apple, rinviando alla garanzia “del fabbricante” e invitando a rivolgersi al medesimo (punto 10.2).

44. Secondo quanto dichiarato a verbale²⁵ dal responsabile dello Store di Roma, “*non esiste nessun materiale informativo o pubblicitario (tipo volantini, locandine, brochure o simili) a disposizione dei clienti relativo alle garanzie di prodotto al di fuori di quanto pubblicato sul sito internet della Apple. All'interno del negozio la forza vendita fornisce informazioni circa l'esistenza e contenuto della garanzia legale in conformità con quanto pubblicato sul sito internet della Apple*”.

45. Sul retro dello scontrino consegnato al momento della vendita presso gli Apple Store si trova una sintetica descrizione delle “*Condizioni generali di acquisto*”, anche qui senza alcuna specificazione sulla garanzia legale biennale cui hanno diritto i consumatori. In particolare si legge: “*I termini contenuti nelle presenti condizioni generali non privano l'acquirente, qualora si tratti di un consumatore, dei diritti a questi attribuiti dalle norme imperative applicabili, ivi inclusi i diritti e le azioni di cui al D.lgs. n. 206 del 6 settembre 2005*”. Di seguito si trova invece una specificazione del diritto di “*Sostituzione del prodotto*” riconosciuto da Apple ai consumatori: “*Il prodotto acquistato può essere restituito, unitamente alla confezione originaria, entro quattordici (14) giorni dalla data di acquisto, dietro presentazione dell'originale dello scontrino o della fattura. Se la confezione*

²⁵ Verbale della ispezione Apple Retail Italia S.r.l.

*non è stata aperta Apple potrà a sua scelta o sostituire il prodotto o rimborsare il prezzo di acquisto*²⁶.

46. Infine, nella pagina internet (<http://www.apple.com/it/legal/warranty/>) relativa alle garanzie sul sito web Apple dopo il paragrafo intitolato “*Diritti legali aggiuntivi per i consumatori*”²⁷ si legge un altro paragrafo intitolato “*Prodotti non Apple/terze parti*” che recita “*Questi prodotti sono venduti “tali e quali” dai negozi Apple ma possono essere accompagnati dalle garanzie standard dei relativi produttori. Consulta le politiche di vendita per i dettagli.*”

47. Tali informazioni sono riportate anche nelle FAQ “*Domande frequenti sulla garanzia gratuita e sul programma APP*”. In particolare, alla prima domanda “*Cosa comprende la copertura gratuita per il mio prodotto Apple?*”, si precisa che si tratta di “*una garanzia limitata della durata di un anno, e 90 giorni di supporto tecnico gratuito*”, mentre le seguenti 11 domande riguardano il servizio di assistenza a pagamento AppleCare Protection Plan²⁸.

b) Le istruzioni impartite sulla prestazione della garanzia legale ai consumatori – vendite di Apple Store

48. Al momento della consegna all’Apple Store di un prodotto da riparare in assistenza, il professionista fornisce un modulo sul cui retro sono riportati i “***Termini e condizioni di riparazione***” (a caratteri minuscoli e in colore grigio), che disciplinano “*il servizio di riparazione del vostro prodotto da parte di Apple Retail Italia Srl*”. Anche in tale documento non si trova alcun riferimento alla garanzia legale biennale di conformità cui hanno diritto i consumatori in base agli artt. 128 e ss. del Codice del Consumo.

49. Al punto 1 il documento recita: “*Apple riparerà il vostro prodotto alle seguenti condizioni e ai costi indicati sul retro ... Quando il prodotto è coperto da garanzia o da un contratto di estensione del servizio, come per esempio AppleCare Protection Plan, Apple eseguirà le riparazioni previste dalla garanzia o dal contratto di estensione del servizio, a condizione che venga fornita la prova che il prodotto è coperto. Saranno a carico vostro i costi aggiuntivi in relazione alla garanzia del vostro prodotto o al contratto*

²⁶ Allegato 6 al verbale della ispezione Apple Retail Italia S.r.l.

²⁷ Esso recita: “*Per i consumatori che beneficiano delle norme o dei regolamenti a tutela del consumatore nella nazione di acquisto, ovvero, se differente, nella nazione di residenza, i benefici conferiti dalle garanzie Apple si considerano integrativi dei diritti e dei rimedi previsti da tali leggi e regolamenti a tutela dei consumatori, inclusi senza alcuna limitazione*”.

²⁸ Nella pagina www.apple.com/it/support/products/faqs.html.

di estensione del servizio”²⁹.

Al punto 5 si precisa ancora: *“Nel caso in cui Apple ripari il vostro prodotto sulla base della garanzia o sulla base del contratto di estensione del servizio, la riparazione sarà coperta esclusivamente da quanto previsto dalla garanzia o dal contratto di estensione del servizio, e dalle norme di legge applicabili ... La garanzia sulle componenti è una garanzia espressamente limitata a quanto previsto nei presenti Termini e Condizioni”*.

Ancora, al punto 10, si precisa che *“La riparazione del vostro prodotto da parte di Apple è disciplinata esclusivamente dai presenti Termini e Condizioni”*.

50. Per quanto riguarda le vendite realizzate attraverso gli Apple Store facenti capo a Apple Retail Italia, in un *“estratto dalla guida del facilitatore per il responsabile”*³⁰, strumento di formazione per i responsabili del reparto vendite, sono contenuti alcuni quesiti in merito agli *“scenari ambigui della politica di Apple Retail”*, fra i quali, in relazione ad una richiesta di riparazione, viene citata la *“politica Apple”* e viene riportato un *“Articolo relativo alle richieste di garanzia del cliente”* che recita, senza fare alcuna menzione alla garanzia legale biennale, *“ESCLUSIONI E LIMITAZIONI – Questa Garanzia limitata si applica solo all’hardware fabbricato da o per Apple che può essere identificato dal marchio, dal nome commerciale o dal logo Apple a esso annesso. La Garanzia Apple non viene applicata all’hardware non di marca Apple né ad altri software, anche se inclusi o venduti con l’hardware Apple”*, *“Apple, per quanto permesso dalla legge, fornisce i suoi prodotti, ‘così come sono.’”* e *“Apple non garantisce che li funzionamento del prodotto si svolgerà ininterrottamente o senza errori.”*

51. Di notevole interesse sono i documenti che rappresentano la condotta tenuta da Apple a fronte di specifiche richieste dei consumatori in merito all’applicazione della garanzia legale di conformità. In una mail del 16 dicembre 2009³¹ il Country Service Manager di Apple Italia S.r.l.³² interviene sulla proposta di utilizzare i due diversi termini *“Out of coverage”* e *“Out of warranty”* e commenta *“A product can be, on the second year, out of coverage but, from the legal point of view, we cannot state that it's*

²⁹ Allegato 5 al verbale della ispezione Apple Retail Italia S.r.l.

³⁰ Allegato 3 al verbale della ispezione Apple Retail Italia S.r.l.

³¹ File contenuto nell’allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 17 della directory contenente mail dalla casella del Country Service Manager di Apple Italia S.r.l.

³² Si rileva al riguardo che, secondo quanto dichiarato a verbale dall’Amministratore Delegato di Apple Italia S.r.l., la persona di Apple Italia S.r.l. che si raccorda per le problematiche di assistenza post vendita e customer care con i centri di assistenza autorizzati Apple è l’attuale *“Country Service Manager”* di Apple Italia S.r.l., che risulta svolgere un ruolo di riferimento per le problematiche di assistenza post vendita e customer care. Verbale della ispezione Apple Italia S.r.l.

literally out of warranty. The products are covered by warranty for 24 months then we can say that on the second year the customer has to proof that the defect of conformity was there at the beginning but ... that's another thing . From the customer (and law prospective) it's in warranty” [Nel secondo anno un prodotto può essere fuori copertura, ma, dal punto di vista legale, non possiamo affermare che è letteralmente fuori garanzia. I prodotti sono coperti da garanzia per 24 mesi... quindi possiamo dire che nel secondo anno il cliente deve dimostrare che il difetto di conformità esisteva dall’inizio, ma questa è un’altra cosa... Per il cliente (e dal punto di vista legale) è in garanzia] (sottolineatura aggiunta).

52. In una mail del 1° ottobre 2010³³ avente come oggetto “(...) *APR asking 30€ for in warranty repairs*”, il Country Service Manager di Apple Italia S.r.l. interviene dopo alcune mail in merito alla richiesta di 30 euro avanzata da un Apple Premium Reseller (APR) per gestire una riparazione (“*A customer called me to tell me that (...) wants to charge her 30 euros to handle a repair*”) e commenta “*If the unit is in warranty they shouldn't ask anything till when we'll put them on our locator as AASP The customer doesn't perceive the difference between APR displayed as AASP [Authorized Apple Service Provider] and AASP since we call them with the same name In my opinion the APRs would have to limit the money requests to the same done by the AASP (inspection fee, software restore, etc etc)*”. [Se il pezzo è in garanzia, non dovrebbero chiedere niente finché non li inseriamo nel nostro “locator” (software per l’individuazione delle sedi) come AASP. Il cliente non si accorge della differenza tra APR mostrati come AASP ed AASP poiché li chiamiamo con lo stesso nome. A mio avviso, gli APR dovrebbero limitare le richieste di denaro alle stesse eseguite dagli AASP (corrispettivo per la verifica, ripristino del software, ecc.)].

53. Si rileva, infine, che da un documento allegato da ARI e ASI alle proprie memorie del 27 settembre 2011 ad attestazione delle modalità di gestione delle richieste di assistenza ai consumatori che richiedono l’applicazione della normativa sulla garanzia legale per i consumatori³⁴, si evince chiaramente come Apple pretenda che sia il consumatore a provare che il difetto di conformità esisteva al momento della consegna, salvo che nei primi 6 mesi, nei quali il venditore poteva comunque offrire prova contraria: “*Consumer must generally prove that the defect existed at the time of*

³³ File contenuto nell’allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 14 della directory contenente mail dalla casella del Country Service Manager di Apple Italia S.r.l.

³⁴ Si tratta delle istruzioni denominate “Procedura Operativa Standard” impartite agli operatori del call center ed al personale degli Apple Store.

delivery, except for the first 6 months, during which period, the defect is presumed to have existed at the time of delivery. Seller can provide evidence to show this presumption is wrong.” [Il consumatore deve in genere dimostrare che il difetto esisteva al momento della consegna, fatta eccezione per i primi 6 mesi, periodo durante il quale, il difetto si presume fosse esistente al momento della consegna. Il venditore può fornire prove per dimostrare che questa presunzione è errata].

c) Le segnalazioni pervenute

54. Con riferimento alla condotta del gruppo Apple sono pervenute numerose segnalazioni di associazioni di consumatori e di singoli consumatori che lamentano appunto il mancato riconoscimento della garanzia legale di conformità. Di seguito si procederà ad una sintetica descrizione di alcune di queste.

55. L’associazione Altroconsumo riferisce che numerosi consumatori *“lamentano il comportamento scorretto di Apple sia sul sito della società che presso i suoi punti vendita”* allegando 13 segnalazioni di altrettanti consumatori. Da tali segnalazioni emerge che nei *“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”*. In merito al sito di vendita on-line di Apple Altroconsumo lamenta che, 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”* e che *“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”. Inoltre, “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”³⁵.

56. Sono numerose le segnalazioni pervenute prima e nel corso del procedimento che indicano la prassi di Apple di riconoscere ai consumatori solo il primo anno di garanzia³⁶:

– un consumatore si lamenta nei confronti dell’impresa Apple Sales International nei seguenti termini: “*ho acquistato un PC Mac Book e Apple mi ha informato che offre una garanzia sul prodotto di 1 anno. Come mai Apple offre solo 1 anno di garanzia sui prodotti e non 2 anni come garantito dalle norme europee e italiane?*”³⁷;

– un consumatore si lamenta nei confronti di Apple Retail Italia che presso l’Apple Store di Milano il venditore gli ha comunicato che aveva diritto alla garanzia di un anno e che per estenderla a 2 anni doveva pagare 69 euro acquistando l’APP³⁸;

– un consumatore lamenta che, avendo chiesto assistenza per un difetto riscontrato nel secondo anno di vita di un prodotto acquistato (computer Macbook Pro) sul sito Apple Store, il call center della Apple gli avrebbe consigliato di rivolgersi al centro Apple più vicino; poiché però erano passati 18 mesi dall’acquisto l’operatrice lo informava che l’intervento di ripristino del bene sarebbe stato a pagamento, in quanto la garanzia della Apple copriva solo il primo anno. Dopo essersi informato sul costo della riparazione, il segnalante ha cercato un contatto telefonico e via mail con il servizio assistenza Apple, il quale confermava che dopo il primo anno la garanzia era scaduta e solo per spirito di conciliazione gli ha proposto un bonus da spendere sullo store on line, effettivamente inviatogli. Il consumatore ha mandato due altre e-mail, lamentando che la garanzia legale ha durata biennale, in risposta alle quali è stato contattato da un legale di Apple che gli ha confermato che la garanzia restava di 12 mesi ma che poteva fare a sue spese una perizia e se il PC fosse risultato difettoso Apple

³⁵ Segnalazione prot. n. 34751 del 13 giugno 2011. L’associazione allega la sintesi delle comunicazioni di 13 consumatori e copia delle pagine internet citate.

³⁶ Segnalazioni prot. n. 61843 del 28 ottobre 2011; prot. n. 59014 del 20 ottobre 2011; prot. n. 49146 del 13 settembre 2011, prot. n. 49137 del 13 settembre 2011; prot. 49136 del 13 settembre 2011.

³⁷ Segnalazione prot. n. 39524 del 12 luglio 2011; nello stesso senso si veda la segnalazione prot. n. 49498 del 14 settembre 2011.

³⁸ Segnalazione prot. n. 49494 del 14 settembre 2011.

avrebbe potuto valutare la sostituzione del pezzo in garanzia³⁹;

– un consumatore rappresenta che rivoltosi al rivenditore per l’assistenza nel secondo anno di vita del prodotto, questi l’ha invitato a rivolgersi all’assistenza Apple, che lo ha informato che la garanzia prestata da Apple era di 12 e non di 24 mesi; dopo avere scritto nuovamente al rivenditore per richiedere la riparazione ai sensi della garanzia legale del venditore, quest’ultimo ha risposto “*Gentile cliente, di seguito le riportiamo ciò che è scritto sul sito Apple nell’area garanzia e che l’operatore le ha confermato: l’assistenza in garanzia per le riparazioni appropriate è disponibile, a titolo gratuito, per 12 mesi. L’ordine è stato inserito in data 22/01/2010 e pertanto è corretto che la garanzia gratuita sia scaduta*”⁴⁰;

– alcuni consumatori lamentano che, rivoltisi al rivenditore per l’assistenza nel secondo anno di vita del prodotto, questi ha risposto che il prodotto non era più soggetto a garanzia in quanto trascorsa la garanzia convenzionale di un anno prevista da Apple⁴¹; in un caso la riparazione di un prodotto acquistato presso un rivenditore è stata rifiutata con l’affermazione che “*ai prodotti Apple non si applicherebbe la garanzia di 24 mesi stabilita dalla normativa italiana e dalla Comunità Europea in quanto azienda statunitense*”⁴²; in un caso il centro di assistenza ha chiesto il pagamento della riparazione di un prodotto perché “*ormai decorso l’anno di garanzia*”⁴³.

– un rivenditore lamenta di poter fornire assistenza ai propri clienti solo telefonando a nome degli stessi e solo nel primo anno dall’acquisto, mentre è costretto ad accollarsi le spese di riparazione e di spedizione nel secondo anno⁴⁴; è successivamente pervenuta la segnalazione di un cliente di tale rivenditore, che conferma di avere contattato insieme al rivenditore il numero verde di Apple, che l’ha informato dell’impossibilità di riparare il prodotto in garanzia dopo il decorso di un anno dall’acquisto⁴⁵.

³⁹ Segnalazione prot. n. 49201 del 13 settembre 2011, integrata con comunicazione prot. n. 62826 del 3 novembre 2011.

⁴⁰ Segnalazione prot. n. 38248 del 5 luglio 2011.

⁴¹ Segnalazioni prot. 53705 del 3 ottobre 2011; prot. 51775 del 23 settembre 2011; prot. n. 49074 del 13 settembre 2011; prot. n. 50291 del 19 settembre 2011; prot. n. 49074 del 13 settembre 2011.

⁴² Segnalazione prot. n. 51445 del 22 settembre 2011.

⁴³ Segnalazione prot. n. 51470 del 22 settembre 2011.

⁴⁴ Segnalazione prot. n. 57471 del 13 ottobre 2011.

⁴⁵ Segnalazione prot. n. 58932 del 20 ottobre 2011.

d) Le istruzioni impartite in merito alle informazioni sulla garanzia legale da fornire ai consumatori – vendite di terzi rivenditori

57. La medesima problematica circa la corretta applicazione del regime di garanzia legale emerge anche nelle informazioni fornite ai consumatori che si rivolgono al *call center* di Apple, anche nel caso di prodotto acquistato presso un diverso professionista.

58. In una mail inviata il 1° febbraio 2007⁴⁶ dal “Country Service Manager” al “Responsabile del supporto al canale *retail*” di Apple Italia S.r.l. si rileva che *“ormai il problema ha assunto un livello tale da richiedere un intervento a livello europeo.”* e si inoltra un messaggio interno avente ad oggetto la *“GARANZIA 2° ANNO”* nel quale è scritto *“le cose peggiorano se poi il Call Centre, erroneamente e + spesso ultimamente, passa ai clienti il messaggio : 'noi ti diamo il 1 anno, il 2 hai il diritto di pretenderlo da chi ti ha venduto il prodotto’”*⁴⁷. Ancora in una mail del 15 febbraio 2007⁴⁸ il Country Service Manager di Apple Italia S.r.l. inoltra all’Amministratore Delegato la corrispondenza intercorsa a partire da una propria mail del 1° febbraio, in cui scriveva *“We have been receiving a lot of calls from resellers who complains about the informations provided by the call center agents regarding the second year warranty. The problem is that the agents, say to the customers, that the Apple warranty is one year and for the second one, they have to go back to the reseller. I know what the law says and we already discussed about this but:*

-in this way we put in a bad positions our channel

-are not clear the conditions to proof the defect of conformity

-after this calls the customer think that he has in right to require the repair in warranty during the second year

-in the contract we write something about the "right of regress " and here is not clear the procedure to refund the reseller if the customer is able to

⁴⁶ File contenuto nell'allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 33 della directory contenente mail dalle caselle dell'Amministratore Delegato e del Country Sales Manager Retail di Apple Italia S.r.l..

⁴⁷ Il documento prosegue: *“E di fatto su questo disguido con (...) abbiamo chiesto di lavorare insieme al Legal e Management dei call centre per allineare il supporto in questo senso e correggere il tiro. Sull'operato dei Service Provider invece, possiamo intervenire direttamente, e ti posso assicurare che nei 3 casi di cui tu sei stato testimone (...) si e' trattato di un errore compiuto dal personale 'sprovveduto' (una contabile e una nuova receptionist nello specifico) dell'AASP che ha scritto cose, sotto la pressione dell'utente finale informato, CHE NON DOVEVA SCRIVERE (= 'danno non causato da male utilizzo da parte del cliente bene a soggetto a difetto di conformita')”.*

⁴⁸ Files contenuti nell'allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., righe 15, 37, 38, 39 e 40 della directory contenente mail dalle caselle dell'Amministratore Delegato e del Country Sales Manager Retail di Apple Italia S.r.l..

proof the defect of conformity.

In my personal opinion, what we should do asap, is to communicate to the call center agents to AVOID to say something about the second year warranty and overall to address back the customer to the reseller⁴⁹.”

[Abbiamo ricevuto molte chiamate da rivenditori che si lamentano delle informazioni fornite dagli addetti al call center sulla garanzia nel secondo anno. Il problema è che gli operatori dicono ai clienti che la garanzia Apple è di un solo anno e che per il secondo devono tornare dal rivenditore. So che cosa dice la legge e ne abbiamo già parlato, ma:

- in questo modo mettiamo in una cattiva posizione il nostro canale
- non sono chiare le condizioni per dimostrare il difetto di conformità
- dopo queste telefonate, il cliente pensa di avere il diritto di richiedere la riparazione in garanzia durante il secondo anno
- nel contratto scriviamo qualcosa a proposito del “diritto di rivalsa” e qui non è chiara la procedura per rimborsare il rivenditore se il cliente è in grado di dimostrare il difetto di conformità.

È mia opinione personale che dovremmo al più presto comunicare agli addetti al call center di EVITARE di dire cose sulla garanzia del secondo anno e in generale rimandare il cliente al rivenditore.]

59. In una mail del 15 febbraio 2007⁵⁰ l’attuale “Country Service Manager” di Apple Italia S.r.l. inoltra all’Amministratore Delegato un proprio messaggio in cui illustra la necessità di creare una chiara procedura per l’assistenza dei prodotti assistiti da garanzia legale di conformità da parte dei rivenditori terzi, precisando che *“The reseller should know when, if and how to replace the unit to the customer having the reasonable expectation that, following the procedure below, Apple will credit him for the repair cost or for the replacement cost”* and *“During one of the calls that I had with (..) and (..) they said basically that everything is not “customer abuse” is*

⁴⁹ Il documento prosegue: *“If my suggestions will be not accepted, the risk, very high, is that we'll receive thousands of calls from retailers and resellers. We'll have to pay a lot of manual credit notes to the channel and we'll see a significant increasement of the legal cases against Apple started by our channel partners. Moreover, based on what you said about the cases where, theoretically, the problem is a problem of conformity, we'll see an exponential growth of the warranty cost related to the status change from out of warranty repair to out of warranty repair. The number of calls is booming and we need to find the way to prevent the problem as soon as possible”*. [Se i miei suggerimenti non verranno accettati, il rischio, altissimo, è che riceveremo migliaia di chiamate da rivenditori e distributori. Dovremo pagare molte note di credito manuali al canale e vedremo un aumento significativo dei ricorsi contro Apple da parte dei nostri partner. Inoltre, in base a quanto detto sui casi in cui, teoricamente, il problema è un problema di conformità, vedremo una crescita esponenziale dei costi di garanzia collegati al cambio di stato da riparazione in/fuori garanzia. Il numero di chiamate è esorbitante e dobbiamo al più presto trovare il modo di evitare il problema.]

⁵⁰ File contenuto nell’allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 10 della directory contenente mail dalla casella del Country Service Manager di Apple Italia S.r.l.

“defect of conformity”. Pls I need confirmation about this point” [Il rivenditore dovrebbe sapere quando, se e come sostituire il pezzo al cliente che può ragionevolmente aspettarsi che, seguendo la procedura sottoindicata, Apple gli accrediterà il rimborso dei costi di riparazione o sostituzione” e “Durante una delle conversazioni telefoniche che ho avuto con (...) e (...) hanno detto, in pratica, che tutto ciò che non è “danno a carico del cliente” è “difetto di conformità”. Per favore, ho bisogno di conferma su questo punto.]

60. In una mail del 28 luglio 2008⁵¹ della “AppleCare Channel Manager”, inviata anche al “Country Service Manager” di Apple Italia S.r.l. ed indirizzata ad un centro di assistenza autorizzato, si chiede di *“non parlare al cliente di una certificazione che gli AASP devono rilasciare al cliente che confermi il difetto di conformità, ma che possono sì diagnosticare il difetto e chiedere ad Apple, se ne ritengono il caso, la riparazione in garanzia, come difetto di conformità”*.

61. Ancora in mail del 17 giugno 2009⁵² al Country Sales Manager Retail un distributore scrive *“ho, oramai, iniziato una lungo rapporto epistolare con (..) per il discorso secondo anno di garanzia. Il cliente richiede due cose: - una comunicazione ufficiale Apple (non di tuo pugno) dove si spiega il discorso garanzia e gestione della stessa; - un unico riferimento per quanto riguarda la gestione delle garanzie degli iPod (in garanzia e fuori garanzia)”*.

62. In una mail del 12 giugno 2009⁵³ e in una dell’11 settembre 2009⁵⁴, indirizzate anche al “Country Service Manager” di Apple Italia S.r.l., si riferisce dei contatti con un gestore telefonico in merito alla gestione del secondo anno di garanzia e si precisa che *“sostengono la loro interpretazione del contratto e dicono che ci rifatteranno le riparazioni di iPhone anche nel secondo anno dalla vendita”*.

63. In una mail del 18 giugno 2009⁵⁵ inviata dal “AppleCare Business Development Manager EMEA” si legge la corrispondenza fra diversi rappresentanti di Apple in cui si commenta con soddisfazione la notizia che

⁵¹ File contenuto nell’allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 1 della directory contenente mail dalla casella del Country Service Manager di Apple Italia S.r.l.

⁵² File contenuto nell’allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 11 della directory contenente mail dalla casella del Country Service Manager di Apple Italia S.r.l.

⁵³ File contenuto nell’allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 18 della directory contenente mail dalla casella del Country Service Manager di Apple Italia S.r.l.

⁵⁴ File contenuto nell’allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 19 della directory contenente mail dalla casella del Country Service Manager di Apple Italia S.r.l.

⁵⁵ File contenuto nell’allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 16 della directory contenente mail dalla casella del Country Service Manager di Apple Italia S.r.l.

“For the new product (...) is going to only provide Apple's standard 1 year warranty to their customers.” e successivamente “with this new approach they seem more “open” to re-discuss the APP proposition more in detail with us” [Per il nuovo prodotto (...) darà al cliente la sola garanzia standard di 1 anno di Apple” ----- “con questo nuovo approccio sembrano più “aperti” a ridiscutere più dettagliatamente con noi la proposta APP].

64. In una mail del 5 febbraio 2009⁵⁶ il Country Service Manager” di Apple Italia S.r.l. comunica *“Per cio' che riguarda il servizio offerto se il prodotto e' coperto da AppleCare , bhe, ufficialmente non esiste una vera e propria “corsia preferenziale” con degli SLA che vengono riservati solo a chi ha sottoscritto il contratto ... ma in modo ufficioso ti posso garantire che i clienti con AppleCare vengono trattati veramente con riguardo”.*

65. In mail del 7 ottobre 2010⁵⁷ e del 25 gennaio 2011⁵⁸, si da conto delle richieste di trattative da parte di rivenditori i cui impegni in materia di garanzia legale erano stati accettati dall’Autorità, in merito al contributo di Apple in materia.

66. Infine, in una mail del 7 febbraio 2011⁵⁹ si discute della risposta da dare alla richiesta di chiarimenti di un rivenditore, che lamenta *“È sempre più frequente il rientro di prodotti con data d’acquisto del secondo anno. Il centro assistenza si limita a consegnarci un preventivo di spesa che spesso supera il prezzo di acquisto dello stesso ipod”.*

4.3. Informazioni fornite e condotte tenute in relazione ai servizi aggiuntivi APP

67. Le evidenze raccolte in ordine alla seconda delle due pratiche commerciali, testimoniano una precisa strategia di presentazione ai consumatori dei servizi di assistenza aggiuntivi a pagamento Apple Protection Plan, il cui soggetto contraente è Apple Sales International, proposti in vendita on line nel sito *www.apple.com*, nei punti vendita di Apple Retail Italia, oltre che presso tutti i distributori autorizzati, come

⁵⁶ File contenuto nell’allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 32 della directory contenente mail dalle caselle dell’Amministratore Delegato e del Country Sales Manager Retail di Apple Italia S.r.l..

⁵⁷ File contenuto nell’allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 25 della directory contenente mail dalle caselle dell’Amministratore Delegato e del Country Sales Manager Retail di Apple Italia S.r.l..

⁵⁸ File contenuto nell’allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 20 della directory contenente mail dalle caselle dell’Amministratore Delegato e del Country Sales Manager Retail di Apple Italia S.r.l..

⁵⁹ File contenuto nell’allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 13 della directory contenente mail dalla casella del Country Service Manager di Apple Italia S.r.l.

strumento per assicurarsi l'assistenza a partire dal secondo anno dall'acquisto dei prodotti, senza alcuna informazione sull'esistenza della garanzia legale biennale di conformità.

a) Le informazioni fornite sul prodotto AppleCare Protection Plan

68. Come precisato da Apple Sales International nella propria memoria datata 6 giugno 2011 *“ASI è il soggetto responsabile del funzionamento dell'Apple On-line Store italiano (<http://store.apple.com/it>), dove è possibile acquistare l'APP” e “Il prodotto AppleCare Protection Plan (“APP”) viene fornito ai rivenditori indipendenti in una confezione sigillata, di dimensioni e forma pari a quelle di un “cd”, contenente tutte le informazioni relative ai termini e condizioni del servizio ed alle modalità di attivazione dello stesso”⁶⁰.*

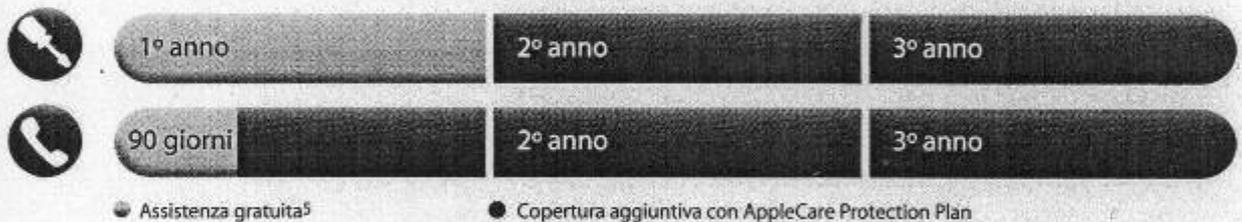
69. Sulle confezioni dei vari prodotti di assistenza APP, differenziati in relazione al prodotto elettronico cui ciascuno di essi è dedicato, di cui si riproducono più sotto le immagini⁶¹, è riportato un messaggio a caratteri grandi in cui si sottolinea l'unicità del servizio offerto, con frasi quali *“Poiché Apple crea l'hardware, il sistema operativo e molte delle applicazioni, ogni Mac è un sistema perfettamente integrato” “solamente AppleCare Protection Plan ti offre assistenza e supporto “one-stop” da parte degli esperti Apple”.*

⁶⁰ Memoria di Apple Sales International datata 6 giugno 2011.

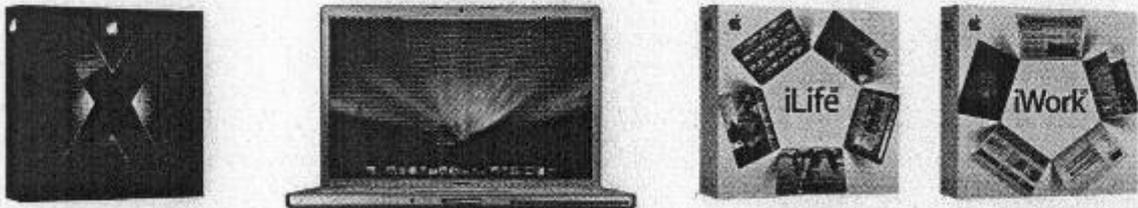
⁶¹ Sono state rinvenute confezioni presso i professionisti Comet S.p.A. e Apple Retail Italia S.r.l.

Un solo numero da chiamare per ottenere assistenza di alta qualità
 AppleCare Protection Plan estende la copertura gratuita per il tuo Mac a tre anni di assistenza di alta qualità¹. Il programma include assistenza tecnica telefonica da parte di esperti², copertura globale di riparazione³ e riparazioni sul posto per computer da scrivania⁴. Poiché Apple progetta sia il computer che il sistema operativo e numerose applicazioni integrate, il sistema Mac costituisce un sistema veramente integrato che offre un'assistenza di qualità superiore. Con una semplice chiamata telefonica potrai risolvere la maggior parte dei problemi del tuo Mac.

Estende la copertura a tre anni di servizio e supporto tecnico telefonico da parte di esperti.



Ottieni servizio e assistenza per il sistema operativo e hardware Mac e per iLife e iWork.



AppleCare Protection Plan ti fornisce la copertura per il computer Mac nonché per la scheda AirPort Extreme, AirPort Express o per la base AirPort Extreme, Time Capsule, per l'unità MacBook Air SuperDrive e la RAM di Apple utilizzate con il Mac. I clienti di Mac mini, Mac Pro, MacBook Pro possono anche registrarsi per ottenere la copertura di un monitor Apple, a condizione che il computer Mac e il monitor siano stati acquistati insieme. L'immagine mostrata sopra potrebbe non coincidere con il modello di computer per il quale state acquistando la garanzia.

70. Segue, in tutte le confezioni, un grafico di forte evidenza grafica che mostra:

- i) per il servizio di assistenza tecnica (identificato con l'immagine di un cacciavite) il 1° anno di "Assistenza in omaggio" (o "Assistenza gratuita") e la "Copertura aggiuntiva di AppleCare Protection Plan" per il 2° anno (in alcuni casi anche del 3°);
- ii) per il servizio di supporto (identificato con l'immagine di una cornetta telefonica) i primi 90 giorni di "Assistenza in omaggio" o di "Assistenza gratuita" e la "Copertura aggiuntiva di AppleCare Protection Plan" per il resto del 1° anno e il 2° (in alcuni casi anche il 3°) anno.

Servizio e supporto offerti da chi meglio conosce iPad.

Poiché Apple crea iPad, il sistema operativo e molte delle applicazioni, si tratta di un sistema perfettamente integrato. E solamente AppleCare Protection Plan fornisce servizio¹ e supporto² integrale offerto dagli esperti di Apple: sarà quindi possibile risolvere la maggior parte dei problemi con una sola chiamata.



Supporto tecnico integrale

- Contatto diretto con gli esperti Apple
- Riparazioni mediante servizio "carry-in" o corriere espresso
- Compatibile con Mac e con PC



Copertura hardware Apple

- iPad
- Batteria
- Cavo USB e alimentatore di corrente inclusi



Supporto software incluso

- Sincronizzare con iTunes
- Connettere ai network wireless
- Inviare e ricevere e-mail
- Utilizzare iWork per iPad e altre applicazioni Apple

Amplia la tua copertura a due anni di servizio e assistenza tecnica telefonica.³



1° anno

2° anno



90 giorni

2° anno

● Assistenza in omaggio

● Copertura aggiuntiva con AppleCare Protection Plan

I vantaggi di AppleCare Protection Plan si aggiungono a qualunque diritto legale fornito dalle leggi di tutela del consumatore vigenti nella tua giurisdizione. AppleCare Protection Plan è soggetto all'accettazione dei termini e delle condizioni del servizio. L'acquisto del programma non è necessario per l'acquisto del dispositivo da esso assicurato. Per maggiori dettagli, consulta le condizioni del servizio su www.apple.com/legal/applecare/appforipad.html.

¹Il servizio di copertura potrebbe essere soggetto ad alcune restrizioni. Alcune opzioni del servizio potrebbero non essere disponibili in alcuni paesi. La copertura è disponibile quando il rendimento della batteria diminuisce del 50% o più rispetto alle specifiche originali. I prodotti restituiti in assistenza potrebbero essere riparati o sostituiti con componenti equivalenti a quelli nuovi in termini di prestazioni e affidabilità. ²Potrebbero essere applicate le tariffe telefoniche locali. I numeri telefonici e gli orari di disponibilità del servizio possono variare e sono passibili di modifica. ³Questo programma estende la tua copertura di due anni dalla data di acquisto di iPad. Devi acquistare il programma mentre la garanzia originale di un anno di iPad è ancora valida.

71. In ogni confezione si leggono più in basso alcune notazioni rappresentate con ridotta evidenza grafica (caratteri molto piccoli e colore poco marcato), differenziate fra le tipologie di APP, fra le quali “il programma deve essere acquistato mentre la garanzia originale di un anno del tuo Mac è ancora valida.” “La copertura globale per le riparazioni potrebbe essere soggetta ad alcune restrizioni.” “I vantaggi del programma AppleCare Protection Plan si sommano a qualsivoglia altro diritto legale garantito dalle leggi di tutela del consumatore valide nella tua giurisdizione.”

Assistenza e supporto da chi conosce davvero il tuo Mac.

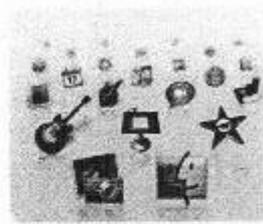
Poiché Apple crea l'hardware, il sistema operativo e molte delle applicazioni, ogni Mac è un sistema perfettamente integrato. E solamente AppleCare Protection Plan ti offre assistenza e supporto "one-stop" da parte degli esperti Apple, così gran parte dei problemi potranno essere risolti con un'unica chiamata.¹



Supporto tecnico integrale
Contatto diretto con gli esperti Apple
Copertura globale per le riparazioni²
Riparazione onsite, mail-in o carry-in³

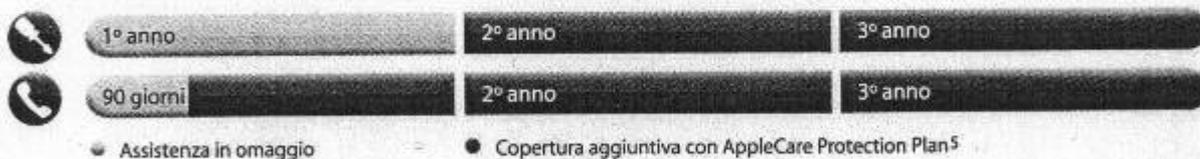


Copertura hardware Apple
• Il tuo computer Mac
• Time Capsule o un dispositivo AirPort
• Monitor Apple acquistato con Mac



Supporto software incluso
• Usando Mac OS X
• Domande su iLife e iWork
• Connessione ai network AirPort

Amplia la tua copertura a tre anni di servizio e assistenza tecnica telefonica.⁴



AppleCare Protection Plan protegge il tuo Mac, nonché la scheda Airport Extreme, AirPort Express o la base Airport Extreme, Time Capsule, MacBook Air SuperDrive e la RAM Apple RAM utilizzate con il sistema e acquistate entro due anni dall'acquisto del tuo Mac. L'immagine mostrata sopra potrebbe non rappresentare il modello di computer per cui stai acquistando la copertura. Devi acquistare un programma per ogni computer per cui desideri la copertura; il programma deve essere acquistato mentre la garanzia originale di un anno del tuo Mac è ancora valida. AppleCare Protection Plan è soggetto all'accettazione dei termini e delle condizioni del servizio. L'acquisto del programma non è necessario per l'acquisto del dispositivo da esso assicurato. Per maggiori dettagli, consulta le condizioni del servizio su www.apple.com/legal/applecare/appgeos.html.

¹Potrebbero essere applicate le tariffe telefoniche locali. ²La copertura globale per le riparazioni potrebbe essere soggetta ad alcune restrizioni. ³Il servizio di assistenza on-site è disponibile unicamente per i computer desktop. Alcune opzioni del servizio potrebbero non essere disponibili in alcuni paesi.

⁴La copertura viene estesa fino a un massimo di tre anni dalla data di acquisto del computer. ⁵I vantaggi del programma AppleCare Protection Plan si sommano a qualsivoglia altro diritto legale garantito dalle leggi di tutela del consumatore valide nella tua giurisdizione.

72. Nel sito *apple.com* è offerta la possibilità di scaricare il testo delle condizioni di contratto del servizio "APPLECARE PROTECTION PLAN", in cui viene chiarito che l'assistenza potrà essere richiesta presso un punto vendita Apple⁶² o un Centro di Assistenza Autorizzato Apple e viene precisato che "La garanzia per i difetti decorre dalla data di scadenza della garanzia hardware per l'apparecchiatura Garantita Apple" (di un anno). Solo alla fine delle nove pagine di tali condizioni di contratto, nella sez. 7 si precisa che sono fatti salvi i diritti previsti dagli artt. 128-135 del Codice del

⁶² In Italia il gruppo Apple gestisce i propri punti vendita diretti e la prestazione di servizi di assistenza, consulenza, manutenzione e assistenza post-vendita attraverso la propria controllata Apple Retail Italia S.r.l..

Consumo, senza alcuna descrizione degli stessi (*“Fatto salvo quanto previsto da altre disposizioni applicabili al presente Piano, il cliente è titolare dei diritti previsti dagli Articoli 128-135 del Decreto Legislativo No. 206 del 6 Settembre 2005 (Codice del Consumo), che non sono in alcun modo pregiudicati da quanto previsto dal presente Piano”*).

73. Come precisato da Apple Sales International nella propria memoria datata 6 giugno 2011 *“Tutte le informazioni relative all’APP sono fornite agli utenti dell’Apple On-line Store attraverso il sito internet”* e *“I materiali informativi/pubblicitari relativi all’APP ed utilizzati da ASI per pubblicizzare e promuovere il prodotto ai consumatori che effettuano acquisti attraverso l’Apple On-line Store sono contenuti nella sezione “Supporto” del sito Internet di Apple”*, in cui viene presentata la pagina raffigurata nella immagine fornita da Apple Sales International www.apple.com/it/support/products, riprodotta più sotto, in cui non si fa menzione della garanzia legale a favore del consumatore. Come illustrato dalla stessa Apple Sales International, da tale pagina è possibile selezionare il rinvio a quelle dedicate alle specifiche caratteristiche dell’APP per i vari dispositivi Apple, in nessuna delle quali si fa menzione della garanzia legale a favore del consumatore, ma è solo presente un riquadro, intitolato *“Importante”*, contenente a sua volta un link al testo integrale dei termini e condizioni dell’APP⁶³.

⁶³ Memoria di Apple Sales International datata 6 giugno 2011



74. In una mail interna del 29 aprile 2009⁶⁴ inviata dal Product Sales Manager di Apple Italia S.r.l. viene data comunicazione dell'annuncio dell'APP per l'iPhone, in cui si scrive *"AppleCare Protection Plan for iPhone - Available during iPhone's limited 1-year warranty - iPhone comes with 90 days of complimentary support and a 1-year limited warranty. APP for iPhone extends that coverage to two years from the date of iPhone purchase. • Provides expert technical support for the iPhone operating system and Apple-branded iPhone applications • Supports interconnectivity between iPhone and a Mac or PC • Covers iPhone battery depletion • Covers iPhone and included accessories"* [Il Piano di Protezione AppleCare per l'iPhone – disponibile durante la garanzia limitata di 1 anno dell'iPhone – L'iPhone ha un servizio gratuito di supporto di 90 giorni e una garanzia limitata di 1 anno. Il Piano di Protezione AppleCare per l'iPhone estende tale copertura a due anni dalla data di acquisto dell'iPhone. Fornisce il supporto tecnico di esperti per il sistema operativo dell'iPhone e le sue applicazioni a marchio Apple. Supporta l'interconnettività tra iPhone e Mac

⁶⁴ File contenuto nell'allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 9 della directory contenente mail dalle caselle dell'Amministratore Delegato e del Country Sales Manager Retail di Apple Italia S.r.l..

o PC. Copre l'esaurimento della batteria dell'iPhone. Copre l'iPhone e gli accessori inclusi.]; alla mail è allegato anche il nuovo materiale pubblicitario, nel quale si riproduce lo stesso contenuto. Successivamente in una mail del 4 dicembre 2009⁶⁵ inviata dal Product Sales Manager di Apple Italia S.r.l. viene dato lo stesso annuncio ai distributori.

b) Le istruzioni impartite in merito alle informazioni sul prodotto AppleCare Protection Plan da fornire ai consumatori

75. Nella comunicazione ad un cliente che ha comprato APP, come si legge in una mail del 26 giugno 2009⁶⁶, non si dà nessuna informazione sulla garanzia legale e si scrive solo *“AppleCare Protection Plan è un'impareggiabile soluzione di assistenza integrata che estende la copertura originale.”* e *“Per maggiori informazioni su AppleCare Protection Plan, visiti la pagina www.apple.com/it/support/products”*.

76. In una mail dell'11 febbraio 2009⁶⁷, rispondendo a un quesito avente come oggetto *“Question about APP”* il “Country Service Manager” di Apple Italia S.r.l. scrive *“i casi in cui vengono sostituite le macchine invece che riparate non dipendono dal tipo di guasto ma dalla quantità di riparazioni che la macchina stessa ha avuto. Ne deriva che, più lungo è il periodo di garanzia, maggiori saranno le volte che la macchina verrà riparata in garanzia, maggiori le possibilità che all'intervento tecnico si preferisca la sostituzione Ora vai e UCCIDI !!! ;-)”*.

77. In una mail del 17 dicembre 2009⁶⁸ il “Country Service Manager” di Apple Italia mostra pieno apprezzamento per il contenuto di una mail alla clientela inoltratagli da un “Apple Premium Reseller”, nella quale viene proposto ad un cliente l'acquisto dell'AppleCare Protection Plan sulla premessa che *“come senz'altro Lei sa, ogni prodotto Apple che acquista Le viene fornito con la garanzia di un anno per la copertura dei costi di riparazione dell'Hardware”* omettendo del tutto di menzionare al cliente che ogni prodotto acquistato viene fornito per legge con la garanzia di due anni

⁶⁵ File contenuto nell'allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 4 della directory contenente mail dalle caselle dell'Amministratore Delegato e del Country Sales Manager Retail di Apple Italia S.r.l..

⁶⁶ File contenuto nell'allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 2 della directory contenente mail dalle caselle dell'Amministratore Delegato e del Country Sales Manager Retail di Apple Italia S.r.l..

⁶⁷ File contenuto nell'allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 30 della directory contenente mail dalle caselle dell'Amministratore Delegato e del Country Sales Manager Retail di Apple Italia S.r.l..

⁶⁸ File contenuto nell'allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 15 della directory contenente mail dalla casella del Country Service Manager di Apple Italia S.r.l.

per la copertura di ogni costo di riparazione.

78. In una mail del 2 aprile 2010⁶⁹ avente come oggetto *“Cosa copre l’APP che non copre il secondo anno di Garanzia per difetto di conformità?”* l’AppleCare Service Channel Management chiarisce *“quello dell’iPhone, che è un po’ diversa dagli altri APP (2 anni invece che 3 e no Assistenza On Site)”*, elencando *“supporto tecnico x 2 anni (e non 90 gg come per i prodotti senza APP) dalla data di acquisto”, “Supporto software incluso – Grazie ad AppleCare Protection Plan per iPhone, gli esperti Apple ti aiuteranno a risolvere problemi con iPhone, le applicazioni firmate Apple e a collegare il tuo iPhone a un Mac o a un PC”, “copertura completa dei costi di riparazione dell’hardware, sia per quanto riguarda i pezzi di ricambio che la manodopera, per l’iPhone, la batteria e gli accessori in dotazione (che per il diritto dei consumatori invece è coperta nel 2 anno), solo se di fronte a un DIFETTO DI CONFORMITA’ – Copertura hardware Apple - AppleCare Protection Plan offre la copertura per riparazioni o sostituzioni, sia per quanto riguarda i pezzi di ricambio che la manodopera, da parte dei tecnici autorizzati Apple”*.

79. In una mail del 22 aprile 2010⁷⁰ avente come oggetto *“Secondo anno di garanzia e dente avvelenato”* il Country Field Staff Manager per l’Italia reinvia al Country Service Manager di Apple Italia una mail in cui fa presente *“Penso sia utile oltre che necessario, avere il maggior numero di validi argomenti per: 1. fronteggiare la questione 2° anno di garanzia; 2. conseguentemente proporre nel migliore dei modi APP”* e chiede un riscontro sulla mail di un Apple Shop del 19 aprile 2010, in cui si propone come strategia *“Prendere per buono il secondo anno di garanzia oppure, anticipando, essere proprio noi i primi a parlarne. Sebbene noi si sia a conoscenza delle molte differenze di copertura non contraddire il cliente, prendendo per buona qualunque castroneria ritenga di sapere (nei limiti del possibile). Evitare, a meno che non sia lui a richiederlo, di addentrarsi troppo a lungo nella spiegazione della differenza tra guasto, difetto di conformità e affini. Ma soprattutto cercare di spostare da subito la discussione sugli indubbi vantaggi di fare AppleCare dal primo anno fra i quali, proprio per rispondere all’articolo delle iene, potersi rivolgere ovunque nei moltissimi centri assistenza autorizzati senza dover per forza*

⁶⁹ File contenuto nell’allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 5 della directory contenente mail dalla casella del Country Service Manager di Apple Italia S.r.l.

⁷⁰ File contenuto nell’allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 35 della directory contenente mail dalle caselle dell’Amministratore Delegato e del Country Sales Manager Retail di Apple Italia S.r.l..

essere legati allo shop dove si è effettuato l'acquisto. Riassumendo occuparsi 15 secondi del secondo anno di garanzia e colpire con tutte le armi a nostra disposizione lo sventurato avventore a più riprese finchè non sarà lui a chiedere il ProtectionPlan." (sottolineatura aggiunta). In una mail del 23 aprile⁷¹ di pari oggetto il Country Service Manager giudica "corretto" il suggerimento di cui sopra.

80. In una delle segnalazioni si lamenta di avere ricevuto, all'approssimarsi della scadenza di un anno dall'acquisto, un messaggio da parte di Apple avente come oggetto "La garanzia di un anno del tuo iPod sta per scadere" in cui si promuove l'acquisto di APP per l'iPod e sottolineando che è la "ultima occasione prima che scada la garanzia di un anno" senza nuovamente fornire alcuna indicazione della garanzia legale biennale cui hanno diritto i consumatori, ma presentando il contenuto del servizio offerto come: "estensione della copertura hardware e dell'assistenza tecnica fino a due anni dalla data di acquisto del tuo ipod; assistenza e supporto per il tuo ipod, la batteria, gli accessori inclusi (...) Acquista on line o chiama il numero 800554533". Si aggiunge poi in calce che "1. Ogni ipod include un unico intervento gratuito di assistenza tecnica al telefono entro 90 giorni dalla data di acquisto, e un anno di copertura hardware ..."⁷².

81. In una mail che un rivenditore invia al Country Sales Manager Retail il 20 aprile 2009⁷³ si precisa "Nei colloqui è sempre emersa chiaramente l'aspettativa da parte di (...) di risultati di vendita per gli APP di un certo spessore. Tralasciando che i valori obiettivo (25% di connect rate APP) erano forse un po' alti per il nostro contesto, in effetti non era stata fatta nessuna iniziativa commerciale in proposito per indirizzare le vendite degli APP, soprattutto in un network come il ns dove la copertura del 2 anno di garanzia (...) (ove non offerta dal Brand) è vissuta ed utilizzata come forte argomento di vendita. Come ben sai dal settembre 2008 ci siamo messi a lavorare al proposito e si sono attivate una serie di iniziative commerciali (aumento delle scorte in (...) e revisione dei listini), formative (video lezioni ed incontri di formazione in presenza) ed economiche (contest sulle vendite di APP) che hanno portato risultati eccellenti. Tali risultati sono frutto anche del supporto costante di Apple (attraverso (...) ed altri loro colleghi)

⁷¹ File contenuto nell'allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 34 della directory contenente mail dalle caselle dell'Amministratore Delegato e del Country Sales Manager Retail di Apple Italia S.r.l..

⁷² Segnalazione prot. n. 34751 del 13 giugno 2011.

⁷³ File contenuto nell'allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 16 della directory contenente mail dalle caselle dell'Amministratore Delegato e del Country Sales Manager Retail di Apple Italia S.r.l..

che ci ha sostenuto in tutte le attività di vendita attivate.” (sottolineatura aggiunta). In una mail del 29 aprile 2009, il Country Service Manager di Apple Italia conferma al riguardo: “La loro richiesta fu quella di qualificare alcuni punti vendita come centri di raccolta visibili sul nostro sito La mia risposta fu che non se ne parlava nemmeno prima di :- Ottenere un connect rate del [omissis]% per un periodo di un semestre (come media e non come picco) sui punti vendita che chiedevano la "qualificazione" (..)”.

82. L’obiettivo indicato ai rivenditori di ottenere un “connect rate” del [omissis]% corrisponde come ordine di grandezza al dato medio di vendita realizzato presso gli Apple Store italiani: *“I dati di vendita della garanzia ACPP [Apple Protection Plan] rispetto al numero di prodotti venduti presso i 4 Apple Store italiani, nel periodo fine settembre 2010/inizio maggio sono stati i seguenti: (i) con riguardo ai PC, [omissis]%;(ii) con riguardo all'iPhone, [omissis]%; (iii) con riguardo all'Ipad, [omissis]% e (iv) con riguardo all'IPod, [omissis]%. Sostanzialmente la percentuale del venduto di ACPP può ritenersi stazionaria rispetto agli anni precedenti”*⁷⁴.

c) Le segnalazioni pervenute

83. Anche con riferimento a tale condotta sono pervenute numerose segnalazioni di consumatori⁷⁵. In particolare, l’associazione CRCU⁷⁶ lamenta che *“Si continua a ritenere, infatti, che Apple imponga ai venditori dei propri prodotti l’obbligo di comunicare alla clientela la durata annuale della garanzia proponendo in vendita il prolungamento della stessa per il secondo anno, contravvenendo in tal modo alla disciplina del Codice del Consumo.”*⁷⁷

84. Un altro consumatore lamenta che *“Apple Retail Italia, controllata di Apple Inc., viola persistentemente l’art. 132 del codice del consumo, In quanto prevede per tutti i prodotti dalla stessa venduta una garanzia della durata di 12 mesi, in luogo dei 2 anni previsti per legge. Ciò determina anche la violazione dell’art. 5 c.d.c., il quale indica le informazioni che devono essere oggetto di obbligo informativo: cosa che rende il consumatore inconsapevole dei propri diritti da una parte, dall’altra lo spinge a stipulare la c.d. Apple Care, cioè un contratto di garanzia, perfezionabile*

⁷⁴ Verbale della ispezione Apple Retail Italia S.r.l.

⁷⁵ Segnalazione prot. n. 64085 del 3 novembre 2011.

⁷⁶ La denominazione completa dell’associazione è “Centro di Ricerca e tutela dei Consumatori e degli Utenti”

⁷⁷ Segnalazione prot. n. 35297 del 15 giugno 2011.

contestualmente all'acquisto o nei successivi 12 mesi, che prevede la garanzia dai difetti dei prodotti per la durata di 24 mesi contro il pagamento di un prezzo variabile a seconda della merce acquistata. in altri termini, Apple fa pagare al consumatore la garanzia cui la stessa sarebbe tenuta per legge”⁷⁸.

85. In altre segnalazioni i consumatori lamentano ad esempio che presso l'Apple Store di Milano viene comunicato di avere diritto alla garanzia di 1 anno e perciò il consumatore ha acquistato, per estenderla, un APP (alla segnalazione è allegato lo scontrino)⁷⁹; un altro evidenzia che Apple riconosce solo un anno di garanzia e perciò ha acquistato un APP per estendere la durata⁸⁰; un ulteriore consumatore mette in evidenza che sul sito on line si riconosce solo 1 anno di garanzia ed ha dovuto acquistare il servizio di assistenza APP, mentre su un iPad acquistato nella GDO gli viene applicata la garanzia legale di due anni⁸¹.

IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE E GLI IMPEGNI PRESENTATI DAI PROFESSIONISTI

1) Le argomentazioni difensive e gli impegni di Comet

1.1. Le argomentazioni difensive

86. Comet S.p.A. ha dichiarato che da sempre gestito le proprie politiche di vendita cercando di dare il massimo livello di servizio al cliente anche per quanto concerne le garanzie⁸². Le disposizioni in merito alle garanzie sono state impartite al personale di vendita congiuntamente a tutte le altre informazioni di vendita fornite anche nelle varie riunioni; in casi specifici sono stati strutturati anche dei momenti formativi: In particolare, in occasione delle successive innovazioni normative sono stati convocati tutti i responsabili dei punti vendita del settore elettrodomestico per illustrare le modifiche normative e le linee guida predisposte dalle associazioni ANIE-ANDEC-ANCRA-AIRES. Nel caso in cui un cliente lamenti un difetto di conformità del prodotto, gli addetti alle vendite prospettano la duplice

⁷⁸ Segnalazione prot. n. 44130 del 5 agosto 2011.

⁷⁹ Segnalazione prot. n. 49494 del 14 settembre 2011.

⁸⁰ Segnalazione prot. n. 63355 del 3 novembre 2011;

⁸¹ Segnalazione prot. n. 49498 del 14 settembre 2011.

⁸² Verbale della ispezione Comet.

alternativa di lasciare il prodotto direttamente al negozio ovvero di rivolgersi direttamente al CAT per abbreviare i tempi. COMET nei primi due anni dall'acquisto è solita garantire l'assistenza o più frequentemente la sostituzione anche dopo 6 mesi (a volte anche dopo 7-8 mesi dall'acquisto). Infine, anche se dall'anno 2007 COMET commercializza i propri prodotti anche *on-line*, tale canale è del tutto residuale rispetto alla vendita tradizionale, considerato che nel 2010 le vendite *on-line* sono state solo lo 0,3% di quelle totali.

87. Nella propria memoria, pervenuta in data 23 maggio 2011, COMET riferisce di aver intrapreso, già a partire dal mese di marzo 2011, un'attività di modifica del proprio sito internet *www.gruppocomet.it* allo scopo di rendere più evidenti le informazioni sui diritti del consumatore ai sensi della garanzia legale di conformità.

88. Il professionista precisa di avere continuato tale attività di aggiornamento e in particolare comunica che, in data 4 maggio 2011, sono stati effettuati ulteriori aggiornamenti volti ad eliminare le incongruenze evidenziate nella comunicazione di avvio del procedimento:

- nella *home page* e in tutte le altre pagine è stato spostato in alto, in una posizione di maggiore visibilità, il *banner* denominato “*Garanzia legale del consumatore*” già presente nella parte più bassa delle pagine del sito, che rimanda direttamente alla pagina recante la medesima informativa circa i diritti spettanti ai consumatori in materia di garanzia legale di conformità contenuta nel volantino distribuito nei punti vendita;
- tale voce “*Garanzie legali del consumatore*” è stata, inoltre, posizionata come prima voce nel menu di sinistra della sezione “*Termini e condizioni*” del sito ed è stata eliminata dal suddetto menu la voce obsoleta “*Garanzie*”;
- è stata rinominata da “*Servizi e garanzie*” in “*Servizi e polizze*” la categoria di vendita in cui vengono offerti servizi aggiuntivi di assistenza;
- nella presentazione dei prodotti Estendo la parola “*garanzia*” è stata sostituita dalla parola “*assistenza*”.

89. Il professionista ha altresì dato notizia dell'eliminazione dei prodotti Appicare dalla propria vendita *on line*, considerata la scarsità delle relative vendite nell'anno 2010 (solo 15 unità vendute in tutta la catena COMET), nonché di aver svolto una riunione con tutti i responsabili dei punti vendita, in cui è stata impartita un'ulteriore formazione in merito alle garanzie legali.

1.2. Gli impegni presentati da Comet

90. In data 28 luglio 2011, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, e dell'art. 8, del Regolamento, COMET ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione. Gli impegni hanno ad oggetto l'adozione di misure volte a modificare in via permanente e senza alcuna limitazione temporale le condotte di tutti i Punti Vendita al dettaglio attraverso i quali opera la nostra società, in modo da assicurare ai consumatori:

- a) informativa generale e preventiva circa i diritti loro attribuiti dal Codice del Consumo con riguardo alla garanzia legale di conformità;
- b) chiarezza e trasparenza delle procedure e dei tempi di prestazione dell'assistenza in regime di garanzia legale di conformità;
- c) chiarezza dell'informativa in merito alla natura e alle caratteristiche dei servizi aggiuntivi di assistenza offerti a titolo oneroso, soprattutto con riguardo ai rapporti tra tali coperture e quelle dovute ex lege dal venditore.

a) informativa generale e preventiva circa i diritti loro attribuiti dal Codice del Consumo con riguardo alla garanzia legale di conformità

91. COMET ha sottolineato di aver da tempo iniziato una campagna informativa volta ad illustrare al consumatore il regime della garanzia legale, fornendo specifiche indicazioni circa: i termini e gli ambiti di estensione della garanzia; le procedure che devono seguire i consumatori per attivarla; le procedure concrete di prestazione della stessa; i rapporti tra la garanzia legale e la garanzia convenzionale ulteriore del produttore; i mezzi messi a disposizione del consumatore per monitorare lo stato del processo di assistenza; i rapporti tra garanzia legale e le protezioni aggiuntive offerte a pagamento da COMET in cooperazione con soggetti terzi.

92. Tale campagna si è realizzata mediante la collocazione all'interno dei punti vendita dei cartelli A4 rinvenuti negli accertamenti ispettivi, di cui il professionista ha allegato nuovamente copia, riferendo altresì che gli stessi sono stati collocati alle barriere delle casse di tutti i punti vendita, affinché il consumatore possa ritirarli liberamente, dei documenti informativi più maneggevoli, in forma di pieghevole, contenenti all'interno le stesse informazioni fornite nei volantini, e contraddistinti all'esterno dal titolo a caratteri cubitali "*GARANZIA LEGALE*" e "*i diritti del consumatore*".

b) chiarezza e trasparenza delle procedure e dei tempi di prestazione dell'assistenza in regime di garanzia legale di conformità

93. Il professionista si è impegnato a fornire al consumatore tutta l'assistenza necessaria affinché la garanzia legale venga prestata sia quando il consumatore provvede a riportare il prodotto difettoso in COMET, sia quando si rivolge direttamente ai Centri di Assistenza Tecnica. Su questo punto COMET si è impegnata a formalizzare mediante una circolare ai propri fornitori ed alla rispettiva rete di assistenza, entro 90 giorni dal 28 luglio 2011, che, una volta verificata la sussistenza del difetto di conformità e che la garanzia del produttore non sia operante, non saranno addebitate spese al consumatore. In tal caso il centro assistenza tecnica rilascerà un referto a COMET, congiuntamente alla prova di acquisto del prodotto e alla fattura relativa ai costi di riparazione/sostituzione, in modo che COMET possa procedere al pagamento al medesimo centro.

c) chiarezza dell'informativa in merito alla natura e alle caratteristiche dei servizi aggiuntivi di assistenza offerti a titolo oneroso, soprattutto con riguardo ai rapporti tra tali coperture e quelle dovute ex lege dal venditore

94. COMET si è impegnata, nel termine di 120 giorni dal 28 luglio 2011, a eliminare nella presentazione dei servizi aggiuntivi di assistenza offerti a titolo oneroso da tutto il materiale pubblicitario, dal sito internet, l'utilizzo delle espressioni "garanzia" ed "estensione della garanzia" in luogo delle quali si utilizzerà il termine "assistenza". Nella presentazione di tutti i prodotti si darà specifica e adeguata evidenza al fatto che si tratta di prodotti aggiuntivi e non sostitutivi della garanzia legale, la quale resta ferma e pienamente valida. In relazione a tutti i prodotti offerti in cooperazione con un soggetto terzo, si darà specifica evidenza del ruolo di tali soggetti in tutto il materiale info/pubblicitario, nel sito *internet* e nelle condizioni di polizza.

95. In data 23 settembre 2011 COMET, a completamento della propria proposta di assunzione degli impegni, informa di aver adeguato le pagine del proprio sito internet, delle quali ha trasmesso una stampa.

2) Le argomentazioni difensive e gli impegni di APPLE

2.1. Ruolo delle società del gruppo e loro rapporto con le altre imprese

96. Apple Italia ha dichiarato che essa “*non effettua alcuna attività di acquisto o vendita di prodotti Apple e pertanto neanche dei prodotti quali "AppleCare Protection Plan"*”, ma “*svolge invece servizi di supporto marketing/commerciale a favore di Apple Sales International*”⁸³. Inoltre, “*In virtù del ruolo svolto AI [Apple Italia] non ha alcun potere di determinare le politiche operative, commerciali e di marketing del gruppo Apple in Italia. AI non è il soggetto che decide quali informazioni sui prodotti (ed in che modo) devono essere fornite ai consumatori in merito alle garanzie convenzionali e/o di legge nei negozi di proprietà Apple e sul sito web Apple, né ha alcuna responsabilità nella gestione dei servizi di garanzia e assistenza post-vendita. Tali attività sono svolte in via esclusiva rispettivamente da Apple Retail S.r.l., nel canale punti vendita tradizionali operati direttamente dal gruppo Apple e da Apple Sales International nel canale vendite on-line*”⁸⁴.

97. Apple Sales International ha chiarito che la stessa “*non intrattiene con Comet alcun rapporto di fornitura diretta del prodotto APP (o di altri prodotti Apple)*”⁸⁵.

2.2. Legittimo affidamento

98. Apple Sales International e Apple Italia rilevano⁸⁶ che l'Autorità era a conoscenza delle prassi e delle loro procedure in materia di garanzia legale prima dell'apertura del presente procedimento, in virtù delle risposte di ARI a precedenti richieste di informazioni, a seguito delle quali l'Autorità non ha ritenuto di svolgere ulteriori attività istruttorie, sicché, all'esito dei menzionati procedimenti, ARI e ASI hanno ragionevolmente fatto

⁸³ Verbale della ispezione Apple Italia S.r.l.

⁸⁴ Memoria di Apple Italia datata 27 settembre 2011.

⁸⁵ In particolare si chiarisce che “*Comet, infatti, è un membro del Consorzio Elite, un rivenditore indiretto di prodotti Apple. In qualità di rivenditore indiretto, il Consorzio Elite (e le società consorziate, tra cui Comet) è autorizzato ad utilizzare i marchi di Apple ed i diritti di proprietà intellettuale relativamente alla al dettaglio di prodotti Apple all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE). Tuttavia il Consorzio Elite (e, quindi, Comet) non acquista gli APP o gli altri prodotti Apple da ASI, ma da uno dei distributori Apple attivi nello SEE per poi rivendere tali prodotti ai clienti finali.*” Memoria di Apple Sales International datata 6 giugno 2011

⁸⁶ Memorie di Apple Sales International e di Apple Retail Italia datate 27 settembre 2011

affidamento sulla liceità delle proprie condotte⁸⁷.

2.3. La garanzia legale di conformità

99. Apple Retail Italia afferma⁸⁸ di fornire adeguate informazioni in materia di garanzia legale per i consumatori ai sensi degli articoli 128-135 del Codice del Consumo nel materiale contrattuale e pubblicitario usato negli Apple Stores italiani⁸⁹, mentre Apple Sales International sostiene⁹⁰ di avere inserito numerose avvertenze in materia nel sito web Apple in lingua italiana⁹¹.

100. ARI e ASI sostengono⁹² di dedicare una rilevante attenzione alla soddisfazione dei propri clienti, con tempi di intervento in base alla garanzia

⁸⁷ Al riguardo si precisa che *“ARI (ASI) ha fatto affidamento sulla chiusura delle predette istruttorie senza che vi siano state ulteriori domande o contestazioni in merito alle pratiche oggetto delle richieste di informazioni da parte di codesta Autorità. (...) ha tratto un ragionevole conforto in merito alla piena legittimità delle proprie pratiche, in particolare con riguardo alle informazioni sulle garanzie (convenzionale e legale) fornite ai consumatori (ed alle procedure di gestione delle richieste ed intervento in garanzia sui prodotti venduti da ASI tramite l'Apple On-line Store in lingua italiana).”* *“Le medesime pratiche che, nel marzo 2011, non solo non hanno giustificato alcuna formale contestazione, ma non hanno nemmeno dato luogo ad ulteriori attività di indagine, nell'aprile 2011, in un distinto procedimento, vengono asseritamente definite illecite. Un radicale cambio di approccio che solleva non pochi dubbi in ordine alla compatibilità dello stesso con i principi di ragionevolezza, di buona amministrazione e di certezza del diritto.”*

⁸⁸ Memoria di Apple Retail Italia datata 27 settembre 2011.

⁸⁹ In particolare si rileva che *“il primo paragrafo delle "Condizioni Generali di Acquisto" prevede espressamente che: "I termini contenuti nelle presenti condizioni generali non privano l'acquirente, qualora si tratti di un consumatore, dei diritti a questi attribuiti dalle norme imperative applicabili, ivi inclusi i diritti e le azioni di cui al D.Lgs n. 206 del 6 settembre 2005". Le "Condizioni Generali di Acquisto" sono messe a disposizione del pubblico (i) all'interno degli Apple Stores accanto alla casse, (ii) su Internet, nonché, (iii) in versione sintetica, sul retro delle ricevute fiscali rilasciate a tutti i clienti al momento dell'acquisto di qualsiasi prodotto negli Apple Store”* e *“la garanzia convenzionale di Apple (contenuta in tutte le confezioni dei prodotti Apple, ivi inclusi quelli venduti negli Apple Stores) prevede espressamente - nel primo paragrafo dei termini di garanzia - che i termini della garanzia convenzionale sui prodotti Apple non escludono né altrimenti limitano il diritto dei consumatori a beneficiare della garanzia legale.”*

⁹⁰ Memoria di Apple Sales International datata 27 settembre 2011.

⁹¹ ASI menziona una apposita sezione informativa nella sezione "Garanzie" del sito Apple denominata *“Diritti legali aggiuntivi per i consumatori”* che statuisce che: *“Per i consumatori che beneficiano delle norme o dei regolamenti a tutela del consumatore nella nazione di acquisto, ovvero, se differente, nella nazione di residenza, i benefici conferiti dalle garanzie Apple si considerano integrativi dei diritti e dei rimedi previsti da tali leggi e regolamenti a tutela dei consumatori”* e precisa che il testo delle garanzie convenzionali sui diversi prodotti Apple, che sono consegnate ai clienti in occasione di ogni acquisto e che sono altresì disponibili a chiunque nella sezione "Garanzie" del sito Apple contengono, all'inizio del documento ed in caratteri maiuscoli per maggiore evidenza, l'avvertimento che i benefici conferiti dalla garanzia convenzionale Apple si considerano integrativi dei diritti e dei rimedi previsti dalle normative a tutela dei consumatori applicabili al caso specifico. Inoltre *“anche i termini e le condizioni di vendita applicati e disponibili sull'Apple Ordine Store in lingua italiana statuiscono espressamente (art. 10.3), ed in caratteri maiuscoli per maggiore evidenza, che la garanzia convenzionale Apple non esclude né altrimenti limita il diritto del consumatore di beneficiare della garanzia legale: "SE SIETE UN CONSUMATORE QUESTA GARANZIA SI AGGIUNGE A QUELLA DI LEGGE E NON INFICIA IN ALCUN MODO I DIRITTI A VOI SPETTANTI IN BASE ALLA LEGGE.”*

⁹² Memoria di Apple Retail Italia datata 27 settembre 2011.

legale notevolmente più rapidi ed efficienti rispetto alla media del settore⁹³, tanto che ARI non ha mai ricevuto contestazioni da parte di consumatori riguardo ai tempi ed alle modalità di gestione degli interventi in garanzia, realizzati secondo la cosiddetta “*Procedura Operativa Standard*” di gestione delle richieste di assistenza in garanzia, che prevede che “*i consumatori hanno a disposizione un periodo di tempo fino a 26 mesi dalla consegna per presentare reclami nei confronti di ARI in merito a difetti dei prodotti; i consumatori devono presentare i suddetti reclami entro 2 mesi dalla scoperta del difetto; il difetto deve esistere fin dal momento della consegna del prodotto; nei primi 6 mesi dall'acquisto opera una presunzione a favore del consumatore in merito all'esistenza del difetto*”.

101. Apple Sales International e Apple Italia sostengono⁹⁴, inoltre, che le segnalazioni pervenute nell'ambito del procedimento, riguardanti l'asserito rifiuto di ARI o di ASI di prestare la garanzia legale, sono vaghe e non sono sufficientemente circostanziate per accertare la responsabilità di ARI e/o consentire ad ARI le necessarie verifiche e l'esercizio del legittimo diritto di difesa ed in molti casi si riferiscono a condotte dei rivenditori indipendenti, che sono i soli soggetti obbligati per legge a prestare la garanzia legale nei confronti dei consumatori i procedimenti.

2.4. Il prodotto AppleCareProtection Plan (APP)

102. Apple Sales International e Apple Italia sottolineano⁹⁵ che l'AppleCare Protection Plan non è una estensione della garanzia legale, né si sovrappone ad essa, ma è un sistema di servizi forniti da Apple volto a consentire agli

⁹³ In particolare si è rilevato che “*I dati sulle riparazioni effettuate dagli Apple Retail Stores italiani nel periodo 2010-2011 forniti da ARI con la propria risposta in data 6 giugno 2011 alle richieste di informazioni formulate da codesta Autorità nel corso degli accertamenti ispettivi, evidenziano la quantità e rapidità di interventi gratuiti effettuati dai negozi Apple. (...)“In virtù dell'architettura del sistema di reportistica degli Apple Stores, non è possibile isolare con precisione le riparazioni effettuate ai sensi della garanzia legale per il consumatore, poiché in molti casi le riparazioni sono classificate con un codice non appropriato. (...) I dati riportati in precedenza mostrano che gli Apple Stores hanno effettuato una parte molto rilevante degli interventi in riparazione su dispositivi entro i due anni dall'acquisto senza alcuna spesa per il cliente. (...) gli Apple Stores non hanno fatto pagare nulla al cliente in [omissis] casi, ossia nel [omissis]% dei casi riguardanti prodotti riparati entro due anni dall'acquisto. (...) La descritta attenzione verso i consumatori si riflette, in particolare, per quanto di rilievo nel presente procedimento, anche e soprattutto nella rapidità delle risposte alle richieste di intervento in garanzia e nella assenza di casi di contestazione e/o lamentela riguardo alla gestione degli interventi in garanzia.” Ancora si è indicato che “*ASI pone massimo impegno a dare seguito alle richieste di intervento ai sensi della garanzia legale per i consumatori entro le 24 ore. Si stima che ciò avvenga nella maggioranza dei casi, in più del 50% dei casi. (...) Orbene, si tratta di tempi di restituzione ed intervento significativamente più rapidi della migliore prassi del settore*”*

⁹⁴ Memorie di Apple Sales International e di Apple Retail Italia datate 27 settembre 2011.

⁹⁵ Memorie di Apple Sales International e di Apple Retail Italia datate 6 giugno 2011 e 27 settembre 2011.

utenti la piena fruizione di tutte le potenzialità dei prodotti hardware e software Apple: *“Solo l'AppleCare Protection Plan prevede un servizio di assistenza one-stop (per hardware, sistemi operativi e applicazioni) fornito da tecnici esperti con cui è possibile risolvere moltissimi problemi con un'unica telefonata.”*⁹⁶.

103. Secondo i professionisti, in particolare: *“la copertura APP non è soggetta alle limitazioni proprie della garanzia legale a favore dei consumatori, in termini di presenza del difetto (o "mancanza di conformità") al momento della consegna e relativi oneri di prova (che ricadono sul richiedente una volta trascorso il periodo di 6 mesi dalla consegna)”*. Inoltre *“il servizio di supporto tecnico non è previsto dalla normativa applicabile in materia di garanzia a favore dei consumatori”* e offre *“una rapida risposta su quesiti riguardanti l'uso dei vari software/applicazioni Apple, ivi incluse le modalità di installazione del software, la compatibilità, ecc.)”*⁹⁷.

104. Apple Sales International sostiene di fornire tutte le informazioni sull'APP affinché i consumatori possano compiere decisioni di acquisto informate, in quanto *“una copia dei termini e condizioni generali di tale garanzia limitata è disponibile sul sito di Apple all'indirizzo www.apple.com/legal/warranty”*. Nelle pagine internet *“vi è una nota legale con cui l'utente viene informato del fatto che i vantaggi dell'APP si aggiungono ai diritti garantiti dalla normativa a tutela del consumatore applicabile”* e *“Viene altresì indicato il link alla pagina internet su cui è possibile consultare il testo integrale dei termini e condizioni dell'APP”*⁹⁸. Inoltre i termini e condizioni di uso dell'APP, accessibili in lingua italiana ed in versione integrale dai consumatori al link suindicato, contengono un altro richiamo nella Sezione 7, che recita *“Fatto salvo quanto previsto da altre disposizioni applicabili al presente Piano, il cliente è titolare dei diritti previsti dagli Articoli 128-135 del Decreto Legislativo No. 206 del 6 Settembre 2005 (Codice del Consumo), che non sono in alcun modo pregiudicati da quanto previsto dal presente Piano”*⁹⁹.

105. ARI rileva che *“all'interno degli Apple Store non vi è alcuno specifico*

⁹⁶ Sono anche previsti *“interventi in loco per i desktop (in un raggio di 80 km dal luogo in cui si trova l'AASP), servizi di "mail-in", di "self repair" da parte dei consumatori con pezzi di ricambio inviati da Apple, servizi di sostituzione rapida ("express swap)”*.

⁹⁷ Ancora, *“la copertura APP può essere richiesta non solo nei confronti del venditore nel paese di residenza del cliente, ma in un ampio numero di paesi in cui il servizio viene fornito tramite i centri di assistenza autorizzati (c.d., "Apple Authorized Service Provider" — di seguito "AASP") ovvero dagli Apple Store”* con *“una ampia gamma di opzioni di intervento e riparazione”*; si tratta ad esempio di *“interventi in loco per i desktop, servizi di "mail-in", di "self-repair" con pezzi di ricambio inviati da Apple, servizi di sostituzione rapida ("express swap") per alcuni dispositivi”*.

⁹⁸ Memoria di Apple Sales International datata 6 giugno 2011.

⁹⁹ Memoria di Apple Sales International datata 27 settembre 2011.

materiale di marketing / informativo (ad es. volantini) riguardante l'APP. Le informazioni relative alle caratteristiche dell'APP sono principalmente indicate sopra ed all'interno delle confezioni dell'APP, che vengono esposte e/o messe a disposizione dei consumatori all'interno degli Apple Store.” Anche sulle confezioni degli APP sono riportate note legali che chiariscono che i vantaggi dell'APP si aggiungono ai diritti e rimedi previsti dalla normativa a tutela dei consumatori e viene indicato l'indirizzo della pagina internet che riporta il testo integrale dei termini e condizioni dell'APP.¹⁰⁰

106. ASI rileva che *“le pagine web dedicate agli acquisti riportano esclusivamente i termini "assistenza" e "copertura" e non il termine "garanzia". Inoltre “l'Apple On-line Store, durante il processo di acquisto di uno dei prodotti Apple che possono beneficiare della copertura APP, offre agli utenti la possibilità di acquistare l'APP per il prodotto scelto consentendo loro di accedere alla descrizione dell'APP. La descrizione riporta le principali caratteristiche dell'APP, e contiene un bottone "Dettagli", attraverso il quale l'utente può espandere la descrizione per avere maggiori informazioni e può accedere al link ai termini e le condizioni dell'APP. Espandendo la sezione "Dettagli" gli utenti trovano la seguente nota legale: "I vantaggi di AppleCare Protection Plan integrano gli eventuali diritti di tutela del consumatore previsti dalle leggi vigenti nella propria giurisdizione.”*¹⁰¹

107. Anche ARI fa riferimento alle informazioni sull'APP che possono essere consultate da potenziali acquirenti sul sito, all'indirizzo indicato sul retro della confezione del prodotto (<http://www.apple.com/legal/applecare/appgeos.html>). Inoltre ARI afferma che le ricevute degli Apple Store relative all'acquisto dell'APP indicano l'indirizzo della pagina di “Supporto” del sito di Apple (www.apple.com/it/support) e, quando l'APP viene acquistato insieme ad un dispositivo Apple, indicano l'indirizzo della pagina internet contenente il testo integrale dei termini e condizioni dell'APP¹⁰².

2.5. Gli impegni presentati da ASI e ARI

108. In data 11 agosto Apple Retail Italia e Apple Sales International, hanno presentato ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, e dell'art. 8, del Regolamento, impegni volti a rimuovere i profili di

¹⁰⁰ Memoria di Apple Retail Italia datata 27 settembre 2011.

¹⁰¹ Memoria di Apple Sales International datata 6 giugno 2011.

¹⁰² Memoria di Apple Retail Italia datata 6 giugno 2011.

scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione aventi ad oggetto l'adozione di misure volte ad attuare in via permanente e senza alcuna limitazione temporale le proprie condotte.

a) Le informazioni in merito ai diritti dei consumatori in materia di garanzia legale

109. ASI si impegna ad inserire, in tutte le pagine prodotti del sito internet "Apple On line Store" (store.apple.com/it) che fanno riferimento alla garanzia convenzionale Apple di un anno, il *link* a una pagina del sito www.apple.com relativa alle garanzie e ai diritti dei consumatori, in cui dopo il paragrafo intitolato "Diritti legali aggiuntivi per i consumatori" verrà inserito un *link* intitolato "*Diritti legali aggiuntivi per i consumatori in Italia*", selezionando il quale gli utenti accederanno alla pagina "www.apple.com/it/legal/warranty/" contenente il seguente testo:

*"I vantaggi della garanzia limitata Apple **si aggiungono** ai diritti previsti dalla normativa a tutela del consumatore applicabile nel tuo paese. Ai sensi degli articoli 128-135 del Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 ("Codice del Consumo") i consumatori italiani hanno fino a 26 mesi per denunciare al venditore un difetto del prodotto esistente al momento della consegna dello stesso. Si presume che i difetti che si manifestano nei primi 6 mesi dalla consegna del prodotto esistessero già al momento della consegna. **Dopo sei mesi, il consumatore che intenda far valere i propri diritti ai sensi del Codice del Consumo deve provare l'esistenza del difetto al momento della consegna del prodotto**"* (neretto aggiunto) seguito dal testo integrale degli articoli da 128 a 135 del Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005.

110. ASI si impegna, inoltre, a modificare le condizioni generali di vendita esposte nel sito internet "Apple On line Store" (store.apple.com/it), modificando il titolo in "*Garanzia Convenzionale limitata di un (1) anno e Diritti Aggiuntivi per i Consumatori*" e il punto 10.3 in "*I vantaggi della Garanzia Limitata Apple **si aggiungono** ai diritti previsti dalla normativa a tutela del consumatore applicabile nel tuo paese. Ai sensi degli articoli 128-135 del Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 ("Codice del Consumo") i consumatori italiani hanno fino a 26 mesi per denunciare al venditore un difetto del prodotto esistente al momento della consegna dello stesso. Si presume che i difetti che si manifestano nei primi 6 mesi dalla consegna del prodotto esistessero già al momento della consegna. Dopo sei*

mesi, il consumatore che intenda far valere i propri diritti ai sensi del Codice del Consumo **deve provare l'esistenza del difetto al momento della consegna del prodotto**" (neretto aggiunto).

111. ARI si impegna a modificare la sezione "note legali" degli iPad usati come veicoli di informazioni sui prodotti Apple esposti negli Apple Retail Stores italiani, sostituendo l'espressione "*Garanzia - Informazioni sulla garanzia disponibili a richiesta*" con "*Garanzia convenzionale limitata Apple - Informazioni sulla garanzia limitata Apple di 1 anno disponibile a richiesta*", nonché ad inserire, nella stessa sezione "note legali", una avvertenza del seguente tenore:

“Normativa a tutela del consumatore - I vantaggi della garanzia limitata Apple o i vantaggi dell'AppleCare Protection Pian si aggiungono ai diritti previsti dalla normativa a tutela del consumatore (http://www.apple.com/legal/warranty/Additional_Legal_Rights_for_Consumers.html) applicabile nel tuo paese. Ai sensi degli articoli 128-135 del Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 ("Codice del Consumo") i consumatori italiani hanno fino a 26 mesi per denunciare al venditore un difetto del prodotto esistente al momento della consegna dello stesso. Si presume che i difetti che si manifestano nei primi 6 mesi dalla consegna del prodotto esistessero già al momento della consegna. Dopo sei mesi, il consumatore che intenda far valere i propri diritti ai sensi del Codice del Consumo deve provare l'esistenza del difetto al momento della consegna del prodotto.”

112. ARI si impegna inoltre ad integrare il retro delle ricevute di acquisto aggiungendo:

*“Ai sensi degli articoli 128-135 del Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 ("Codice del Consumo") i consumatori italiani hanno fino a 26 mesi per denunciare al venditore un difetto del prodotto esistente al momento della consegna dello stesso. Si presume che i difetti che si manifestano nei primi 6 mesi dalla consegna del prodotto esistessero già al momento della consegna. **Dopo sei mesi**, il consumatore che intenda far valere i propri diritti ai sensi del Codice del Consumo **deve provare l'esistenza del difetto al momento della consegna del prodotto**”.*

b) Informazioni riguardanti i servizi aggiuntivi di assistenza (AppleCare Protection Plan)

113. ASI si impegna ad inserire la seguente nota legale in tutte le principali comunicazioni alla clientela (nelle pagine del sito www.apple.com/it/support/products/ dove le caratteristiche dell'APP sono

descritte; nelle pagine dell'Apple On-line Store dove è possibile acquistare l'APP, sia individualmente, che come prodotto accessorio dei prodotti Apple suscettibili di essere coperti dal servizio; nelle *email* inviate in automatico ai clienti quando la Garanzia Limitata Apple è prossima alla scadenza, in cui viene offerta la possibilità di acquistare l'APP):

*“I vantaggi dell'AppleCare Protection Plan **si aggiungono** ai diritti previsti dalla normativa a tutela del consumatore applicabile nel tuo paese. Ai sensi degli articoli 128-135 del Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 ("Codice del Consumo") i consumatori italiani hanno fino a 26 mesi per denunciare al venditore un difetto del prodotto esistente al momento della consegna dello stesso. Si presunte che i difetti che si manifestano nei primi 6 mesi dalla consegna del prodotto esistessero già al momento della consegna. **Dopo sei mesi**, il consumatore che intenda far valere i propri diritti ai sensi del Codice del Consumo **deve provare l'esistenza del difetto al momento della consegna del prodotto**. Per ulteriori dettagli si prega di consultare i Termini e Condizioni dell'AppleCare Protection Plan”.*

114. Inoltre in tale testo, all'espressione "normativa a tutela del consumatore" sarà associato un *link* alla pagina "Diritti legali per i consumatori in Italia" del sito Apple, recante le informazioni sopra descritte.

115. Anche il testo dei Termini e Condizioni del servizio AppleCare Protection Plan sarà modificato inserendo all'inizio del documento, subito sotto il nome/descrizione del servizio l'avvertimento:

“PER I CONSUMATORI DEI PAESI DOVE SONO PREVISTE NORME E REGOLAMENTI A TUTELA DEL CONSUMATORE, I BENEFICI CONFERITI DAI PIANI MENZIONATI SI AGGIUNGONO A TUTTI I DIRITTI ED I RIMEDI PREVISTI DALLE PREDETTE NORME E REGOLAMENTI NESSUN TERMINE DEL PRESENTE PIANO PREGIUDICHERÀ I DIRITTI CONFERITI AI CONSUMATORI DALLE NORME INDEROGABILI APPLICABILI IVI INCLUSO IL DIRITTO DI PRETENDERE L'APPLICAZIONE DEI RIMEDI PREVISTI DALLE NORME IN MATERIA DI GARANZIA E DI PRETENDERE IL RISARCIMENTO DEI DANNI IN CASO DI INADEMPIMENTO TOTALE O PARZIALE O DI NON CORRETTO ADEMPIMENTO DA PARTE DI APPLE ALLE PROPRIE OBBLIGAZIONI CONTRATTUALI. PER MAGGIORI INFORMAZIONI CONSULTA LA SEZIONE N. 12 ("VARIAZIONE IN BASE AL PAESE") DI SEGUITO”.

116. Nella sezione "Variazioni in base al Paese" dei Termini e le Condizioni del servizio AppleCare Protection Plan per l'Italia sarà inserita la seguente

nota, che ASI raccomanderà di utilizzare anche ai rivenditori terzi operanti in Italia:

“I vantaggi dell’AppleCare Protection Plan si aggiungono ai diritti previsti dalla normativa a tutela del consumatore applicabile nel tuo paese. Ai sensi degli articoli 128-135 del Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 (“Codice del Consumo”) i consumatori italiani hanno fino a 26 mesi per denunciare al venditore un difetto del prodotto esistente al momento della consegna dello stesso. Si presume che i difetti che si manifestano nei primi 6 mesi dalla consegna del prodotto esistessero già al momento della consegna. Dopo 6 mesi, il consumatore che intenda far valere i propri diritti ai sensi del Codice del Consumo deve provare l’esistenza del difetto al momento della consegna del prodotto”.

117. Infine, la traduzione italiana dei Termini e Condizioni del servizio AppleCare Protection Plan per l'Italia sarà rivista in modo da assicurare che l'espressione "garanzia", "garantita" e similari siano uniformemente sostituiti con le espressioni "copertura", "coperta" e similari.

118. Alla scadenza del termine di conclusione del procedimento, con distinte note del 27 settembre 2011, Apple Sales International e Apple Retail hanno trasmesso una nuova versione dei suddetti impegni¹⁰³; con comunicazione

¹⁰³ In particolare, la nuova versione riguarda:

a) informazioni sulla garanzia legale. ASI e ARI si impegnano come segue:

i) in tutte le pagine dell’Apple On-line Store (store.apple.com/it) che fanno riferimento alla garanzia convenzionale Apple di un anno, inserire un link alla pagina web del sito Apple relativa alle garanzie e ai diritti dei consumatori (<http://www.apple.com/it/legal/warranty/>), che contiene informazioni anche sulla garanzia legale;

ii) integrare la pagina (<http://www.apple.com/it/legal/warranty/>) relativa alle garanzie sul sito web Apple aggiungendo un link intitolato “*Diritti legali aggiuntivi per i consumatori in Italia*” che rinvia ad una pagina contenente il testo integrale degli articoli da 128 a 135 del Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 e la “*NOTA ESPLICATIVA SULLE CONDIZIONI PER RICHIEDERE/OTTENERE I RIMEDI AI SENSI DELLA GARANZIA LEGALE*”; ARI inserirà lo stesso avvertimento nella sezione “note legali” degli iPad usati come veicoli di informazioni negli Apple Store” e nel nuovo documento “*GUIDA PER I CONSUMATORI ALLA GARANZIA LEGALE*”, che sarà parimenti esposto con un apposito cartello, nell’area “Genius Bar”, ossia nella sezione del negozio accessibile al pubblico dove opera il personale tecnico che assiste la clientela;

iii) modificare in modo analogo i “Termini e Condizioni di vendita” dell’Apple On line Store”, in particolare il contenuto della sezione 10.3, con un link alla pagina “Diritti legali aggiuntivi per i consumatori in Italia”, sopra descritta;

iv) il testo dell’avvertimento di cui sopra sarà: “*Normativa a tutela del consumatore - I vantaggi della garanzia limitata Apple o i vantaggi dell’AppleCare Protection Plan si aggiungono ai diritti previsti dalla normativa a tutela del consumatore (http://www.apple.com/legal/warranty/Additional_Legal_Rights_for_Consumers.html) applicabile nel tuo paese. Ai sensi degli articoli 128–135 del Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 (“Codice del Consumo”), i consumatori italiani hanno fino a 26 mesi per denunciare al venditore un difetto del prodotto esistente al momento della consegna dello stesso. Si presume che i difetti che si manifestano nei primi 6 mesi dalla consegna del prodotto esistessero già al momento della consegna. Un consumatore che intenda fare valere la garanzia ai sensi del Codice del Consumo può rivolgersi ad un Centro di Assistenza Autorizzato Apple per accertare l’esistenza del difetto al momento della consegna.”*

datata 21 ottobre 2011, i medesimi professionisti hanno dichiarato l'intenzione di dare comunque attuazione su base volontaria a quanto prospettato nella propria ultima proposta di impegni¹⁰⁴.

vi) Apple Retail Italia si impegna ad integrare il retro delle ricevute di acquisto degli Apple Retail Stores italiani, aggiungendo *“Ai sensi degli articoli 128–135 del Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 (“Codice del Consumo”), i consumatori italiani hanno fino a 26 mesi per denunciare al venditore un difetto del prodotto esistente al momento della consegna dello stesso. Si presume che i difetti che si manifestano nei primi 6 mesi dalla consegna del prodotto esistessero già al momento della consegna. Un consumatore che intenda fare valere la garanzia ai sensi del Codice del Consumo può rivolgersi ad un Centro di Assistenza Autorizzato Apple per accertare l'esistenza del difetto al momento della consegna. Consulta http://www.apple.com/legal/warranty/Additional_Legal_Rights_for_Consumers.html per maggiori informazioni.”*

b) informazioni sul servizio APP. ASI si impegna a:

i) modificare e integrare le informazioni relative all'AppleCare Protection Plan (“APP”) inserendo: a) nelle pagine del sito Apple dove le caratteristiche dell'APP sono descritte (<http://www.apple.com/it/support/products/>); b) nelle pagine dell'Apple On-line Store (store.apple.com/it) dove è possibile acquistare l'APP; c) nelle email inviate in automatico ai clienti quando la Garanzia Limitata Apple è prossima alla scadenza, in cui viene offerta la possibilità di acquistare l'APP la seguente nota (*“Per ulteriori dettagli si prega di consultare i Termini e Condizioni dell'AppleCare Protection Plan. I vantaggi dell'AppleCare Protection Plan si aggiungono ai diritti previsti dalla normativa a tutela del consumatore applicabile nel tuo paese. Ai sensi degli articoli 128–135 del Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 (“Codice del Consumo”), i consumatori italiani hanno fino a 26 mesi per denunciare al venditore un difetto del prodotto esistente al momento della consegna dello stesso. Si presume che i difetti che si manifestano nei primi 6 mesi dalla consegna del prodotto esistessero già al momento della consegna. Un consumatore che intenda fare valere la garanzia ai sensi del Codice del Consumo può rivolgersi ad un Centro di Assistenza Autorizzato Apple per accertare l'esistenza del difetto al momento della consegna”*); sarà inoltre inserito un link di rinvio alla pagina *“Diritti legali aggiuntivi per i consumatori in Italia”* del sito Apple, con le informazioni sopra descritte, e un link *“Termini e Condizioni dell'AppleCare Protection Plan”* di rinvio alla relativa pagina del sito Apple.

ii) a modificare i Termini e Condizioni del servizio APP per l'Italia, aggiungendo all'inizio del documento l'avvertimento: *“per i consumatori dei paesi dove sono previste norme e regolamenti a tutela del consumatore, i benefici conferiti dai piani menzionati si aggiungono a tutti i diritti ed i rimedi previsti dalle predette norme e regolamenti. nessun termine del presente piano pregiudicherà i diritti conferiti ai consumatori dalle norme inderogabili applicabili, ivi incluso il diritto di pretendere l'applicazione dei rimedi previsti dalle norme in materia di garanzia e di pretendere il risarcimento dei danni in caso di inadempimento totale o parziale o di non corretto adempimento da parte di apple alle proprie obbligazioni contrattuali. per maggiori informazioni consulta la sezione n. 12 (“variazione in base al paese”) di seguito.”*, nonché inserendo nella sezione *“Variazioni in base al Paese”* una nota sostanzialmente identica a quella di cui sopra;

iii) rivedere la traduzione italiana dei Termini e Condizioni del servizio AppleCare Protection Plan per l'Italia in modo da assicurare che l'espressione “garanzia”, “garantita” e similari siano sostituite con le espressioni “copertura”, “coperta”, e similari;

iv) raccomandare ai rivenditori terzi l'uso delle sopradescritte avvertenze.

¹⁰⁴ ASI ha dichiarato l'intenzione di dare attuazione su base volontaria a quanto prospettato nella propria proposta di impegni entro il 31 ottobre 2011, con esclusione dell'aggiornamento della versione cartacea dei termini del servizio APP per l'Italia inseriti nelle confezioni, che sarà attuato nell'ambito del processo di revisione ed aggiornamento nelle diverse lingue usate e comunque non oltre il mese di gennaio 2012. Analogamente ARI ha dichiarato che:

i) entro l'8 novembre 2011 i computer presenti negli Apple Retail Stores saranno impostati in modo che il programma per la navigazione Internet abbia un "bookmark" attraverso il quale i consumatori possano facilmente accedere alla pagina Internet con il testo "Guida per i consumatori alla Garanzia Legale";

ii) entro il 22 novembre 2011 verranno attuate le modifiche alle informazioni riportate sugli iPad usati negli Apple Retail Stores italiani ed esposti nei Genius Bar degli stessi i cartelli sopradescritti, nonché aggiornata l'avvertenza in materia di garanzia legale riportata sul retro delle ricevute di acquisto.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

119. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *internet*, in data 12 ottobre 2011 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

120. Con parere pervenuto in data 4 novembre 2011 la suddetta Autorità ha ritenuto che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 21, 22, 23, comma 1, lettera *l*), 24 e 25, comma 1, lettera *d*), del Codice del Consumo, sulla base delle seguenti considerazioni:

- i contratti di vendita di beni di consumo sono assoggettati alla disciplina sulla garanzia legale di conformità contenuta nel Titolo III del Codice del Consumo, in forza della quale il venditore è responsabile nei confronti del consumatore per il ripristino, senza spese, della conformità del bene difettoso, mediante riparazione o sostituzione, salva in subordine una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto;
- il consumatore deve essere posto nella condizione di averne chiara e immediata contezza in merito alle caratteristiche del servizio pubblicizzato, ai fini della valutazione dell'effettiva convenienza alla fruizione del medesimo;
- nel caso di specie deve considerarsi rilevante la circostanza che i professionisti non informino in modo chiaro il consumatore in ordine alla prestazione della garanzia legale di conformità e alla garanzia convenzionale del produttore, in quanto ci si riferisce ad elementi la cui conoscenza è essenziale ai fini della fruibilità dell'offerta stessa;
- la condotta attuata in ordine al rifiuto di riconoscere e prestare la garanzia legale di conformità rinviando a quella convenzionale del produttore può costituire una pratica commerciale aggressiva, creando ostacoli di natura non contrattuale, onerosi o sproporzionati all'esercizio da parte dei consumatori dei diritti derivanti dalla garanzia di conformità;
- non si riscontra il normale grado di competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere, avuto riguardo alla qualità del professionista ed alle caratteristiche dell'attività svolta;
- le informazioni che vengono fornite al pubblico in modo non chiaro riguardano le caratteristiche del servizio offerto, la cui conoscenza è imprescindibile ai fini dell'adozione di una decisione commerciale consapevole; infatti, le informazioni concernenti la garanzia legale di

conformità e quella contrattuale dei beni di consumo costituiscono uno dei principali parametri cui fanno riferimento i consumatori allorché compiono proprie valutazioni sull'opportunità di acquistare o meno quel determinato bene;

– la pratica commerciale in esame, in quanto non contiene adeguate informazioni in ordine alla garanzia legale di conformità e alla garanzia convenzionale in caso di acquisto di prodotti di consumi difettosi, è tale da indurre in errore il consumatore, facendogli assumere, con riguardo ai propri diritti, una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso;

– pertanto, la pratica commerciale risulta idonea ad indurre in errore le persone alle quali è rivolta o da essa raggiunte sulle caratteristiche essenziali dei servizi pubblicizzati e, a causa della sua scorrettezza, pare suscettibile di pregiudicare il comportamento economico dei destinatari.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

1) Valutazione della pratica del professionista Comet

121. Occorre premettere che gli elementi acquisiti in merito alla condotta del professionista evidenziano come lo stesso avesse già prima dell'avvio dell'istruttoria predisposto materiale informativo e definito procedure tali da assicurare ai consumatori la prestazione della garanzia legale di conformità.

122. Ciò premesso, si ritiene che gli impegni proposti da COMET siano idonei a sanare i profili di possibile scorrettezza oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del 28 aprile 2011. Se correttamente implementate, infatti, tali misure risultano adeguate a rimuovere gli aspetti di eventuale contrasto con le disposizioni del Codice del Consumo.

123. In primo luogo, il professionista si è impegnato a fornire, sia sul proprio sito internet che all'interno dei punti vendita, un'informazione ampia e completa tale da consentire ai consumatori un'adeguata conoscenza del regime della garanzia legale di conformità, indispensabile ai fini di un esercizio consapevole dei diritti loro spettanti in relazione alle scelte di consumo che intendono realizzare. Va peraltro tenuto conto del fatto che già prima dell'avvio del procedimento, COMET risultava avere avviato l'attuazione di nuove e più chiare modalità informative a vantaggio dei consumatori.

124. Vanno, inoltre, rilevate la tipologia e l'efficacia degli interventi proposti per migliorare le prassi commerciali relative alla prestazione della garanzia legale di conformità, attraverso una puntuale e dettagliata esplicitazione informativa sulle procedure di gestione dell'assistenza post-vendita, con espressa indicazione dei tempi ragionevolmente necessari al suo espletamento.

125. A seguito dell'implementazione delle misure proposte dal professionista, dunque, i consumatori avranno piena, diffusa e sistematica consapevolezza dei propri diritti in tema di garanzie e disporranno, altresì, di indicazioni certe in merito alle procedure da seguire e ai tempi per la riconsegna dei prodotti riparati o sostituiti.

126. Inoltre, è ragionevole presumere che l'accresciuta informativa sui diritti garantiti *ex lege* possa stimolare una maggiore consapevolezza dei consumatori anche in relazione ai servizi complementari di assistenza post-vendita offerti in vendita dal professionista. Anche a questo riguardo COMET si è impegnata a fornire informazioni chiare e complete, in maniera tale che il consumatore possa essere messo nelle condizioni di coglierne la diversità e complementarietà rispetto al regime legale della garanzia di conformità.

127. La rilevanza degli impegni assunti risulta ulteriormente rafforzata dall'assenza di limitazioni temporali e, pertanto, dall'idoneità degli stessi a modificare in maniera permanente le condotte nell'ambito dei punti vendita COMET e delle sue vendite *on line*, assicurando così ai consumatori, in modo continuativo, un'adeguata informazione in merito alla garanzia legale di conformità e un'efficace e tempestiva fruizione delle relative prestazioni.

128. Alla luce delle susposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati da Comet S.p.A. soddisfino i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

2) Valutazione della pratica dei professionisti Apple

129. I comportamenti oggetto di valutazione del presente provvedimento adottati da Apple Sales International, Apple Italia e Apple Retail Italia, come descritti al punto II del presente provvedimento, consistono in due distinte pratiche commerciali relative: a) alle modalità di informazione e applicazione del regime di "Garanzia legale di conformità e garanzie commerciali per i beni di consumo" di cui agli artt. 128 e seguenti del Codice del Consumo; b) alle modalità di presentazione dei servizi di

assistenza aggiuntivi Apple Protection Plan -differenziati per i diversi prodotti Apple-, offerti senza informare e chiarire adeguatamente circa l'esistenza del diritto dei consumatori a fruire, per un periodo di 24 mesi dall'acquisto, della garanzia legale di conformità senza addebito di costi, né limitazioni o decurtazioni.

130. Come evidenziato nelle risultanze istruttorie, insieme alle evidenze documentali anche acquisite presso i professionisti Apple, vi sono numerose segnalazioni di consumatori che ampiamente confermano le suddette condotte.

2.1. Imputazione delle condotte poste in essere dalle società del gruppo Apple

131. Il gruppo multinazionale Apple è strutturato in varie società che svolgono funzioni diverse nel processo di produzione, distribuzione e vendita. In particolare il gruppo opera in Italia attraverso le società Apple Sales International, Apple Italia e Apple Retail Italia.

132. Apple Sales International vende direttamente ai consumatori italiani attraverso il sito *apple.com* sia i prodotti Apple e di terzi che i servizi di assistenza APP; inoltre, fanno riferimento alla medesima le vendite di prodotti e servizi a tutti i rivenditori terzi che operano nel mercato italiano (operatori telefonici, canale retail e *prosumer*¹⁰⁵), oltre che a Apple Retail Italia.

133. Apple Retail Italia gestisce i punti vendita Apple (c.d. Apple Store in Italia), vendendo direttamente prodotti Apple e di terzi e servizi di assistenza aggiuntiva APP ai consumatori italiani.

134. Apple Italia svolge servizi di supporto a favore di Apple Sales International, rappresentando il punto di riferimento in Italia per tutta l'attività commerciale di ASI. In particolare, secondo quanto emerge dalle risultanze istruttorie essa svolge una funzione essenziale nella concreta determinazione dei contenuti dei rapporti commerciali in Italia, in quanto il suo personale è quello che fornisce informazioni ed indicazioni al resto del gruppo ed ai soggetti terzi; inoltre concorre all'assunzione delle determinazioni in ordine alle concrete modalità con le quali svolgere in Italia tutte le funzioni del gruppo. In particolare, con specifico riferimento ai

¹⁰⁵ Si ricorda che, secondo quanto dichiarato dall'Amministratore Delegato di Apple Italia S.r.l., viene definita da Apple "*prosumer*" la categoria di professionisti che vendono in Italia prodotti Apple comprendente i distributori (es. Esprinet), i rivenditori autorizzati ovvero strutture che rispettano alcuni criteri definiti da Apple Sales International ed infine Rivenditori non autorizzati.

servizi di assistenza Apple Italia influenza in maniera determinante le scelte operative di ASI sul territorio italiano, di cui ha la diretta conoscenza sia in termini di vendita dei prodotti che dei servizi di assistenza, coordinando l'attività svolta in Italia dal gruppo Apple attraverso i diversi canali (retail, operatori telefonici, rivenditori autorizzati, rivenditori non autorizzati e "prosumer"), come risulta dagli ampi elementi documentali raccolti; la stessa, inoltre, gestisce i rapporti con i centri di assistenza italiani per i prodotti a marchio Apple e supervisiona l'attività del *call center* che si interfaccia direttamente con i consumatori (cfr. paragrafo III.4.1).

135. Sulla base di tali elementi, anche ad Apple Italia sono direttamente imputabili le pratiche commerciali oggetto del presente procedimento, che vertono proprio sulle modalità di comunicazione ai consumatori delle informazioni sul contenuto e sull'esercizio del diritto alla garanzia legale in generale e sulle informazioni fornite in merito ai servizi di assistenza aggiuntiva APP in occasione della offerta ai consumatori.

136. Ciò premesso, dalle risultanze istruttorie emerge una sostanziale uniformità dei comportamenti tenuti nello svolgimento delle richiamate pratiche commerciali dai tre professionisti (ASI, ARI e AI), con una frequente commistione di ruoli. Ad esempio, nella presentazione dei prodotti e dei servizi offerti, i punti vendita italiani gestiti da Apple Retail Italia S.r.l. fanno esclusivo riferimento alle informazioni rese disponibili sul dominio *apple.com* attraverso il quale Apple Sales International vende in Italia. Inoltre l'uniformità e complementarietà dei comportamenti tenuti dalle società del gruppo Apple in ordine alla garanzia legale nei confronti dei consumatori si evince chiaramente da una mail nella quale la stessa viene espressamente e laconicamente confermata¹⁰⁶.

137. Per tali ragioni, nel prosieguo del presente provvedimento, Apple Sales International, Apple Italia e Apple Retail Italia verranno anche congiuntamente indicati come "Apple".

2.2. *Sul legittimo affidamento*

138. Apple Sales International e Apple Retail Italia asseriscono che l'Autorità, prima dell'apertura del presente procedimento, era a conoscenza delle prassi e delle procedure di ARI e di ASI in materia di garanzia legale, in virtù di due distinte serie di richieste di informazioni formulate al riguardo.

¹⁰⁶ A una mail del 7 settembre 2010 di un dipendente Apple Italia S.r.l. in cui si chiede "qualcuno di voi conosce come si comporta l' Apple Store nei confronti del secondo anno di garanzia?" un collega risponde il 17 settembre 2011 "come noi".

I professionisti sostengono, inoltre, che a seguito delle risposte di ARI a tali richieste non è stato contestato alcun illecito, né l'Autorità ha ritenuto di svolgere ulteriori attività istruttorie, sicché, all'esito dei menzionati procedimenti, ARI e ASI hanno ragionevolmente fatto affidamento sulla liceità delle proprie condotte.

139. In primo luogo, va osservato che i due procedimenti (PS3507c e PS5294) cui fa riferimento Apple nelle sue memorie sono stati chiusi rispettivamente in data 15 e 31 marzo 2011 solo poche settimane prima dell'avvio del nuovo procedimento del 28 aprile 2011, di talché il brevissimo lasso temporale trascorso non può certamente ritenersi idoneo a far sorgere alcun legittimo affidamento nell'operatore in ordine alla liceità delle sue condotte.

140. In tali procedimenti l'archiviazione delle specifiche segnalazioni dei consumatori era stata, peraltro, effettuata in ragione del fatto che le condotte sottoposte all'attenzione dell'Autorità riguardavano: una le condotte di rivenditori indipendenti rispetto alle quali Apple aveva rivendicato la sua estraneità (PS5294); l'altra l'acquisto di un prodotto difettoso da parte di un professionista, ossia una fattispecie rispetto alla quale non potevano ravvisarsi violazioni dell'art. 130 del Codice del Consumo (PS3507c)¹⁰⁷. Per

¹⁰⁷ Nelle informazioni fornite il 30 settembre 2009 da Apple Retail Italia con riferimento a due dei tre episodi menzionati nella richiesta di informazioni, si rappresentava che riguardavano vendite poste in essere da rivenditori indipendenti, in merito ai quali ARI non era pertanto in condizione di fornire al momento alcuna informazione o documentazione; in merito al terzo episodio, riguardante una vendita effettuata da Apple Sales International sul sito "store.apple.com/it", ARI riferiva per conto di ASI che il compratore non aveva titolo alla garanzia legale di conformità biennale in quanto aveva comprato non a titolo individuale ma quale socio accomandatario di una società e, quindi, a titolo di professionista.

ARI allega inoltre copia della procedura adottata da ASI per la gestione delle richieste di intervento ai sensi della garanzia legale biennale, copia della garanzia convenzionale e copia dei termini e condizioni di vendita applicate sull'Apple Online Store, dichiarando che ASI riconosce sui prodotti Apple venduti attraverso l'Apple Online Store: i) la garanzia biennale legale prevista dal Codice del Consumo italiano ai consumatori italiani; ii) una garanzia convenzionale annuale a tutti gli acquirenti.

Nella seconda risposta del 29 dicembre 2010 (protocollata il 30 dicembre) Apple Retail Italia precisava che: i) il rivenditore menzionato nella richiesta di informazioni era un soggetto indipendente rispetto al gruppo Apple; ii) Apple rendeva disponibili supporti sostitutivi di quelli perduti o danneggiati, ivi inclusi i software, fino a 5 anni dalla interruzione della commercializzazione e in particolare era ancora in commercio un sistema operativo compatibile con qualsiasi prodotto Mac acquistato dopo il 19 aprile 2004; iii) il significato di "difetto tollerabile" era riferito, nel caso di specie, agli standard di tolleranza dei difetti degli schermi LCD, che in generale considerano lo schermo accettabile quando l'utilizzatore non è disturbato in modo significativo nella visualizzazione. Nella risposta si riferisce, inoltre, che i rivenditori italiani sono completamente indipendenti e che ARI e ASI non dispongono di informazioni specifiche in merito alle informazioni/documentazione fornita ai clienti a tale riguardo al momento della vendita dei prodotti Apple presso di essi, sottolineando che la garanzia convenzionale di Apple accompagna tutti i prodotti Apple, anche se acquistati presso i rivenditori indipendenti. Ricordando la risposta già fornita alla precedente richiesta di informazioni, viene precisato inoltre che "la garanzia convenzionale di Apple prevede espressamente che i termini della garanzia convenzionale non escludano né altrimenti limitino il diritto del consumatore di beneficiare della garanzia legale".

Dopo tale risposta è stata inviata il 26 gennaio 2011 una analoga richiesta di informazioni in merito ai rivenditori non indipendenti, alla quale ARI ha risposto il 2 febbraio 2011 (protocollo del 3 febbraio) in

cui, proprio in considerazione di tali elementi l’Autorità aveva ritenuto sufficienti ai fini dell’archiviazione le informazioni molto generiche fornite dal professionista, dalle quali non poteva sicuramente desumersi quanto poi emerso nel corso del presente procedimento¹⁰⁸.

141. Infine, va considerato che nel caso di specie le condotte di Apple riguardano l’applicazione di una disciplina legale puntuale e specificamente a tutela del consumatore, e che non può certamente desumersi da una mera attività preistruttoria dell’Autorità alcun affidamento circa la legittimità di tali condotte. Peraltro, come emerge dalle risultanze istruttorie e

merito ai propri quattro punti vendita di propria proprietà, chiarendo che il loro personale riceve una specifica formazione in materia e gestisce secondo una “Procedura Operativa Standard” le richieste di assistenza in garanzia e precisando che i consumatori sono informati presso tali punti vendita dell’esistenza dei diritti e delle azioni previste dal Codice del Consumo nelle “Condizioni Generali di Acquisto” adottate dagli Apple Stores e messe a disposizione accanto alle casse e su internet, il cui primo paragrafo prevede che *“I termini contenuti nelle presenti condizioni generali non privano l’acquirente, qualora si tratti di un consumatore, dei diritti a questi attribuiti dalle norme imperative applicabili, ivi inclusi i diritti e le azioni di cui al D.lgs. n. 206 del 6 settembre 2005”*.

¹⁰⁸ Nelle informazioni fornite il 30 settembre 2009 da Apple Retail Italia con riferimento a due dei tre episodi menzionati nella richiesta di informazioni, si rappresentava che riguardavano vendite poste in essere da rivenditori indipendenti, in merito ai quali ARI non era pertanto in condizione di fornire al momento alcuna informazione o documentazione; in merito al terzo episodio, riguardante una vendita effettuata da Apple Sales International sul sito “store.apple.com/it”, ARI riferiva per conto di ASI che il compratore non aveva titolo alla garanzia legale di conformità biennale in quanto aveva comprato non a titolo individuale ma quale socio accomandatario di una società e, quindi, a titolo di professionista.

ARI allega inoltre copia della procedura adottata da ASI per la gestione delle richieste di intervento ai sensi della garanzia legale biennale, copia della garanzia convenzionale e copia dei termini e condizioni di vendita applicate sull’Apple Online Store, dichiarando che ASI riconosce sui prodotti Apple venduti attraverso l’Apple Online Store: i) la garanzia biennale legale prevista dal Codice del Consumo italiano ai consumatori italiani; ii) una garanzia convenzionale annuale a tutti gli acquirenti.

Nella seconda risposta del 29 dicembre 2010 (protocollata il 30 dicembre) Apple Retail Italia precisava che: i) il rivenditore menzionato nella richiesta di informazioni era un soggetto indipendente rispetto al gruppo Apple; ii) Apple rendeva disponibili supporti sostitutivi di quelli perduti o danneggiati, ivi inclusi i software, fino a 5 anni dalla interruzione della commercializzazione e in particolare era ancora in commercio un sistema operativo compatibile con qualsiasi prodotto Mac acquistato dopo il 19 aprile 2004; iii) il significato di “difetto tollerabile” era riferito, nel caso di specie, agli standard di tolleranza dei difetti degli schermi LCD, che in generale considerano lo schermo accettabile quando l’utilizzatore non è disturbato in modo significativo nella visualizzazione. Nella risposta si riferisce, inoltre, che i rivenditori italiani sono completamente indipendenti e che ARI e ASI non dispongono di informazioni specifiche in merito alle informazioni/documentazione fornita ai clienti a tale riguardo al momento della vendita dei prodotti Apple presso di essi, sottolineando che la garanzia convenzionale di Apple accompagna tutti i prodotti Apple, anche se acquistati presso i rivenditori indipendenti. Ricordando la risposta già fornita alla precedente richiesta di informazioni, viene precisato inoltre che *“la garanzia convenzionale di Apple prevede espressamente che i termini della garanzia convenzionale non escludano né altrimenti limitino il diritto del consumatore di beneficiare della garanzia legale”*.

Dopo tale risposta è stata inviata il 26 gennaio 2011 una analoga richiesta di informazioni in merito ai rivenditori non indipendenti, alla quale ARI ha risposto il 2 febbraio 2011 (protocollo del 3 febbraio) in merito ai propri quattro punti vendita di propria proprietà, chiarendo che il loro personale riceve una specifica formazione in materia e gestisce secondo una “Procedura Operativa Standard” le richieste di assistenza in garanzia e precisando che i consumatori sono informati presso tali punti vendita dell’esistenza dei diritti e delle azioni previste dal Codice del Consumo nelle “Condizioni Generali di Acquisto” adottate dagli Apple Stores e messe a disposizione accanto alle casse e su internet, il cui primo paragrafo prevede che *“I termini contenuti nelle presenti condizioni generali non privano l’acquirente, qualora si tratti di un consumatore, dei diritti a questi attribuiti dalle norme imperative applicabili, ivi inclusi i diritti e le azioni di cui al D.lgs. n. 206 del 6 settembre 2005”*.

in particolare dalla documentazione acquisita presso i professionisti, essi avevano ben altra consapevolezza sui profili di problematicità ed illegittimità delle loro condotte, continuamente contestata da consumatori e rivenditori, proprio in quanto caratterizzata da una pluralità di aspetti di scorrettezza e illegittimità.

2.3. Le pratiche commerciali

142. Dagli elementi acquisiti, ampiamente descritti nelle risultanze istruttorie, risultano due distinte pratiche commerciali scorrette realizzate dalle società del gruppo Apple con una sostanziale unitarietà e convergenza di comportamenti¹⁰⁹. La prima riguarda le informazioni fornite e le condotte tenute in relazione alla prestazione della garanzia legale di conformità. La seconda concerne le modalità di presentazione e di offerta commerciale dei servizi aggiuntivi denominati APP, proposti da Apple Sales International venduti sia direttamente che attraverso Apple Retail Italia, oltre che proposti da tutti i distributori autorizzati.

143. Al riguardo appare importante precisare che nella valutazione delle due fattispecie rilevano, con particolare riferimento al parametro della diligenza professionale, anche i comportamenti che Apple ha assunto nei riguardi dei rivenditori affinché tenessero condotte omogenee. Tali rivenditori, pur se indipendenti, sono coinvolti in una pluralità di rapporti con Apple per la vendita e per l'assistenza dei propri prodotti¹¹⁰, e in tale contesto soggetti a un sensibile potere di influenza di Apple crescente in funzione del livello di integrazione, ma sempre significativo in ragione della forza commerciale dei propri prodotti e del carattere chiuso dei propri sistemi (si ricorda che *“Poiché Apple crea l'hardware, il sistema operativo e molte delle applicazioni, ogni Mac è un sistema perfettamente integrato”*¹¹¹).

¹⁰⁹ Cfr. fra tutte, la della mail sopra riportata del 17 settembre 2011 in cui il “Responsabile del supporto al canale retail” conferma all’“Account Executive Retail” di Apple Italia l’omogeneità dei comportamenti adottati da Apple Retail Italia con un laconico *“come noi”*.

¹¹⁰ Il livello di integrazione dei rivenditori autorizzati si evince ad esempio dalla mail sopra riportata del 1° ottobre 2010 in cui si fa riferimento alle modalità di presentazione dei rivenditori Apple Premium Reseller (APR) e della loro naturale funzione di centri di assistenza autorizzati (AASP), al fine di presentare una immagine omogenea al consumatore che effettua una ricerca sul sito di Apple.

¹¹¹ Come indicato sulla confezione del prodotto APP.

a) Informazioni fornite e condotte tenute in relazione alla prestazione della garanzia legale

144. La prima delle due pratiche commerciali realizzate dalle società del gruppo Apple riguarda le informazioni fornite ai consumatori sulla garanzia legale al momento delle vendite di prodotti realizzate direttamente, attraverso gli Apple Store facenti capo a Apple Retail Italia e attraverso l'Apple Store on-line facente capo a Apple Sales International. La prima pratica commerciale riguarda anche le modalità di informazione e prestazione della garanzia legale al momento della richiesta di assistenza attraverso il *call center* e attraverso la rete di centri di assistenza autorizzati (Apple Authorized Service Provider, in breve AASP), degli Apple Store e dei rivenditori riconosciuti (Apple Premium Reseller, in breve APR¹¹²).

a.1) Informazioni fornite in relazione alla prestazione della garanzia legale

145. Nelle comunicazioni ai consumatori le informazioni fornite in materia di garanzia sono sempre riferite in via assorbente alla garanzia convenzionale di 1 anno offerta in qualità di produttore. In tale ambito, si aggiungono indicazioni sommarie in merito all'esistenza di altri diritti dei consumatori che mai precisamente indicano e specificano l'esistenza della garanzia legale alla quale Apple è tenuta in qualità di venditore. In particolare, tali indicazioni riguardano la mera intenzione di Apple di rispettare ogni diritto riconosciuto ai consumatori dalla legge, senza mai nominare la "garanzia legale", senza mai chiarirne il contenuto (acquisto di prodotti difettosi, che funzionano male o non rispondono all'uso dichiarato dal venditore o al quale quel bene è generalmente destinato), la durata (biennale) e, infine, le modalità per ottenere le relative prestazioni.

146. Con riferimento a prodotti venduti non a marchio Apple è inoltre esclusa la garanzia da parte di Apple (cfr. art. 10, par. 3 delle Condizioni generali di acquisto).

147. Nonostante Apple affermi di aver fornito adeguate informazioni in materia di garanzia legale ai consumatori nel materiale contrattuale e pubblicitario usato in Italia, nel primo paragrafo delle "*Condizioni Generali di Acquisto*", menzionato a tal fine nelle memorie difensive, si fornisce

¹¹² Come si evince da una mail del 1° ottobre 2010 (file contenuto nell'allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 14 della directory contenente mail dalla casella del Country Service Manager di Apple Italia S.r.l.), i rivenditori Apple Premium Reseller (APR) sono contrattualmente tenuti a fornire anche le prestazioni di assistenza.

un'indicazione gravemente lacunosa: a fronte della piena e completa descrizione della garanzia Apple di 1 anno si aggiunge: *“I termini contenuti nelle presenti condizioni generali non privano l'acquirente, qualora si tratti di un consumatore, dei diritti a questi attribuiti dalle norme imperative applicabili, ivi inclusi i diritti e le azioni di cui al D.Lgs n. 206 del 6 settembre 2005”*. Lo stesso vale per la sezione informativa nella sezione "Garanzie" del sito Apple denominata *“Diritti legali aggiuntivi per i consumatori”*¹¹³ e per l'art. 10.3 dei termini e condizioni di vendita in lingua italiana¹¹⁴.

148. Anche il riferimento nella descrizione della garanzia convenzionale di Apple che *“- che i termini della garanzia convenzionale sui prodotti Apple non escludono né altrimenti limitano il diritto dei consumatori a beneficiare della garanzia legale – che non può essere letto disgiuntamente da quello del secondo paragrafo*¹¹⁵ – risulta davvero indecifrabile da un consumatore

¹¹³ *“Per i consumatori che beneficiano delle norme o dei regolamenti a tutela del consumatore nella nazione di acquisto, ovvero, se differente, nella nazione di residenza, i benefici conferiti dalle garanzie Apple si considerano integrativi dei diritti e dei rimedi previsti da tali leggi e regolamenti a tutela dei consumatori.”*

¹¹⁴ *“SE SIETE UN CONSUMATORE QUESTA GARANZIA SI AGGIUNGE A QUELLA DI LEGGE E NON INFICIA IN ALCUN MODO I DIRITTI A VOI SPETTANTI IN BASE ALLA LEGGE.”*

¹¹⁵ *“For Apple Branded Products Only*

HOW CONSUMER LAW RELATES TO THIS WARRANTY - THIS WARRANTY GIVES YOU SPECIFIC LEGAL RIGHTS, AND YOU MAY HAVE OTHER RIGHTS THAT VARY FROM STATE TO STATE (OR BY COUNTRY OR PROVINCE). OTHER THAN AS PERMITTED BY LAW, APPLE DOES NOT EXCLUDE, LIMIT OR SUSPEND OTHER RIGHTS YOU MAY HAVE, INCLUDING THOSE THAT MAY ARISE FROM THE NONCONFORMITY OF A SALES CONTRACT. FOR A FULL UNDERSTANDING OF YOUR RIGHTS YOU SHOULD CONSULT THE LAWS OF YOUR COUNTRY, PROVINCE OR STATE.

WARRANTY LIMITATIONS THAT MAY AFFECT CONSUMER LAW - TO THE EXTENT PERMITTED BY LAW, THIS WARRANTY AND THE REMEDIES SET FORTH ARE EXCLUSIVE AND IN LIEU OF ALL OTHER WARRANTIES, REMEDIES AND CONDITIONS, WHETHER ORAL, WRITTEN, STATUTORY, EXPRESS OR IMPLIED. APPLE DISCLAIMS ALL STATUTORY AND IMPLIED WARRANTIES, INCLUDING WITHOUT LIMITATION, WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND WARRANTIES AGAINST HIDDEN OR LATENT DEFECTS, TO THE EXTENT PERMITTED BY LAW. IN SO FAR AS SUCH WARRANTIES CANNOT BE DISCLAIMED, APPLE LIMITS THE DURATION AND REMEDIES OF SUCH WARRANTIES TO THE DURATION OF THIS EXPRESS WARRANTY AND, AT APPLE'S OPTION, THE REPAIR OR REPLACEMENT SERVICES DESCRIBED BELOW. SOME STATES (COUNTRIES AND PROVINCES) DO NOT ALLOW LIMITATIONS ON HOW LONG AN IMPLIED WARRANTY (OR CONDITION) MAY LAST, SO THE LIMITATION DESCRIBED ABOVE MAY NOT APPLY TO YOU.”

[Per i soli prodotti a marchio Apple

Come i diritti del consumatore sono collegati a questa garanzia. Questa garanzia vi offre dei diritti legali specifici e voi potreste godere di altri diritti che variano da Stato a Stato (o Paese o provincia). Diversamente da quanto permesso dalla legge, Apple non esclude, limita né sospende altri diritti di cui possiate godere, compresi quelli derivanti dalla non conformità di un contratto di vendita. Per conoscere a fondo i vostri diritti, dovrete consultare le leggi del vostro Paese, provincia o Stato.

Limitazioni di garanzia che possono ledere i diritti del consumatore. Nella misura consentita dalla legge, questa garanzia e i rimedi esposti sono esclusivi e in luogo di ogni altra garanzia, rimedio e condizione, orale, scritta, prevista dalla legge, esplicita o implicita. Apple disconosce qualsiasi garanzia prevista dalla legge e implicita, incluse garanzie senza limiti di commerciabilità e idoneità a scopi particolari e garanzie contro difetti latenti o nascosti, nella misura consentita dalla legge. Nella misura in cui tali garanzie non possono essere disconosciute, Apple limita la durata e i rimedi di tali garanzie alla durata di questa garanzia

medio, a meno di presupporre una sua pedissequa conoscenza di ogni norma a tutela dei consumatori, oltre che della lingua inglese.

149. Tutto ciò premesso, inoltre, i testi contenenti queste frammentarie e sommarie indicazioni erano anch'essi accessibili su internet solo a seguito di una apposita ricerca, spesso dopo vari passaggi, attraverso le pagine del sito, come si evince dalla stessa descrizione contenuta nelle memorie difensive. Si ricorda, al riguardo, che sia le vendite on line sia le vendite effettuate negli Apple Store si avvalgono del solo contenuto informativo reso disponibile sul sito internet di Apple.

150. Il consumatore non trovava informazioni più chiare neanche sul retro dello scontrino di acquisto consegnato al momento della vendita presso gli Apple Store¹¹⁶, dal quale anzi poteva essere indotto in confusione, considerato che alla generica informazione sugli articoli 128 e seguenti del Codice del Consumo si univa la precisa indicazione della possibilità di restituire il prodotto entro 14 giorni dall'acquisto, potendo così lasciar intendere che ogni possibilità di restituire il prodotto – anche non funzionante – si esaurisse in tale limitato periodo.

151. In sintesi, anche in presenza di una comunicazione che formalmente faceva salvi e/o richiamava genericamente i diritti dei consumatori, di fatto Apple non metteva i consumatori in grado di comprenderne in modo pieno i contenuti in quanto rappresentava adeguatamente soltanto la propria garanzia di un anno e non invece quella gratuita biennale prevista dal Codice del Consumo.

a.2) Condotte tenute in relazione alla prestazione della garanzia legale

152. Quanto alle modalità di prestazione della garanzia legale, risulta che già dal 2007 Apple, era pienamente consapevole delle obbligazioni gravanti sui venditori dei propri prodotti in generale e sulle proprie singole società nel momento in cui effettuavano direttamente vendite ai consumatori; come viene, infatti, limpidamente riassunto in uno dei primi scambi di corrispondenza all'interno di Apple, tutto ciò che non è un danno provocato

esplicita e, a discrezione di Apple, i servizi di riparazione o sostituzione descritti sotto. Alcuni Stati (Paesi e province) non ammettono limiti alla durata di una garanzia (o condizione) implicita, quindi la limitazione sopra descritta potrebbe non applicarsi al vostro caso.]

¹¹⁶ L'avvertenza recita, infatti, “*Condizioni generali di acquisto – I termini contenuti nelle presenti condizioni generali non privano l'acquirente, qualora si tratti di un consumatore, dei diritti a questi attribuiti dalle norme imperative applicabili, ivi inclusi i diritti e le azioni di cui al D.lgs. n. 206 del 6 settembre 2005.*” e “*Sostituzione del prodotto – Il prodotto acquistato può essere restituito, unitamente alla confezione originaria, entro quattordici (14) giorni dalla data di acquisto*”¹¹⁶.

dal consumatore è difetto di conformità¹¹⁷.

153. Si prende atto, al riguardo, di quanto Apple sostiene in merito alla rilevante attenzione dedicata alla soddisfazione dei propri clienti, con tempi di intervento in assistenza notevolmente più rapidi ed efficienti rispetto alla media del settore, e di quanto dichiarato in ordine alla vigenza della “*Procedura Operativa Standard*” di gestione delle richieste di assistenza in garanzia legale.

154. Ciononostante, alcuni ineludibili indici evidenziano la scorrettezza della condotta del professionista. In primo luogo, sul retro del modulo rilasciato presso l’Apple Store al momento della consegna del prodotto in assistenza¹¹⁸ veniva ancora una volta data una informazione tanto generica ed ambigua sulla garanzia legale da risultare priva di un utile significato per il consumatore medio.

155. Va rilevato, secondariamente, che secondo numerosi elementi raccolti, fra cui la stessa “*Procedura Operativa Standard*” predisposta da Apple, mentre si riconosce a tutti i consumatori la garanzia convenzionale di 1 anno, nel caso in cui il consumatore richieda l’applicazione della garanzia legale di conformità allora Apple richiede al consumatore, dopo i primi sei mesi, di provare l’esistenza di un difetto di conformità. Da ampia documentazione raccolta, nella specie di corrispondenza via *email* degli addetti, aventi ad oggetto i rapporti con soggetti terzi quali consumatori, avvocati, rivenditori e operatori di telefonia, emerge il proposito di Apple di rifiutare in generale il riconoscimento e la prestazione della garanzia legale di conformità, rinviando a quella convenzionale di un anno riconosciuta quale produttore, dando risposte non chiare al momento della richiesta della prestazione di garanzia legale (evitando di indicare chiaramente se il guasto segnalato fosse un difetto di conformità ovvero fosse riconducibile ad un danno provocato dal consumatore) e richiedendo appunto al consumatore di provare il difetto di conformità¹¹⁹, salvo i casi in cui l’interlocutore dimostri una particolare insistenza.

156. Gli elementi raccolti dimostrano una precisa strategia seguita da Apple

¹¹⁷ Cfr. La mail sopra riportata del 14 febbraio 2007 “*During one of the calls that I had with (...) they said basically that everything is not "customer abuse" is "defect of conformity". Pls I need a confirmation about this point*”

¹¹⁸ “*Quando il prodotto è coperto da garanzia o da un contratto di estensione del servizio, come per esempio AppleCare Protection Plan, Apple eseguirà le riparazioni previste dalla garanzia o dal contratto di estensione del servizio, a condizione che venga fornita la prova che il prodotto è coperto. Saranno a carico vostro i costi aggiuntivi in relazione alla garanzia del vostro prodotto*”

¹¹⁹ Apple pretende, infatti, dal consumatore che chieda l’assistenza in virtù della garanzia legale, la prova dell’esistenza al momento dell’acquisto del difetto manifestatosi oltre i primi sei mesi dall’acquisto, ma applica a prescindere da tale prova la propria garanzia di produttore.

per eludere le proprie obbligazioni in materia di garanzia legale di conformità. In particolare, la pretesa che dopo i primi sei mesi dall'acquisto il consumatore debba provare il difetto di conformità (eventualmente tramite perizia) rifiutandosi di accettare la denuncia ai sensi del Codice del Consumo e prendere in carico i prodotti, configura la frapposizione ingiustificata ed emulativa di un ostacolo all'esercizio dei rimedi legali previsti dall'art. 132, comma 2, del Codice del Consumo¹²⁰. Tale condotta si configura come un vero e proprio rifiuto di prestare la garanzia dovuta *ex lege*, in quanto elude l'obbligo di assistenza del consumatore, accessorio e strumentale alla realizzazione dell'oggetto proprio del contratto, cioè consegnare al consumatore beni che restino conformi al contratto di vendita per due anni dalla consegna.

157. Più in generale, Apple ha utilizzato ogni mezzo per ridurre le richieste di assistenza in garanzia da parte dei consumatori oltre il primo anno dall'acquisto, in cui riconosce la propria garanzia di produttore. La poca chiarezza delle comunicazioni rivolte ai consumatori in materia dei loro diritti in virtù della garanzia legale riguarda, infatti, anche le informazioni fornite ai consumatori dal *call centre* di Apple nel caso in cui il prodotto sia stato acquistato da un diverso professionista.

158. Si rileva, inoltre, che a tale scelta informativa corrisponde anche una frapposizione di ostacoli nei confronti dei venditori al dettaglio dei prodotti Apple in merito alla prestazione da parte loro della garanzia di conformità. La documentazione raccolta evidenzia, infatti, come Apple abbia continuamente opposto resistenza alle richieste avanzate dai rivenditori sulla base del diritto di rivalsa verso il produttore di cui all'art. 131 del Codice del Consumo, considerando ogni volta come un successo il fatto che un rivenditore si fosse convinto a proporre i prodotti Apple esclusivamente con la indicazione della garanzia Apple annuale, in modo da ridurre i propri costi ed eludere anche le proprie obbligazioni – in qualità di produttore tenuto a subire la rivalsa dei rivenditori - in materia di garanzia legale di conformità¹²¹.

¹²⁰ Il professionista non può rifiutarsi di ricevere la denuncia del difetto di conformità presentata dal consumatore, dovendo, inoltre, fornire una risposta a quest'ultimo in ordine al comportamento che intende adottare in merito. Tale obbligo, infatti, rientra nell'ambito della prestazione della garanzia legale, afferente alla fase di gestione del rapporto di consumo nel periodo successivo alla consegna del bene e perdurante per l'intera vigenza temporale di 26 mesi.

¹²¹ Cfr. punto. 59 ove nella mail del 1° febbraio 2007 si propone di evitare di informare sulla garanzia legale: “*In my personal opinion, what we should do asap, is to communicate to the call center agents to AVOID to say something about the second year warranty and overall to address back the customer to the reseller. If my suggestions will be not accepted, the risk, very high, is that we'll receive thousands of calls from retailers and resellers. We'll have to pay a lot of manual credit notes to the channel and we'll see a significant increase of the legal cases against Apple started by our channel partners. Moreover, based*

159. Infine, pur prendendo atto di quanto ARI e ASI sostengono in merito alla segnalazioni pervenute nell'ambito del procedimento, le stesse rilevano comunque complessivamente come sintomo evidente dell'effetto che la pratica ha concretamente avuto sugli interessi dei consumatori, sia di quelli che hanno acquistato prodotti direttamente da Apple, sia di quelli che hanno acquistato prodotti Apple da terzi rivenditori.

a.3) Gli impegni proposti dai professionisti Apple

160. A fronte della contestazione di tale pratica Apple Sales International e Apple Retail Italia hanno presentato alcuni impegni, così come descritti al precedente punto IV, consistenti in alcune integrazioni delle comunicazioni rivolte ai consumatori in materia della garanzia convenzionale di 1 anno prestata come produttore. In sintesi, Apple Sales International si è impegnata a inserire, nelle pagine prodotti dell'Apple On-line Store (*store.apple.com/it*) che fanno riferimento alla garanzia convenzionale Apple di un anno, un link ad una pagina del sito recante "Diritti legali aggiuntivi per i consumatori" da cui sarà possibile accedere ad una pagina che conterrà informazioni specifiche per i consumatori italiani¹²², nonché a modificare allo stesso modo il testo delle condizioni di vendita dell'Apple On line Store. Le stesse modifiche verranno predisposte da Apple Retail Italia presso gli Apple Store, analogamente integrando quelle contenute sul retro delle ricevute di acquisto

on what you said about the cases where, theoretically, the problem is a problem of conformity, we'll see an exponential growth of the warranty cost related to the status change from out of warranty repair to out of warranty repair. The number of calls is booming and we need to find the way to prevent the problem as soon as possible." Cfr. L'altra mail del 1° febbraio 2007 in cui si scrive "Sull'operato dei Service Provider invece, possiamo intervenire direttamente, e ti posso assicurare che nei 3 casi di cui tu sei stato testimone (...) si e' trattato di un errore compiuto dal personale 'sprovvaduto' (una contabile e una nuova receptionist nello specifico) dell'AASP che ha scritto cose, sotto la pressione dell'utente finale informato, CHE NON DOVEVA SCRIVERE (= 'danno non causato da male utilizzo da parte del cliente bene a soggetto a difetto di conformita')".

Cfr. le mail sopra riportate del 18 ottobre 2007, del 6 giugno 2008, del 9 giugno 2008, del 16 dicembre 2008, del 12 giugno 2009, del 17 giugno 2009, dell'11 settembre 2009 e del 7 febbraio 2011, in merito alle richieste di rivenditori.

Cfr. la mail sopra citata del 22 gennaio 2008 in cui viene sottoposta al Country Service Manager la richiesta di assistenza in garanzia legale nel secondo anno avanzata tramite avvocato.

Cfr. la mail sopra riportata del 18 giugno 2009 in cui si apprezza la notizia che "For the new product (...) is going to only provide Apple's standard 1 year warranty to their customers."

Cfr. le mail sopra riportate del 7 ottobre 2010 e del 25 gennaio 2011 in cui si dava conto dell'andamento delle trattative in merito al contributo di Apple da fornire ai rivenditori i cui impegni in materia di garanzia legale erano stati accettati dall'Autorità.

¹²² "Ai sensi degli articoli 128-135 del Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 ("Codice del Consumo") i consumatori italiani hanno fino a 26 mesi per denunciare al venditore un difetto del prodotto esistente al momento della consegna dello stesso. Si presume che i difetti che si manifestano nei primi 6 mesi dalla consegna del prodotto esistessero già al momento della consegna. Dopo sei mesi, il consumatore che intenda far valere i propri diritti ai sensi del Codice del Consumo deve provare l'esistenza del difetto al momento della consegna del prodotto."

una indicazione sintetica di queste.

161. In primo luogo si osserva che tali impegni attengono esclusivamente alle informazioni da fornire ai consumatori sui loro diritti in ordine alla garanzia legale per i prodotti Apple, ma non comportano l'assunzione di una specifica attività comunicazionale rivolta a tutti i consumatori, compresi quelli che hanno acquistato prodotti Apple negli ultimi due anni, dei diritti loro spettanti in virtù della garanzia legale di conformità. Inoltre, le informazioni sulla garanzia legale sono fornite sempre in via secondaria e subordinata rispetto alle informazioni sul contenuto della garanzia Apple di un solo anno; la stessa denominazione "diritti legali aggiuntivi" appare sostanzialmente impropria in quanto i diritti della garanzia legale non possono essere certamente aggiungersi, ma al contrario costituiscono il nucleo essenziale, minimo ed irrinunciabile (ex art. 134 del Codice del Consumo) dei diritti dei consumatori.

162. In secondo luogo, gli impegni non integrano né modificano in modo sostanziale il comportamento di Apple al momento della richiesta della prestazione di garanzia legale da parte dei consumatori. In particolare, risulta confermata la prassi di richiedere ai consumatori dopo i primi sei mesi dall'acquisto la prova dell'esistenza di un difetto di conformità per il riconoscimento e la prestazione dell'assistenza in garanzia. Non è neppure chiarito se e come verrà gestito il processo (indicando chiaramente se il guasto segnalato è un difetto di conformità ovvero è riconducibile ad un danno provocato dal consumatore) né sono specificati i tempi in cui rispondere alla richiesta di riparazione o sostituzione del prodotto non conforme.

163. Inoltre, gli impegni presentati riguardano esclusivamente la vendita di prodotti Apple, dal momento che Apple non sembra intenzionata a riconoscere la garanzia legale per i prodotti non Apple, come si può desumere dalla permanenza, nella pagina (<http://www.apple.com/it/legal/warranty/>) relativa alle garanzie sul sito web Apple, del paragrafo intitolato "*Prodotti non Apple/terze parti*" che recita "*Questi prodotti sono venduti "tali e quali" dai negozi Apple ma possono essere accompagnati dalle garanzie standard dei relativi produttori. Consulta le politiche di vendita per i dettagli.*"

164. Infine, gli impegni riguardano soltanto le vendite dei professionisti ARI e ASI, e non anche l'informativa dei venditori attraverso i quali il gruppo Apple si presenta ai consumatori, molti dei quali risultano caratterizzati dal solo marchio Apple e applicano fedelmente sia le sue strategie commerciali che le sue condizioni di vendita.

165. Non possono invece essere esaminate nel presente provvedimento le proposte di impegni sostitutive presentate alla chiusura del procedimento, in quanto pervenute abbondantemente oltre la scadenza dei termini previsti dall'art. 8 del Regolamento. In ogni caso, si osserva che le misure da ultimo proposte, seppure migliorative (in particolare, accettando di ricevere i prodotti a marchio Apple per verificare l'esistenza del difetto di conformità), non comportano neppure la completa cessazione della pratica.

166. Alla luce delle precedenti considerazioni, si ritiene che gli impegni proposti dai professionisti nel corso del procedimento non possano essere accolti ai sensi dell'art. 27 del Codice del Consumo in quanto inadeguati a rimuovere i profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento.

167. Sussiste, peraltro, nel caso di specie, l'interesse dell'Autorità a procedere all'accertamento dell'infrazione.

a.4) La diligenza professionale dei professionisti

168. Quanto alla diligenza professionale, si osserva che nel caso di specie non si riscontra, da parte dei professionisti, il normale grado di competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere, avuto riguardo alla qualità dei professionisti stessi, appartenenti ad un gruppo multinazionale operante da tempo nella Comunità Europea, leader nella produzione di beni informatici e caratterizzato da un elevato livello di organizzazione e di efficienza aziendale. Rileva inoltre che la disciplina della garanzia legale di conformità era in vigore da diversi anni e ampiamente nota a tutti i professionisti, come si evince dai numerosi documenti acquisiti anche relativi a comunicazioni interne.

a.5) Scorrettezza della pratica

169. La pratica commerciale in esame risulta scorretta in quanto contraria alla diligenza professionale e suscettibile di indurre i consumatori in errore in merito alla natura, al contenuto e alla effettiva prestazione della garanzia legale di conformità, in quanto da un lato omette, dall'altro presenta i diritti conferiti dai consumatori dalla legge anche oltre i primi sei mesi dall'acquisto come una caratteristica specifica della propria garanzia annuale ed integra perciò la violazione degli artt. 20, 21, 22 e 23, comma 1, lettera l). Inoltre, la pratica risulta aggressiva in quanto comporta l'imposizione di

ostacoli di natura non contrattuale, onerosi e sproporzionati, all'esercizio da parte dei consumatori dei diritti ad essi spettanti ed integra perciò la violazione degli artt. 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo.

b) Informazioni fornite e condotte tenute in relazione ai servizi aggiuntivi APP

170. La seconda delle due pratiche commerciali realizzate dalle società del gruppo Apple concerne le modalità di presentazione e di offerta commerciale dei servizi aggiuntivi denominati APP – offerti da Apple Sales International in vendita sia direttamente e nella rete di Apple Retail Italia che presso tutti i distributori autorizzati, quale è, ad esempio, Comet – omettendo di chiarire in maniera dettagliata ai consumatori i contenuti “aggiuntivi” in relazione ai diritti loro già spettanti in virtù della garanzia legale biennale.

171. In particolare, tale pratica si articola sia nelle informazioni veicolate ai consumatori da parte di ASI in qualità di soggetto che specificamente offre il servizio di assistenza APP, sia nei comportamenti di tutte le imprese Apple relativi alle modalità di offerta ai consumatori dei contratti APP.

172. Come descritto più sopra, nel sito *apple.com*, attraverso il quale Apple pubblicizza e vende on line il servizio APP, nonché attraverso il quale informa i terzi venditori e i loro consumatori del contenuto del servizio, si sottolinea che l'assistenza tecnica acquistata con il prodotto APP si aggiunge alla garanzia Apple gratuita per il 1° anno (così come il servizio di supporto acquistato con il prodotto si aggiunge a quello offerto gratuitamente per i primi 90 giorni), senza nessuna menzione dell'esistenza della garanzia legale biennale a favore del consumatore. Sia nelle pagine meramente descrittive che in quelle dedicate alla vendita on line dei servizi APP, dopo aver selezionato appositi richiami e link è possibile trovare la generica notazione che i vantaggi del programma APP si sommano a qualsiasi altro – ivi non specificato – diritto legale garantito dalle leggi di tutela del consumatore.

173. Alle informazioni contenute sul sito *apple.com* facevano rinvio le confezioni del prodotto di assistenza APP – differenziate in relazione al prodotto elettronico cui è dedicato – e le ricevute rilasciate presso gli Apple Store in ordine all'acquisto di APP.

174. Anche sulle confezioni si sottolineava con forte evidenza grafica che l'assistenza tecnica acquistata con il prodotto si aggiunge al servizio di assistenza tecnica “*in omaggio*” o “*gratuita*” per il 1° anno e che il servizio di supporto acquistato con il prodotto si aggiunge a quello “*in omaggio*” o

“*gratuita*” per i primi 90 giorni. Solo più in basso e con molta meno evidenza grafica (caratteri molto piccoli e colore poco marcato) si precisa che i vantaggi del programma APP si sommano a qualsiasi altro diritto legale garantito dalle leggi di tutela del consumatore, di cui non viene però fornita alcuna descrizione.

175. In sintesi, le comunicazioni commerciali riguardanti il servizio di assistenza APP si concentrano sul contenuto aggiuntivo delle prestazioni rispetto a quanto offerto da Apple come produttore (assistenza tecnica gratuita per il 1° anno e servizio di supporto gratuito per i primi 90 giorni dall’acquisto) mentre omettono di chiarire quali siano i diritti riconosciuti dalla garanzia legale biennale di conformità. In particolare, è proprio con riferimento all’esistenza di una garanzia legale valida per il secondo anno dall’acquisto che l’offerta di tali servizi è gravemente lacunosa e ingannevole, in quanto i servizi offerti e prestati a titolo oneroso dalle imprese Apple vanno proprio a sovrapporsi per un rilevante periodo a prestazioni che le medesime imprese – così come gli altri venditori dei prodotti Apple - sono tenute a garantire e fornire ai consumatori per legge.

176. Infatti, come esplicitato in ogni comunicazione commerciale, il prodotto APP prevede l’acquisto di un servizio di assistenza a partire dalla scadenza del primo anno dall’acquisto di un determinato prodotto Apple, sovrapponendosi temporalmente alla garanzia legale fino alla scadenza del secondo anno dall’acquisto. In particolare, il prodotto di assistenza APP per l’iPhone ha una scadenza che coincide con quella della garanzia legale, avendo come termine il secondo anno dall’acquisto.

177. Le informazioni fornite da Apple circa il contenuto e le caratteristiche dei servizi APP non appaiono pertanto sufficienti ad offrire ai consumatori un quadro informativo adeguato e tale da permettere loro di assumere una consapevole decisione commerciale, mentre risultano al contrario tali da indurli in errore nell’acquisto del prodotto APP.

b.1) Sovrapposizione fra servizi aggiuntivi APP e garanzia legale di conformità

178. In tutto il materiale informativo e promozionale utilizzato non viene mai specificato quale sia l’effettivo contenuto aggiuntivo del servizio proposto in vendita rispetto ai diritti dei consumatori spettanti per legge, né vengono fornite informazioni sul contenuto degli stessi.

179. Tutti gli elementi raccolti confermano invero la sostanziale sovrapposizione del servizio di assistenza APP con quello previsto dalla

garanzia legale. Infatti, come descritto nei “*Termini e condizioni*” del contratto APP, con lo stesso Apple si obbliga a fornire un servizio consistente in una assistenza tecnica volta a coprire “*eventuali difetti di materiale e di fabbricazione delle apparecchiature Apple*” e in una consulenza tecnica via telefono o via internet sulle apparecchiature coperte.¹²³ Di seguito, vengono meglio precisate nelle due categorie: i) “*Servizi di Riparazione o di Sostituzione*”¹²⁴, per i quali vengono previste diverse modalità di prestazione¹²⁵; ii) “*Assistenza telefonica e tramite Web*”¹²⁶.

180. Si rileva, inoltre, che anche nella corrispondenza relativa alle modalità di comunicazione da adottare per la vendita del servizio APP, Apple ne sottolinea contenuti in buona parte coincidenti con quelli della garanzia legale¹²⁷.

181. Appare pertanto evidente che una parte importante delle prestazioni contemplate dal prodotto APP si sovrappone con quelle cui ha diritto il

¹²³ “**Garanzia.** Per il periodo (“*Periodo di Garanzia*”) definito nel Documento di Certificazione o Prova di Garanzia del Plan (“*Conferma del Plan*”), Apple (i) garantirà gli eventuali difetti di materiale e di fabbricazione delle apparecchiature Apple (“*Apparecchiature Coperte*”) elencate nella Conferma del Plan, e (ii) fornirà accesso al supporto tecnico via telefono e a risorse di assistenza web dedicate per le Apparecchiature Coperte. Apple sarà tenuta alla riparazione o alla sostituzione dell’Apparecchiatura Coperta soltanto se essa è ubicata in uno dei paesi indicati alla successiva clausola 10(d), fatta eccezione per (A) i computer portatili, che sono quei computer in grado di operare senza cavo di alimentazione, e (B) Mac mini per i quali Apple fornirà servizio di riparazione e sostituzione globale.”

¹²⁴ “**Servizi di Riparazione o di Sostituzione.** Se durante il Periodo di Garanzia si manifesta un difetto di materiale o di fabbricazione delle Apparecchiature Coperte, Apple, a sua discrezione, riparerà o sostituirà, l’Apparecchiatura Coperta difettosa. Apple fornirà sia le parti di ricambio sia la manodopera, ma si riserva il diritto di richiedere al possessore dell’Apparecchiatura Coperta la sostituzione di alcune parti installabili dall’utente, come descritto qui di seguito.”

¹²⁵ “**Modalità di prestazione dei servizi.** Se Apple stabilisce che l’Apparecchiatura Coperta necessita di riparazione o deve essere sostituita, Apple potrà fornire il servizio in oggetto attraverso una o più delle modalità di seguito elencate:

(i) L’assistenza “*carry-in*” (...)

(ii) L’assistenza “*on-site*” (...)

(iii) L’assistenza via posta (...)

(iv) Il servizio per il ricambio di parti (...).”

¹²⁶ “**Assistenza telefonica e tramite Web.** Apple fornirà supporto tecnico via telefono e risorse di assistenza web dedicate per l’Apparecchiatura Coperta, il sistema operativo Apple (“*Mac OS*”) e le applicazioni consumer Apple (“*Software Consumer*”), con licenza entro gli ultimi due anni, salvo sia diversamente indicato in questa sezione. Apple si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento il Mac OS e il Software Consumer coperto dal presente Plan. Il supporto include assistenza per l’installazione, l’avvio, la configurazione, la risoluzione dei problemi e il recupero (fatta eccezione per il recupero dei dati); l’archiviazione, il ripristino e la gestione di documenti; l’interpretazione dei messaggi di errore del sistema; e la determinazione della necessità di un intervento di riparazione all’hardware.”

¹²⁷ Cfr. la mail sopra riportata del 29 aprile 2009 in cui si comunica ai distributori il lancio dell’APP per l’iPhone, sottolineando che il servizio garantisce l’hardware compresa la batteria, gli auricolari, il caricatore e i cavi forniti con l’iPhone.

Cfr. la mail sopra riportata del 2 aprile 2010 in cui, in merito a “*cosa copre l’APP che non copre il secondo anno di Garanzia per difetto di conformità*”, si elencano la copertura completa dei costi di riparazione dell’hardware, sia per i pezzi di ricambio che per la manodopera, e, solo per l’iPhone. la batteria e gli accessori in dotazione.

consumatore in virtù della garanzia legale biennale, in quanto nella assistenza dovuta al consumatore in virtù della garanzia legale non sono previste limitazioni o addebito di costi, né esclusioni di parti o accessori; perciò sono sempre coperti ogni parte o ogni accessorio in dotazione.

182. Non è condivisibile, al riguardo, l'affermazione di Apple che *“la copertura APP non è soggetta alle limitazioni proprie della garanzia legale a favore dei consumatori, in termini di presenza del difetto (o “mancanza di conformità”) al momento della consegna e relativi oneri di prova (che ricadono sul richiedente una volta trascorso il periodo di 6 mesi dalla consegna)”*. Si ribadisce che la garanzia legale è dovuta dal venditore per qualsiasi difetto non riconducibile ad un danno causato dal consumatore e che la stessa non è sottoposta ad alcuna limitazione. Infatti l'unico comportamento cui il consumatore è tenuto per ottenere l'assistenza in regime di garanzia legale è la comunicazione prevista dal Codice del Consumo, a fronte della quale il venditore è tenuto a: *i)* prendere in consegna il prodotto per verificare se il malfunzionamento dipenda o meno da un vizio di conformità; *ii)* in caso affermativo, effettuare la riparazione o la sostituzione del bene entro un congruo tempo dalla richiesta e senza addebito di spese al consumatore.

183. Tale conclusione non è inficiata dalla osservazione di Apple secondo cui non sarebbe ricompreso nella prestazione della garanzia legale il servizio di supporto tecnico, offerto da Apple gratuitamente per i primi 90 giorni dall'acquisto e a pagamento poi con l'acquisto di APP. Anzi, va rilevato che anche tale servizio appare sovrapporsi in una certa misura ai diritti di garanzia legale riconosciuti al consumatore, in quanto appare una delle modalità previste dal professionista per fornire assistenza per l'uso di software/applicazioni, l'installazione del software, la compatibilità del sistema e così via.

b.2) Condotte tenute in ordine alla promozione dei servizi aggiuntivi APP

184. Come più sopra descritto, inoltre, Apple ha attuato una sistematica procedura volta a sollecitare gli acquirenti dei propri prodotti all'acquisto dei servizi di assistenza APP all'approssimarsi della scadenza di un anno dall'acquisto, mediante l'invio di messaggi in cui si sottolinea la *“ultima occasione prima che scada la garanzia di un anno”*, senza nuovamente fare

menzione della garanzia legale biennale cui hanno diritto i consumatori¹²⁸.

185. La pratica commerciale in esame si è altresì estrinsecata in precisi comportamenti per promuovere la vendita del prodotto APP da parte di numerosi rivenditori (come ad esempio Comet). Dalla documentazione raccolta, in particolare da comunicazioni via *email* degli addetti Apple, risultano dettagliate istruzioni sulle modalità da utilizzare per promuovere le vendite di APP inducendo in errore il consumatore sulle reali caratteristiche aggiuntive e quindi sulla convenienza del prodotto¹²⁹. Dalle evidenze istruttorie risulta ad esempio altresì la soddisfazione di Apple per l'estensione della vendita di APP dovuta all'indicazione della sola garanzia annuale per i prodotti Apple¹³⁰ da parte di un rivenditore e che Apple valutava opportuno, nel presentare l'assistenza APP, non ricordare al cliente che ogni prodotto acquistato ha legge una garanzia di due anni per la copertura di ogni costo di riparazione¹³¹. Da altre evidenze risulta che Apple suggeriva di utilizzare come forte argomento di vendita la mancanza di copertura del secondo anno di garanzia¹³².

¹²⁸ Cfr. il testo della comunicazione prodotto in allegato alla segnalazione sopra richiamata prot. n. 34751 del 13 giugno 2011.

¹²⁹ Cfr. la mail sopra riportata del 22 aprile 2010 in cui si discute di come *“sia utile oltre che necessario, avere il maggior numero di validi argomenti per: 1. fronteggiare la questione 2° anno di garanzia; 2. conseguentemente proporre nel migliore dei modi APP”* e si propone come strategia *“Riassumendo occuparsi 15 secondi del secondo anno di garanzia e colpire con tutte le armi a nostra disposizione lo sventurato avventore a più riprese finché non sarà lui chiedere il ProtectionPlan.”*

Cfr. la mail sopra riportata del 5 febbraio 2009 in cui si ammette che si legge *“Per cio' che riguarda il servizio offerto se il prodotto e' coperto da AppleCare , bhe, ufficialmente non esiste una vera e propria "corsia preferenziale" con degli SLA che vengono riservati solo a chi ha sottoscritto il contratto ... ma in modo ufficioso ti posso garantire che i clienti con AppleCare vengono trattati veramente con riguardo.”*

¹³⁰ Cfr. le mail sopra riportate del 17 dicembre 2009 e del 18 giugno 2009 in cui si apprezzano, rispettivamente, la presentazione della garanzia annuale da parte di un rivenditore e la notizia che *“For the new product (...) is going to only provide Apple's standard 1 year warranty to their customers. (...) with this new approach they seem more "open" to re-discuss the APP proposition more in detail with us.”*

¹³¹ Cfr. la mail sopra riportata del 17 dicembre 2009 in cui si mostra apprezzamento per la presentazione della garanzia annuale da parte di un rivenditore *“Apple Premium Reseller”*, sulla sola premessa che *“come senz'altro Lei sa, ogni prodotto Apple che acquista Le viene fornito con la garanzia di un anno per la copertura dei costi di riparazione dell'Hardware”*.

In un'altra mail del 22 aprile 2010 avente come oggetto *“Secondo anno di garanzia e dente avvelenato”* il *“Country Field Staff Manager”* per l'Italia reinvia al *“Country Service Manager”* di Apple Italia una mail in cui fa presente *“Penso sia utile oltre che necessario, avere il maggior numero di validi argomenti per: 1. fronteggiare la questione 2° anno di garanzia; 2. conseguentemente proporre nel migliore dei modi APP”*. File contenuto nell'allegato 3 al verbale della ispezione Apple Italia S.r.l., riga 35 della directory contenente mail dalle caselle dell'Amministratore Delegato e del Country Sales Manager Retail di Apple Italia S.r.l.

¹³² Cfr. le mail sopra riportate del 27 novembre 2008, del 20 aprile 2009 e del 29 aprile 2009, in cui Apple Italia imponeva, a un rivenditore che aveva richiesto di potersi qualificare come centro di raccolta per l'assistenza Apple, di vendere servizi APP per almeno il *[omissis]%* dei prodotti Apple venduti, anche dopo che lo stesso rivenditore aveva chiarito che *“Tralasciando che i valori obiettivo ([omissis]%) di connect rate APP) erano forse un po' alti per il nostro contesto, in effetti non era stata fatta nessuna iniziativa commerciale in proposito per indirizzare le vendite degli APP, soprattutto in un network come il ns dove la copertura del 2 anno di garanzia (...) (ove non offerta dal Brand) è vissuta ed utilizzata come forte argomento di vendita.”*

b.3) Gli impegni proposti dai professionisti

186. Apple Sales International ha presentato alcuni impegni così come descritti al precedente punto IV, consistenti in una modifica delle comunicazioni rivolte ai consumatori. In sintesi, Apple Sales International si è impegnata a inserire in tutte le comunicazioni relative al servizio APP per l'Italia (nel sito internet e nelle email inviate in automatico in cui viene offerta ai clienti la possibilità di acquistare l'APP quando la Garanzia Limitata Apple è prossima alla scadenza, nonché nei “*Termini e Condizioni dell'AppleCare Protection Plan*”) un avvertimento in cui si afferma che i vantaggi dell'APP si aggiungono ai diritti previsti a tutela del consumatore¹³³ e un link per consultare la nota legale sopradescritta in merito alla garanzia legale.

187. Apple Sales International si è anche impegnata a raccomandare ai terzi rivenditori in Italia l'uso dell'avvertimento di cui sopra nella propria comunicazione commerciale di offerta dell'APP ai consumatori. Infine nella traduzione italiana dei Termini e Condizioni dell'APP l'espressione “*garanzia*”, “*garantita*” e similari saranno sostituiti con “*copertura*”, “*coperta*”, e similari.

188. Tali impegni attengono esclusivamente ad una parziale e sintetica integrazione delle informazioni rivolte ai consumatori, in una collocazione decentrata e con un basso rilievo grafico, tali da rendere quasi impossibile la lettura a meno che se ne intraprenda deliberatamente e con determinazione la ricerca; si tratta di modifiche che non appaiono neppure idonee a cessare le condotte scorrette relative alle concrete modalità di presentazione del prodotto APP, consistente nella indicazione – al di fuori del materiale pubblicitario – di informazioni fuorvianti in ordine al contenuto del servizio sotto il profilo temporale e contenutistico in ragione della non adeguata prospettazione dei diritti spettanti ai consumatori in ragione della garanzia legale di conformità e della mancata specificazione delle differenze del servizio di assistenza offerto.

189. Non possono invece essere esaminate nel presente provvedimento le

¹³³ La nota legale, oltre ad affermare che i vantaggi dell'APP si aggiungono ai diritti previsti dalla normativa a tutela del consumatore, menziona gli articoli 128–135 del Codice del Consumo e chiarisce che i consumatori italiani hanno fino a 26 mesi per denunciare al venditore un difetto del prodotto esistente al momento della consegna dello stesso, oltre a precisare che i presume che i difetti che si manifestano nei primi 6 mesi dalla consegna del prodotto esistessero già al momento della consegna. Si ribadisce che “*Dopo sei mesi, il consumatore che intenda far valere i propri diritti ai sensi del Codice del Consumo deve provare l'esistenza del difetto al momento della consegna del prodotto*”.

proposte di impegni sostitutive presentate alla chiusura del procedimento, in quanto pervenute abbondantemente oltre la scadenza dei termini previsti dall'art. 8 del Regolamento. In ogni caso, le misure da ultimo proposte non comportano la cessazione della pratica, in quanto permangono numerosi aspetti di problematicità della pratica accertata.

190. Alla luce delle precedenti considerazioni, si ritiene che gli impegni proposti dai professionisti nel corso del procedimento non possano essere accolti ai sensi dell'art. 27 del Codice del Consumo in quanto inadeguati a rimuovere i profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento, perchè utili soltanto a configurare una parziale interruzione della pratica. Sussiste, peraltro, nel caso di specie, l'interesse dell'Autorità a procedere all'accertamento dell'infrazione.

b.4) La diligenza professionale dei professionisti

191. Quanto alla diligenza professionale, si osserva che nel caso di specie non si riscontra, da parte dei professionisti, il normale grado di competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere, avuto riguardo alla qualità dei professionisti stessi, secondo quanto già indicato al precedente punto **a.4**).

b.5) Scorrettezza della pratica

192. Pertanto, la pratica commerciale in esame risulta scorretta in quanto contraria alla diligenza professionale e suscettibile di indurre i consumatori in errore in merito alla natura, al contenuto e alla effettiva convenienza economica dei servizi aggiuntivi di assistenza offerti denominati AppleCare Protection Plan ed integra perciò la violazione degli art. 20, 21, 22 e 23, comma 1, lettera *l*), del Codice del Consumo.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLE SANZIONI

193. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

194. Inoltre, in caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di

illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come l'articolo 8 della legge 24 novembre 1981, n. 689, enunciando principi generali in materia di sanzioni amministrative, sia pienamente applicabile anche alle materie di competenza dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenze 26 del 2007 e 1271 del 2006).

195. In particolare, la sentenza n. 1271 del 2006 ha precisato che: “[...] l'articolo 8, l. n. 689/1981, consente il cumulo giuridico delle sanzioni solo nel caso di <<concorso formale>> di illeciti amministrativi (unica condotta con cui si viola più volte la stessa disposizione normativa, o con cui si viola una pluralità di disposizioni normative), e non anche nel caso di <<concorso materiale>> di illeciti amministrativi (più condotte con cui si viola più volte la stessa disposizione normativa, o con cui si violano più disposizioni normative)” e che “[...] L'articolo 8, co. 2, l. n. 689/1981 consente di tener conto della <<continuazione>> (identità del disegno criminoso), nel caso di <<concorso materiale>> di illeciti amministrativi, solo se si tratta di violazioni amministrative in materia di previdenza e assistenza. L'intento del legislatore è stato quello di non estendere il regime del cumulo giuridico delle sanzioni ad altre tipologie di illeciti amministrativi”.

196. Alla luce del quadro giurisprudenziale così delineato, poiché nel presente procedimento sono state accertate distinte pratiche commerciali, ciascuna delle quali dotata di autonomia strutturale, poste in essere con condotte prive del requisito dell'unitarietà, non appare applicabile né l'istituto del concorso formale né quello della continuazione, con conseguente esclusione del regime favorevole del cumulo giuridico e necessaria applicazione del cumulo materiale delle sanzioni.

197. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

198. Con riguardo alla gravità delle violazioni, si tiene conto della dimensione economica dei professionisti, nel caso di specie le tre società attraverso le quali opera in Italia il gruppo multinazionale Apple, nonché della particolare notorietà e del notevole livello di fidelizzazione al marchio Apple con cui sono commercializzati i relativi prodotti.

199. Per quanto riguarda la violazione di cui al punto II, lettera *i*), va tenuto

conto della elevata entità del potenziale pregiudizio economico complessivo per il consumatore. Infatti è stata notevole la penetrazione della pratica. Inoltre la pratica stessa si è articolata in una pluralità di comportamenti volti ad eludere le proprie obbligazioni in materia di garanzia legale di conformità in modo da ridurre i costi da sostenere per prestare tale servizio: i) omissione delle informazioni utili ai consumatori per avvalersi effettivamente dell'assistenza gratuita biennale prevista in virtù della garanzia legale; ii) pretesa che dopo i primi sei mesi dall'acquisto il consumatore debba provare che un eventuale difetto del prodotto era presente al momento dell'acquisto. Infine la pluralità di segnalazioni pervenute è una ulteriore conferma della elevata entità del potenziale pregiudizio economico complessivo per il consumatore.

200. Per quanto riguarda la violazione di cui al punto II, lettera *ii*), va rilevata la elevata entità del potenziale pregiudizio economico complessivo per il consumatore, in ragione dell'elevato numero di contratti venduti e del loro rilevante valore unitario. Pure in questo caso va tenuto conto della notevole penetrazione della pratica.

Inoltre, la pratica stessa si è articolata in una pluralità di comportamenti che non permettevano ai consumatori di assumere una consapevole decisione di acquisto del prodotto APP e consistenti in: i) informazioni parziali e fuorvianti ai consumatori in merito al contenuto aggiuntivo che si accingevano ad acquistare rispetto all'assistenza gratuita cui avevano già diritto per due anni dall'acquisto; ii) indicazioni che la copertura APP non sarebbe soggetta alle limitazioni proprie della garanzia legale a favore dei consumatori, quando invece nell'assistenza dovuta al consumatore in virtù della garanzia legale biennale non sono previsti limitazioni o addebiti di costi, né esclusioni di parti o accessori; iii) sistematica procedura di sollecito all'acquisto di APP a tutti i consumatori che avevano acquistato prodotti Apple.

201. Per quanto riguarda la durata di entrambe le violazioni di cui al punto II, lettere *i*) e *ii*), dagli elementi disponibili in atti risulta che le pratiche commerciali sono state poste in essere almeno a partire dal 2007.

202. Occorre inoltre tener conto delle misure adottate nel corso del procedimento per attenuare e parzialmente cessare la pratica scorretta relativa alle informazioni e alla prestazione della garanzia legale di cui al punto II, lettera *i*). Non appaiono invece suscettibili di analoga valutazione le misure per cessare la pratica di cui al punto II, lettera *ii*).

203. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della

sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ai professionisti appartenenti al gruppo Apple per la violazione di cui al punto II, lettera *i*), nella misura di 400.000 € (quattrocentomila euro) e per la violazione di cui al punto II, lettera *ii*), nella misura del massimo edittale di 500.000 € (cinquecentomila euro).

204. Considerato, poi, che occorre comunque rispettare il principio per cui la sanzione amministrativa è individuale e va commisurata alle condizioni soggettive e oggettive di ciascun soggetto coautore dell'illecito¹³⁴, si rileva che, tenuto conto delle circostanze del caso di specie, non vi è ragione di operare un trattamento sanzionatorio differenziato fra le società Apple Sales International, Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l., in relazione alla gravità del comportamento di ciascuna di esse, in quanto il ruolo di ciascuna è stato parimenti necessario alla realizzazione dell'illecito nel perseguimento di un'unica strategia.

205. Secondo tale criterio e tenuto conto del fatturato realizzato in Italia, l'importo delle sanzioni applicabili alle società Apple Sales International, Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l. deve essere invece differenziato e determinato frazionando l'importo complessivo (500.000 euro) in considerazione del fatturato realizzato da ciascuna società nell'ultimo esercizio chiuso¹³⁵. A tal fine, per il computo delle sanzioni va considerato che il fatturato di Apple Sales International è di gran lunga maggiore rispetto a quelli delle altre due società, che risultano invece di dimensioni sostanzialmente comparabili.

206. Sulla base di quanto esposto, l'importo della sanzione per la violazione di cui al punto II, lettera *i*), viene così calcolato:

- Apple Sales International 240.000 € (duecentoquarantamila euro);
- Apple Italia S.r.l. 80.000 € (ottantamila euro);
- Apple Retail Italia S.r.l. 80.000 € (ottantamila euro);

207. Inoltre, l'importo della sanzione per la violazione di cui al punto II, lettera *ii*), viene così calcolato:

- Apple Sales International 300.000 € (trecentomila euro);
- Apple Italia S.r.l. 100.000 € (centomila euro);
- Apple Retail Italia S.r.l. 100.000 € (centomila euro).

¹³⁴ Cfr. decisione Consiglio di Stato del 20 marzo 2001, n. 1671.

¹³⁵ La legittimità del suddetto criterio di quantificazione è stata confermata dalla giurisprudenza amministrativa, con sentenza del Tar Lazio, Sez. I, 29.19.2003, n. 9203.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Comet S.p.A. nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Comet S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento nei confronti della società Comet S.p.A. senza accertare l'infrazione;

RITENUTO, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame descritta al punto II, lettera *i*), del presente provvedimento, posta in essere dalle società Apple Sales International, Apple Italia S.r.l e Apple Retail Italia S.r.l. risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, 22 e 23, comma 1, lettera *l*), 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e suscettibile di indurre i consumatori in errore in merito alla natura, al contenuto e alla effettiva convenienza economica dei servizi offerti, in quanto presenta i diritti conferiti dai consumatori dalla legge anche oltre i primi sei mesi dall'acquisto come una caratteristica specifica della propria garanzia gratuita annuale, oltre che aggressiva in quanto comporta l'imposizione di ostacoli di natura non contrattuale, onerosi e sproporzionati, all'esercizio da parte dei consumatori dei diritti di assistenza gratuita biennale ad essi spettanti per legge;

RITENUTO, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame descritta al punto II, lettera *ii*), del presente provvedimento, posta in essere dalle società Apple Sales International, Apple Italia S.r.l e Apple Retail Italia S.r.l. risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, 22 e 23, comma 1, lettera *l*), del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e suscettibile di indurre i consumatori in errore in merito alla natura, al contenuto e alla effettiva convenienza economica dei servizi aggiuntivi di assistenza offerti denominati AppleCare Protection Plan;

RITENUTO, inoltre, che le pratiche accertate riguardano profili informativi della garanzia legale biennale, nonché servizi di assistenza aggiuntiva di durata pluriennale suscettibili di continuare a produrre effetti anche successivamente alla loro cessazione in termini di danno ai consumatori che hanno già acquistato prodotti dei professionisti, si rende necessario disporre la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento a cura e spese dei professionisti, ai sensi dell'art. 27, comma 8, del Codice del Consumo al fine di impedire che le pratiche commerciali in questione continuino a produrre effetti; con riferimento alle modalità di pubblicazione dell'estratto, in considerazione delle modalità seguite dal professionista per informare e veicolare le sue proposte commerciali, appare necessario e proporzionato che la pubblicazione dell'estratto avvenga sulla home page del sito *apple.com*;

RITENUTO infine, ai sensi dell'articolo 27, comma 10, del Codice del Consumo, che l'Autorità è chiamata ad assegnare all'operatore pubblicitario un termine per procedere all'adeguamento delle confezioni di prodotto che riportano messaggi ritenuti ingannevoli;

DELIBERA

- a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Comet S.p.A. ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 28 luglio 2011 e integrati in data 23 settembre 2011, come descritti nelle dichiarazioni allegate al presente provvedimento;
- b) di chiudere il procedimento nei confronti della società Comet S.p.A. senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 2, lettera a), del Regolamento;
- c) che la società Comet S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità delle modalità di attuazione degli impegni;

d) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera *i*), del presente provvedimento, posta in essere dalle società Apple Sales International, Apple Italia S.r.l e Apple Retail Italia S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, 22 e 23, comma 1, lettera *l*), 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

e) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera *ii*), del presente provvedimento, posta in essere dalle società Apple Sales International, Apple Italia S.r.l e Apple Retail Italia S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, 22 e 23, comma 1, lettera *l*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

f) di irrogare alla società Apple Sales International, per le violazioni di cui alle precedenti lettere d) ed e), due sanzioni amministrative pecuniarie pari, rispettivamente, a 240.000 € (duecentoquarantamila euro) e a 300.000 € (trecentomila euro);

g) di irrogare alla società Apple Italia S.r.l., per le violazioni di cui alle precedenti lettere d) ed e), due sanzioni amministrative pecuniarie pari, rispettivamente, a 80.000 € (ottantamila euro) e a 100.000 € (centomila euro);

h) di irrogare alla società Apple Retail Italia S.r.l., per le violazioni di cui alle precedenti lettere d) ed e), due sanzioni amministrative pecuniarie pari, rispettivamente, a 80.000 € (ottantamila euro) e a 100.000 € (centomila euro);

i) che i professionisti Apple Sales International, Apple Italia S.r.l e Apple Retail Italia S.r.l. comunichino all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alle diffide di cui ai punti d) ed e).

Le sanzioni amministrative di cui alle precedenti lettere f), g) e h) devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al decreto legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* www.agenziaentrate.gov.it.

Ai sensi dell'art. 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

DISPONE

a) che la società Apple Sales International e Apple Retail Italia S.r.l. pubblichino, a loro cura e spese, un estratto della delibera ai sensi dell'art. 27, comma 8, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo dell'estratto della delibera e la veste grafica nella quale dovrà essere pubblicato sono rappresentati in allegato al presente provvedimento;
- 2) l'estratto della delibera dovrà essere pubblicato, entro trenta giorni dall'avvenuta notificazione del presente provvedimento mediante predisposizione sul sito internet *apple.com/it/* e specificamente sulle pagine *store.apple.com/it* e *apple.com/it/support/* per la durata di trenta giorni, di un'icona denominata "*comunicazione a tutela dei consumatori*" posizionata nella parte superiore delle suddette pagine e di dimensione grafica analoga alle principali informazioni ivi fornite;
- 3) la pubblicazione dovrà ricalcare *in toto* impostazione, struttura e aspetto dell'estratto allegato e le modalità di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina di pubblicazione, così come nelle restanti pagine del sito, non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto dell'estratto stesso o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato;

b) che la pubblicazione dell'estratto della delibera sul sito internet *apple.com* - specificamente nelle diverse sezioni sopraindicate - dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia originale della *e-mail* contenente l'estratto della delibera.

ASSEGNA

alla società Apple Sales International un termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 10, del Codice del Consumo, per il necessario adeguamento della confezione di vendita di AppleCare Protection Plan, mediante l'inclusione della indicazione, evidenziata, che *“nei primi 24 mesi dalla data di acquisto del prodotto il consumatore ha comunque il diritto alla garanzia del venditore che prevede tra l'altro la riparazione gratuita o la sostituzione del prodotto non conforme al contratto (Art. 130 del Codice del Consumo)”* e mediante l'espressione delle indicazioni numeriche circa la durata del periodo di assistenza acquistato con riferimento alla scadenza della garanzia legale di conformità.

Ai sensi dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

- a) il professionista Comet S.p.A. non dia attuazione agli impegni;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla società Comet S.p.A. che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera in relazione agli impegni assunti dal professionista Comet S.p.A., l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in considerazione della natura dell'illecito e per assicurare al pubblico la più ampia conoscenza della propria attività istituzionale.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella