

## Apple e la garanzia legale

L' Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella sua adunanza del 5 dicembre 2012, ha condannato Apple per aver violato la sua delibera del 21 dicembre 2011, con la quale erano state valutate come scorrette le pratiche poste in essere da tre società del gruppo Apple, relativamente alle informazioni fornite e all' applicazione della "Garanzia legale di conformità e garanzie commerciali per i beni di consumo", previste agli articoli 128-135 del Codice del consumo.

In particolare, con il suo provvedimento del 5 dicembre 2012, l' AGCM ha constatato l' ambiguità del documento informativo predisposto da Apple per ovviare alle criticità evidenziate dalla delibera dell' anno precedente. Sembrava, infatti, che i diritti dei consumatori fossero stati presentati come secondari a quanto offerto da Apple in qualità di produttore e non si chiariva l' intenzione di quest' ultima società di riconoscere l' assistenza, in base alla garanzia legale, nei primi due anni dall' acquisto e non solo nei primi sei mesi.

Ad esempio, nel documento informativo principale, il consumatore che intendesse far valere la garanzia ai sensi del Codice del consumo veniva indirizzato al Centro di Assistenza Autorizzato Apple per "accertare il difetto al momento della consegna" e non per accertare che il difetto manifestatosi fosse qualificabile come un difetto di conformità, mentre il Codice del Consumo tende a tutelare il godimento del bene di consumo per due anni dall' acquisto, con la sola esclusione dei danni causati da un uso improprio del bene.

In sostanza, Apple, nel documento informativo, operava una distinzione tra difetti che si presentassero "alla consegna" del bene, per i quali sarebbe stata operativa la garanzia legale, e difetti che si presentassero "dopo la consegna", per i quali sarebbe stata applicabile una differente garanzia convenzionale di un anno. Tutto questo in contrasto con l' inibitoria contenuta nel provvedimento dell' Autorità del 2011.

Tra l' altro, la differenza tra difetti presenti al momento della consegna e difetti intervenuti successivamente non era opportunamente chiarita, lasciandosi intendere che il consumatore avrebbe dovuto avvalersi dell' assistenza convenzionalmente offerta da Apple e dei suoi servizi a pagamento per i difetti non coperti dalla garanzia biennale, mentre nella realtà tale garanzia legale biennale protegge esattamente la stessa tipologia di difetti coperti dalla garanzia di un anno di Apple e dei suoi servizi a pagamento.

Il documento informativo predisposto da Apple era quindi fuorviante ed ingannevole, dal momento che lasciava intendere che vi fossero maggiori vantaggi nella garanzia convenzionale di un anno e nei servizi resi a pagamento, rispetto alla garanzia legale, mentre questa è un diritto incondizionato per i consumatori, che nasce dalla legge e deve essere prestata gratuitamente, senza limitazioni per qualsiasi difetto.

L' AGCM, inoltre, aveva anche rilevato che le procedure operative standard predisposte da Apple per i propri *call center*, per i rivenditori e per tutta la sua rete di assistenza, erano inadeguate a predisporre un sistema che garantisse l' effettiva prestazione della garanzia legale.

L' Autorità deliberava, quindi, che il comportamento tenuto dalle tre società del gruppo Apple costituisse inottemperanza al suo provvedimento del 21 dicembre 2011, con riferimento ai profili di scorrettezza ivi contemplati, condannando le stesse, pro quota, al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria, che complessivamente ammonta a 200.000 euro.

*Fiammetta Malagoli*