

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 dicembre 2012;

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, in particolare il combinato disposto dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'art. 23, comma 12-*quinqüesdecies* del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge 7 agosto 2012, n. 135 che prevedono che, in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 23155 del 21 dicembre 2011, modificata con delibera n. 23193 dell'11 gennaio 2012, con cui l'Autorità ha accertato la scorrettezza di due pratiche commerciali poste in essere dalle società Apple Sales International, Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l.;

VISTA la propria delibera n. 23634 del 6 giugno 2012, con la quale l'Autorità ha contestato a Apple Sales International, Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l. la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 23193 dell'11 gennaio 2012;

VISTO il proprio provvedimento del 31 ottobre 2012, con il quale è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento IP151 al 7 dicembre 2012;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. Con provvedimento n. 23155 del 21 dicembre 2011¹, sono state valutate come scorrette le pratiche poste in essere dalle società Apple Sales International (di seguito, anche solo “ASI”), Apple Italia S.r.l. (di seguito, anche solo “AI”) ed Apple Retail Italia S.r.l. (di seguito, anche solo “ARI”) del gruppo Apple (di seguito anche, congiuntamente, “Apple”) 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.

2. In particolare, l’Autorità ha deliberato che:

a) le informazioni fornite e le condotte tenute dai professionisti in relazione alla prestazione della garanzia legale di conformità configuravano una pratica 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 violazione degli artt. 20, 21, 22 e 23, comma 1, lettera *l*), nonché aggressiva in quanto comportavano l’imposizione di ostacoli di natura non contrattuale, onerosi e sproporzionati, all’esercizio da parte dei consumatori dei diritti ad essi spettanti, in violazione degli artt. 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo;

b) le informazioni fornite dai professionisti in merito alla natura, al contenuto e alla durata dei diversi servizi di assistenza Apple Protection Plan (di seguito anche “APP”) 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 (in violazione degli artt. 20, 21, 22 e 23, comma 1, lettera *l*), del Codice del Consumo), così

¹ Modificato con il successivo provvedimento n. 23193 dell’11 gennaio 2012.

da indurli ad attivare un rapporto contrattuale nuovo, a titolo oneroso, il cui contenuto risultava in parte sovrapporsi ai diritti già spettanti in forza della garanzia legale, che non prevede addebito di costi o limitazioni.

3. Alla luce di quanto precede, l’Autorità vietava la continuazione delle due pratiche commerciali e indicava il termine di sessanta giorni entro il quale le Parti avrebbero dovuto comunicare le iniziative per la cessazione delle stesse, irrogava sanzioni alle società ASI, AI e ARI, disponeva la pubblicazione di un estratto della delibera e assegnava ad ASI un termine di novanta giorni dalla notifica per il necessario adeguamento della confezione di vendita dei servizi APP.

4. I citati provvedimenti n. 23155 del 21 dicembre 2011 e n. 23193 dell’11 gennaio 2012 risultano notificati rispettivamente in data 28 dicembre 2012 (AI e ARI) e 26 gennaio 2012 (ASI).

5. Apple ha comunicato, con nota pervenuta in data 26 marzo 2012, l’adozione di una serie di misure per ottemperare al provvedimento ad esclusione di quelle relative all’adeguamento delle confezioni dei servizi APP in quanto oggetto di sospensiva da parte del TAR². Con note pervenute in data 2 e 6 aprile ha poi dato conto di tali misure, precisando che le stesse si sommano alla attuazione su base volontaria dell’ultima versione degli impegni presentati nel corso del procedimento.

Misure attinenti alla cessazione della prima pratica

6. In ordine alla prima pratica, i professionisti hanno inserito nel sito *internet* www.apple.com/it, in più sezioni, un laconico testo sulle garanzie contenente il rinvio ad un documento informativo denominato “*additional_warranty_italy*”. Il suddetto documento rappresentava il fulcro della comunicazione sulla garanzia legale e si componeva di quattro parti: a) una premessa; b) il testo degli articoli 128 – 135 del Codice del Consumo; c) una “*Nota esplicativa sulle condizioni per richiedere/ottenere i rimedi ai*

² I professionisti hanno presentato distinti ricorsi al TAR avverso il provvedimento chiedendone la sospensione. Con ordinanza del 22 marzo 2012, il TAR sospendeva la sola parte della decisione con cui l’Autorità aveva disposto l’adeguamento della confezione di vendita.

Successivamente con tre sentenze del 16 maggio 2012, il giudice amministrativo di prima istanza ha confermato i provvedimenti dell’Autorità, compreso l’ordine di adeguamento delle confezioni dei servizi APP, parzialmente modificando la frase da inserire.

Apple ha poi appellato la sentenza al Consiglio di Stato chiedendone la sospensione. Con ordinanza del 1° agosto 2012, il CdS ha sospeso, come aveva fatto in primo grado il Tar, esclusivamente la parte della decisione con cui l’Agcm aveva disposto l’ordine di adeguare la confezione di vendita.

sensi della garanzia legale” contenente una serie di domande&risposte; d) la seguente tabella comparativa:

Immagine n. 1

Tabella comparativa: garanzia legale del venditore, garanzia annuale limitata Apple e AppleCare Protection Plan

	Garanzia del venditore prevista dal Codice del Consumo D. lgs. n. 206/2005	Garanzia annuale limitata Apple	AppleCare Protection Plan
Riparazione o sostituzione del prodotto per	Difetti presenti al momento della consegna (1)	Difetti intervenuti dopo la consegna	Difetti intervenuti dopo la consegna
Periodo di copertura	2 anni dalla consegna (2)	1 anno dalla data di acquisto	3 anni dalla data di acquisto per Mac o Apple display 2 anni dalla data di acquisto per Apple TV, iPad, iPhone, o iPod
Costo di copertura	Fornita senza costi aggiuntivi	Inclusa senza costi aggiuntivi	Disponibile ad un costo aggiuntivo
Chi contattare per assistenza	Il venditore (3)	Il supporto tecnico telefonico Apple, un Apple Retail Store, o un centro assistenza autorizzato Apple	Il supporto tecnico telefonico Apple, un Apple Retail Store, o un centro assistenza autorizzato Apple
Opzioni di assistenza incluse	Contatta il venditore per dettagli	Assistenza carry-in o mail-in (4)	Assistenza carry-in o mail-in; sostituzione express per iPad e iPhone; o assistenza onsite per i computer desktop (4)
Copertura all'estero	Contatta il venditore per dettagli	SI (5)	SI (5)
Supporto tecnico telefonico	No	90 giorni dalla data di acquisto	3 anni dalla data di acquisto per Mac o Apple display 2 anni dalla data di acquisto per Apple TV, iPad, iPhone, o iPod

- (1) I difetti che si manifestano nei primi 6 mesi dalla consegna si presumono esistenti al momento della consegna.
- (2) Nei primi 24 mesi dalla data di consegna del prodotto il consumatore ha diritto alla garanzia del venditore che prevede tra l'altro la riparazione o sostituzione gratuita del prodotto non conforme al contratto (Articolo 130 del Codice del Consumo).
- (3) I consumatori possono richiedere l'applicazione della garanzia legale solo nei confronti del venditore dal quale hanno acquistato il prodotto. I consumatori che hanno acquistato il loro prodotto in un Apple Retail Store o sull'Apple Online Store possono richiedere l'applicazione della garanzia legale ad Apple. I contatti Apple sono disponibili su <http://www.apple.com/it/contact/>.
- (4) La disponibilità di ciascuna opzione dipende dal paese in cui viene richiesta assistenza e dalla ubicazione del centro assistenza autorizzato Apple. Apple potrebbe anche richiedere che il cliente sostituisca componenti con parti di ricambio pronte per l'installazione.
- (5) Apple potrebbe limitare l'assistenza per iPad e iPhone all'area dello Spazio Economico Europeo e della Svizzera.

7. Apple ha inoltre modificato l'articolo 10 delle condizioni di vendita dell'Apple Online Store (nel proseguo, solo "AOS") denominato "*Garanzia Convenzionale Limitata di un (1) anno e Diritti per i Consumatori*", con l'aggiunta di poche righe sulla garanzia per i prodotti con marchio diverso da Apple – cui non si applica la garanzia annuale di Apple – e in chiusura la menzione dei "*diritti ai sensi della normativa a tutela dei consumatori*" con il rinvio al citato documento informativo "*additional_warranty_italy*".

Nella diversa pagina del sito Apple, concernente le garanzie in lingua italiana, era stata inserita un'indicazione testuale sulla garanzia cui era stato aggiunto il *link* denominato genericamente - "*Diritti legali per i consumatori*" - che rinvia al solito documento informativo; tale *link* era presente anche i) nella *homepage*, ii) in tutte le pagine dell'AOS, iii) nelle

condizioni generali di vendita degli Apple Stores, posto all'estremo limite inferiore e con caratteri di minima dimensione.

8. Le modifiche avevano interessato altresì la pagina AOS relativa a *“Prodotti di terzi”* con l'aggiunta dell'indicazione *“I prodotti di marca diversa da Apple non beneficiano della garanzia limitata Apple di 1 anno, fermo restando il diritto dei consumatori alla garanzia del venditore di 24 mesi ai sensi del Codice del Consumo”*.

Apple aveva inoltre riferito di aver inviato agli operatori dell'AOS e dell'assistenza AppleCare per l'Italia, ai rivenditori ed ai centri assistenza autorizzati, una nota con la quale venivano invitati a leggere la nuova versione della pagina *internet* di Apple sulle garanzie in cui si rinviava alla citata *“Nota esplicativa sulle condizioni per richiedere/ottenere i rimedi ai sensi della garanzia legale”*.

Misure attinenti alla cessazione della seconda pratica

9. In ordine alla seconda pratica relativa all'offerta dei servizi di assistenza aggiuntiva APP, i professionisti hanno, in prima battuta, apportato talune modifiche alle comunicazioni verso i consumatori, anch'esse realizzate principalmente con la modalità del rinvio allo stesso documento informativo *“additional_warranty_italy”*. In particolare, nelle pagine della sezione *“Supporto”*, nelle quali veniva descritto il servizio a pagamento APP, era presente un grafico a colori che confrontava su due barre orizzontali (rispettivamente una per il servizio di assistenza tecnica e una per il servizio di supporto telefonico) l'assistenza convenzionale gratuita Apple con la copertura APP, cui era stata semplicemente apposta una nota nella quale si indicava che *“I vantaggi della Garanzia annuale limitata di Apple e dell'AppleCare Protection Plan si aggiungono ai diritti dei consumatori ai sensi della garanzia legale del venditore. Fai clic qui per i dettagli”* con rinvio al solito documento informativo *“additional_warranty_italy”*.

Analogamente era stata apportata al grafico nei cartelli interattivi utilizzati negli Apple Store per la presentazione dei servizi a pagamento APP nonché nella pagina *“Supporto”* del sito.

“<http://www.apple.com/it/support/products/ipod.html>”

AppleCare Protection Plan per iPod o Apple TV

Tutti gli iPod e Apple TV includono **garanzia limitata di un anno** e fino a 90 giorni di **assistenza tecnica telefonica gratuita**, per un unico intervento nel caso degli iPod, e per interventi illimitati nel caso delle Apple TV. Con AppleCare Protection Plan puoi estendere la copertura fino a 2 anni dalla data d'acquisto del tuo prodotto. Avrai accesso telefonico diretto agli esperti Apple per consultarti su una varietà di argomenti, tra cui la sincronizzazione con iTunes e molto altro.



Estendi **fino a due anni** la copertura delle riparazioni e l'assistenza tecnica telefonica



I vantaggi della Garanzia annuale limitata di Apple e dell'AppleCare Protection Plan si aggiungono ai diritti dei consumatori ai sensi della garanzia legale del venditore. Fai clic qui per i dettagli.

10. Anche in altri casi, come nelle pagine *internet* per l'acquisto di ciascuno degli specifici servizi APP, veniva rappresentato lo stesso grafico con la nota di rinvio al solito documento informativo, e l'inserimento di un testo di analogo contenuto³, mentre nelle FAQs della sezione “*Supporto AppleCare*” era stata inserita la domanda “*Che differenza c'è fra Garanzia legale del venditore, Garanzia annuale limitata di Apple e AppleCare Protection Plan?*”, che rinviava semplicemente al citato documento informativo “*additional_warranty_italy*”.

Tale confronto sussisteva anche per le pagine in cui erano offerti in vendita tutti i servizi APP <http://store.apple.com/it/browse/home/applecare>; questi venivano presentati in confronto con la copertura dell'assistenza Apple di 1

³ “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 nei confronti di Apple può rivolgersi ad un Centro di Assistenza Autorizzato Apple per accertare l'esistenza del difetto al momento della consegna.”

anno, mentre la garanzia legale era menzionata esclusivamente nel *link* posto all'estremo limite inferiore (come nelle altre pagine dell'AOS).

11. Infine, nelle mail che Apple intendeva continuare ad inviare ai propri clienti per proporre l'acquisto dei servizi APP allo scadere della garanzia Apple di 1 anno era stato apposto un rinvio al solito documento informativo "*additional_warranty_italy*".

Gli ulteriori elementi acquisiti

12. A fronte di quanto sopra menzionato, dal mese di marzo 2012 sono continuate a pervenire ulteriori richieste di intervento con cui è stata segnalata la reiterazione delle pratiche commerciali di cui al punto *sub 2* lettere a) e b). In particolare, i consumatori hanno lamentato di aver incontrato difficoltà nella fruizione della garanzia legale di conformità nonché di aver riscontrato modalità scorrette nella promozione dell'App.

13. In data 1° giugno 2012 sono state acquisite le schermate *web* visualizzabili sul sito *www.apple.com/it* a seguito della implementazione delle misure *supra* descritte.

14. Rilevata, dunque, la possibile inidoneità delle misure adottate ai fini dell'ottemperanza, e riscontrata la possibilità che *prima facie* i comportamenti descritti potessero integrare una fattispecie di inottemperanza, con provvedimento del 26 giugno 2012, n. 23634, l'Autorità ha contestato a *Apple Sales International, Apple Italia S.r.l* e *Apple Retail Italia S.r.l.* la violazione di cui all'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato al provvedimento n. 23155 del 21 dicembre 2011.

Il suddetto provvedimento è stato notificato ad Ari e Asi in data 25 giugno 2012 e ad ASI in data 10 luglio 2012.

15. In data 3 settembre, infine, sono state acquisite agli atti del procedimento due pagine *web*, rilevate dalla sezione "*La tua copertura di assistenza e supporto*" del sito *www.apple.it*. Tale sezione era accessibile previo inserimento nell'apposito box del codice IMEI (ovvero il numero di serie) di qualsiasi dispositivo Apple⁴.

⁴ La pagina riportava il seguente *alert*: "*Importante: la garanzia limitata Apple di un anno e AppleCare Protection Plan offrono vantaggi maggiori rispetto a quelli previsti dalla legge per la tutela del consumatore. Per dettagli, fare clic qui. Se ritiene di possedere una valida richiesta di riparazione in base alle leggi sulla tutela del consumatore, la preghiamo di contattarci tramite la pagina Web*".

II. LE ARGOMENTAZIONI DELLE PARTI

16. Apple ha depositato una prima memoria in data 23 luglio 2012 mentre in data 4 settembre 2012 si è tenuta l'audizione con i rappresentanti legali dei professionisti. Nello specifico, le argomentazioni difensive si sviluppano sui seguenti punti:

- Apple ritiene che l'informativa messa a disposizione dei consumatori nel sito *web* Apple in lingua italiana (www.apple.com/it) e presso gli Apple Store italiani sia completa, corretta e contenga indicazioni chiare e non confusorie in merito all'esistenza ed al contenuto della garanzia legale. Il posizionamento delle informazioni appare idoneo a trasmettere informazioni adeguate ai consumatori. Pertanto, la valutazione di inidoneità delle misure già adottate si tradurrebbe nella richiesta ad Apple di un livello di diligenza al di là di quanto ritenuto, dalla stessa Autorità, soddisfacente per altri professionisti del settore;
- il documento informativo predisposto “*additional warranty italy*” e pubblicato sul sito conterrebbe una descrizione dettagliata ed accurata della garanzia legale come disciplinata dal Codice del Consumo, nonché delle modalità con cui i consumatori possono richiedere l'assistenza. I professionisti ritengono che la menzione dei diritti previsti in base alla garanzia legale in posizione successiva rispetto ai riferimenti alla garanzia convenzionale Apple ed all'APP non incida sulla qualità e chiarezza dell'informazione trasmessa ai consumatori e sarebbe in linea con una prassi di mercato; in particolare, la menzione della garanzia legale insieme a quella delle garanzie convenzionali, siano esse gratuite o a pagamento, non inciderebbe sul livello di chiarezza della comunicazione Apple;
- Apple evidenzia innanzitutto che non vi sarebbe alcuna indicazione normativa che imponga al venditore di fornire un rendiconto elaborato e dettagliato in modo analitico di tutti gli elementi e gli aspetti relativi alla garanzia del venditore, essendo sufficiente la specificazione che il consumatore è titolare dei diritti previsti dalla garanzia del venditore, che la garanzia convenzionale lascia impregiudicati tali diritti e che gli elementi essenziali degli stessi siano illustrati. Anche il confronto tra i diritti previsti dalla garanzia legale ed i diritti attribuiti dalla garanzia convenzionale Apple e l'APP, nonché la stessa ubicazione della tabella di confronto sarebbe tale da evidenziare in maniera chiara, anche attraverso la descrizione dei contenuti della garanzia legale presente all'inizio della pagina relativa e la riproduzione del contenuto degli articoli da 128 a 135 del Codice del

Consumo, che il consumatore ha diritto a beneficiare della garanzia legale per un periodo di due anni. Infine, il rinvio – presente in diverse pagine del sito – alla pagina “*additional warranty Italy*” permetterebbe di sanare ogni possibile deficit informativo;

– Apple ritiene inoltre corretto il proprio comportamento rispetto alle comunicazioni inviate ai rivenditori indipendenti ed ai centri assistenza (comunicazioni che veicolano in maniera chiara le indicazioni previste dal Codice del Consumo) ed i corsi di formazione previsti, per i propri dipendenti, in materia di prestazione della garanzia legale;

– in conclusione, Apple ritiene di aver ottemperato al provvedimento sanzionatorio e che le comunicazioni da essa trasmesse ai consumatori siano assolutamente in linea con il dato normativo e con quanto la stessa Autorità ha ritenuto essere legittimo in relazione alle condotte di altri professionisti.

Le nuove misure proposte da Apple

17. Nella memoria del 27 luglio 2012 e nel corso della audizione tenutasi in data 4 settembre 2012, Apple ha rappresentato la propria disponibilità ad ottemperare pienamente al provvedimento n. 23155 del 21 dicembre 2011 eliminando i profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio di inottemperanza.

18. Con comunicazioni del 12 ottobre 2012 e 9 novembre 2012, i professionisti, richiamando anche alcune indicazioni fornite nel corso dell’audizione, hanno comunicato di aver adottato ulteriori e specifiche misure –già implementate a partire dal 10 novembre e 30 novembre 2012 – che sono di seguito descritte.

1) Modifica delle pagine dell’Apple Online Store (“AOS”) ove viene richiesto ai clienti l’acquisto del prodotto AppleCare Protection Plan (“APP”)

19. Apple ha inserito nelle pagine dell’AOS ove viene richiesto ai clienti se intendono procedere all’acquisto del prodotto APP un testo che fornisce informazioni essenziali in merito alla garanzia legale del venditore: “*I vantaggi dell’AppleCare Protection Plan si aggiungono ai diritti dei consumatori ai sensi della garanzia legale di due anni del venditore prevista dalla legge italiana. Ai sensi del Codice del Consumo, i consumatori hanno diritto di ottenere dal venditore la riparazione o sostituzione gratuita dei*

prodotti che presentino un difetto di conformità entro 24 mesi dalla consegna” con un *link* alla pagina informativa sulla garanzia. Tale rinvio è stato inserito anche nelle pagine dell’APP dove viene richiesto ai clienti se intendono procedere all’acquisto del prodotto APP, come accessorio ad un prodotto Apple.

Pagina 1: esempio della pagina *internet* recante il testo riportato.

The screenshot shows the Apple Store website interface. At the top, there is a navigation bar with the Apple logo and links for Store, Mac, iPod, iPhone, iPad, iTunes, and Support. Below the navigation bar, the main content area displays the heading "Scegli gli accessori e altro ancora per il tuo iPhone 4S da 16 GB." and a sub-heading "Assistenza e supporto". The main content area is titled "AppleCare Protection Plan" and contains the following text:

AppleCare Protection Plan
Servizio e assistenza offerti dagli esperti di iPhone.

AppleCare Protection Plan per iPhone offre fino a due anni di supporto tecnico via telefono e ulteriori opzioni di assistenza hardware Apple.*

Acquistando AppleCare Protection Plan, con una semplice telefonata puoi trovare le risposte che cerchi su iOS, iCloud e le app per iPhone create da Apple. E se serve una riparazione, avrete la chiamata gli esperti Apple ti aiuteranno persino ad attivare il Servizio attivazioni express. Se ti trovi in un Paese UE o in Svizzera, puoi usufruire del servizio di riparazione in loco.**

I vantaggi di AppleCare Protection Plan si aggiungono alla garanzia biennale del venditore previsto dalla normativa italiana a tutela dei consumatori. Ai sensi del Codice del Consumo, i consumatori hanno diritto a ottenere a titolo gratuito dal rivenditore la riparazione o la sostituzione del prodotto che presentino un difetto di conformità entro 24 mesi dalla consegna. Per maggiori dettagli, clicca qui.

Acquistando AppleCare Protection Plan contemporaneamente all'iPhone, viene automaticamente registrato nel programma di protezione.

Per saperne di più >

MacBook
iPhone - AppleCare Protection Plan - Accessori (+ € 08,00)

On the right side of the page, there is a sidebar with a "Riepilogo" section showing a price of € 629,00 IVA incl. and a "Per contattarci" section with the phone number 800 554 533.

2) Modifica delle pagine contenenti la descrizione di ciascun prodotto (in particolare dei prodotti iPad, iPod, Mac Book)

20. Nelle pagine contenenti la descrizione dei prodotti iPad, iPod, Mac Book, Apple ha inserito, nella sezione Supporto, il testo “Garanzia legale del venditore” con un *link* alla pagina del documento esplicativo circa la garanzia legale del venditore (cfr. *infra* misura n. 4).

Pagina 2: pagina internet <http://www.apple.com/it/ipad/>

The screenshot shows the Apple website's iPad page. At the top, there are two promotional banners: one for education and professional apps. Below these is a main section with four columns: 'Acquista iPad' (with a price of 329€), 'Compralo online' (with a note about free shipping), 'Vieni allo Store' (with a note about Wi-Fi and Cellular models), and 'Chiama Apple' (with the phone number 800 554 533). Below this is a row of links: 'Prova l'app Apple Store per fare acquisti, fissare appuntamenti e molto di più. Scaricala ora'. The bottom section is titled 'iPad' and contains a grid of links: 'A proposito di iPad mini', 'A proposito di iPad', 'Altro su iPad', and 'Supporto'. The 'Supporto' link is circled in red. The footer contains copyright information and links to 'Mappa del sito', 'Hot news', 'Feed RSS', and 'Per contattarci'.

3) Modifica della pagina “Supporto” dell’AOS

21. Apple ha riportato un riferimento alla garanzia legale del venditore, con un *link* alla pagina informativa, nella pagina dell’AOS denominata “*Contatta il supporto Apple*”⁵.

⁵ In particolare, la misura prevede l’inserimento del seguente testo nella pagina: “*Tutti i prodotti che acquisti direttamente da Apple beneficiano della garanzia legale di due anni del venditore ai sensi della normativa italiana (link alla pagina “garanzia legale del venditore”). Molti prodotti Apple includono 90 giorni di supporto telefonico gratuito e una garanzia limitata di un anno. Ti consigliamo di verificare il tipo di copertura prima di contattarci*”.

Pagina 3: pagina internet di supporto dell'AOS: <http://www.apple.com/it/support/contact/>

The screenshot shows the Apple Support website. At the top, it says 'Contatta il supporto Apple' and 'Hai bisogno di aiuto? Risparmia tempo avviando la richiesta di supporto online e verrai messo in contatto con un esperto.' Below this is a blue button labeled 'Introduzione'. To the right is a photo of two Apple support staff members. Below the photo are three sections: 'Opzioni di assistenza' with a wrench icon, 'Altri modi per ottenere aiuto' with a globe icon, and 'Supporto gratuito' which is circled in red. The 'Supporto gratuito' section contains text about the legal warranty and 90 days of free technical support. A small footnote at the bottom right of the circled section reads '* I vantaggi della garanzia limitata di un anno'.

4) *Modifica della denominazione e formulazione e del contenuto della pagina informativa relativa alla garanzia legale del venditore*

22. Apple ha comunicato di voler migliorare il contenuto della pagina informativa sulla garanzia legale del venditore. In particolare, le modifiche apportate consistono in:

- modifica della denominazione del documento e del *link* per accedere alla pagina informativa da “*additional warranty italy*” in “*garanzia legale del venditore*”;
- rimozione di ogni riferimento a “*difetti esistenti al momento della consegna*” e ad eventuali “*oneri della prova*” sia dalla descrizione dell’ambito di applicazione della garanzia legale del venditore sia dalla descrizione delle modalità da seguire per beneficiare dei diritti ai sensi della garanzia legale;
- rimozione della tabella comparativa * 6 (cfr. immagine n.1);

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

- inserimento di una “*Nota Esplicativa*” – di chiara percezione per il consumatore – sulle modalità con cui richiedere i rimedi ai sensi della garanzia legale del venditore prima della sezione riportante il testo dei relativi articoli del Codice del Consumo (128 - 135);
- inserimento e messa a disposizione di un numero verde per i consumatori che desiderino ricevere informazioni su come richiedere ed ottenere i rimedi offerti ai sensi della garanzia legale del venditore.

5) Modifica dei “Termini e Condizioni di Vendita”

23. Apple ha modificato il titolo dell’articolo 10 e l’articolo 10.1 dei “*Termini e Condizioni di Vendita*” dell’AOS ed il testo dando maggior rilievo alla garanzia legale di conformità⁷.

6) Modifica della sezione “Verifica la copertura di assistenza e supporto” all’interno dell’AOS

24. Apple ha modificato la sezione “*Verifica la copertura di assistenza e supporto*” con l’inserimento di una apposita sezione per la garanzia legale e, comunque, un *link* ipertestuale che rinvia alla nota informativa sulla garanzia legale del venditore come evidenziato dal seguente *screenshot*:

⁶ [Omissis].

⁷ Il testo riformulato è il seguente:

“10. Garanzia legale del venditore di due anni ai sensi del Codice del Consumo e garanzia limitata Apple di 1 anno.

10.1 Tutti i prodotti che compri sull’Apple Online Store, anche quelli non a marchio Apple, sono coperti dalla garanzia legale del venditore prevista dal Codice del Consumo (D. Lgs. 206/2005). Ai sensi degli articoli 128-135 del Codice del Consumo, i consumatori hanno il diritto, tra l’altro, di ottenere dal venditore la riparazione o sostituzione gratuita dei prodotti che presentino un difetto di conformità nei 24 mesi successivi alla data di consegna. Il difetto deve essere denunciato entro 2 mesi dalla scoperta. Per sapere come richiedere ad Apple assistenza ai sensi della garanzia legale del venditore clicca qui [link alla pagina informativa sulla garanzia legale del venditore]. I benefici della Garanzia Limitata Apple e dell’AppleCare Protection Plan (opzionale) si aggiungono e non sostituiscono i diritti dei consumatori ai sensi della garanzia legale”.

Pagina 4:

MacBook Pro (15-inch, Mid 2009)
Serial Number: 739370WF644
Check another serial number

Valid Purchase Date
A validated purchase date lets Apple quickly find your product and provide the help you need.

Telephone Technical Support: Expired
You are eligible to purchase telephone technical support from an Apple advisor. All products that you purchase directly from Apple come with the two year seller warranty per Italian law. (link) [Contact Apple Support](#)

Repairs and Service Coverage: Expired
Our records indicate that your product is not covered under Apple's 1-year limited warranty or AppleCare Protection Plan for hardware service based on the estimated purchase date. All products that you purchase directly from Apple come with the two year seller warranty per Italian law. (link) [Set Up a Repair](#)

Our records indicate that your product is not covered under Apple's 1-year limited warranty or AppleCare Protection Plan for hardware repairs and service based on the estimated expiration date.
Learn about Apple's coverage information for your product.

If you believe the information shown for your product is incorrect, you can [submit your proof of purchase online](#) or by fax. Your sales receipt is needed for Apple's 1-year limited warranty and AppleCare Protection Plan validation, so be sure to keep it in a safe place. Apple's 1-year limited warranty is the same whether or not you register.

Important: Apple's 1-year limited warranty and AppleCare Protection Plan benefits are, in addition to rights provided by consumer law. For details, click here. If you believe you have a valid consumer law claim, please contact us.

7) Adozione di nuove procedure di gestione

25. Apple ha implementato una nuova misura procedura atta a rinforzare la prestazione della garanzia legale biennale del venditore, denominata “*Standard Operational Procedure: Handling Calls about Consumer law Claims in Italy*”. [Omissis]⁸.

Inoltre, è stato depositato un estratto delle procedure rivolte agli AASPs [omissis].

8) Modifica di tutte le pagine dell'AOS che descrivono l'offerta del prodotto APP

26. Al fine di chiarire ai consumatori il contenuto aggiuntivo dei servizi offerti tramite il prodotto APP rispetto ai benefici previsti dalla garanzia legale, Apple ha modificato le seguenti pagine dell'AOS⁹:

- le attuali pagine descrittive dell'APP in modo da evidenziare in maniera maggiormente chiara quelli che sono i benefici ulteriori offerti esclusivamente dal prodotto APP rispetto a quelli che spettano ai consumatori ai sensi della garanzia legale di due anni del venditore, quali

⁸ [Omissis].

⁹ Tali modifiche riguardano, a titolo meramente esemplificativo, le seguenti pagine dell'AOS: pagina dell'AOS <http://www.apple.com/it/support/products/>; pagina dell'AOS <http://store.apple.com/row/come/applicare>; tutte le pagine dell'AOS dedicate all'acquisto dell'APP come accessorio per altri prodotti Apple (ad esempio, la pagina dedicata all'APP per iPhone); tutte le pagine dell'AOS dedicate all'acquisto dell'APP come prodotto “stand alone” (ad esempio, la pagina dedicata all'APP per iPhone);

“assistenza telefonica da parte di esperti e assistenza hardware aggiuntiva”¹⁰;

- le pagine in cui vengono descritti i vantaggi dell'APP contengono, ora, un riferimento alla garanzia legale di due anni direttamente nel testo della pagina e non all'interno di una nota;

- le barre grafiche all'interno delle pagine descrittive dell'APP sono state rimosse.

Pagina 5: esempio di pagina *internet* recante le modifiche informative APP

Apple (United Kingdom) - Support - AppleCare - Mac and Apple Display 10/11/12 10:24 AM

Mac and Apple Display iPod and Apple TV iPhone iPad

AppleCare Protection Plan for Mac or Apple Display

The AppleCare Protection Plan for Mac or Apple Display provides up to three years of expert telephone technical support and additional hardware service options from Apple (1).

When you purchase the AppleCare Protection Plan, just one phone call (2) can help answer questions on a wide range of topics, how-to questions about iLife and iWork and more. You can even get local repair service when you visit other countries around the world.

AppleCare Protection Plan benefits are in addition to the two-year seller warranty as provided to consumers under Italian law. For details, click here.

Extend your coverage to three years of service and expert telephone technical support

Year 1	Year 2	Year 3
90 days	Year 2	Year 3

Apple warranty and complementary telephone support Additional coverage with the AppleCare Protection Plan

Apple One-Year Limited Warranty and AppleCare Protection Plan benefits are in addition to rights provided under consumer law. For details, click here.

expert technical One stop for service and support

Because Apple designs the computer, the operating system and many applications, the Mac is a truly integrated system. And only the AppleCare Protection Plan gives you one-stop service and support from Apple experts, so most issues can be resolved in a single call.

- Direct access to Apple experts
- Global repair coverage
- On-site repair for desktop computers. Request that a technician cover your workstation.
- Emergency repair for your Mac or Apple Display in Apple Retail Stores with an Apple Authorized Service Provider.
- Local Apple hardware service around the world (2)

Additional Apple hardware service options

~~Apple hardware coverage~~ up to three years of additional hardware service options. The AppleCare Protection Plan provides global repair coverage both parts and labour, from Apple-authorized technicians around the world.

<http://www.apple.com/uk/support/products/mac.html> Page 1 of 3

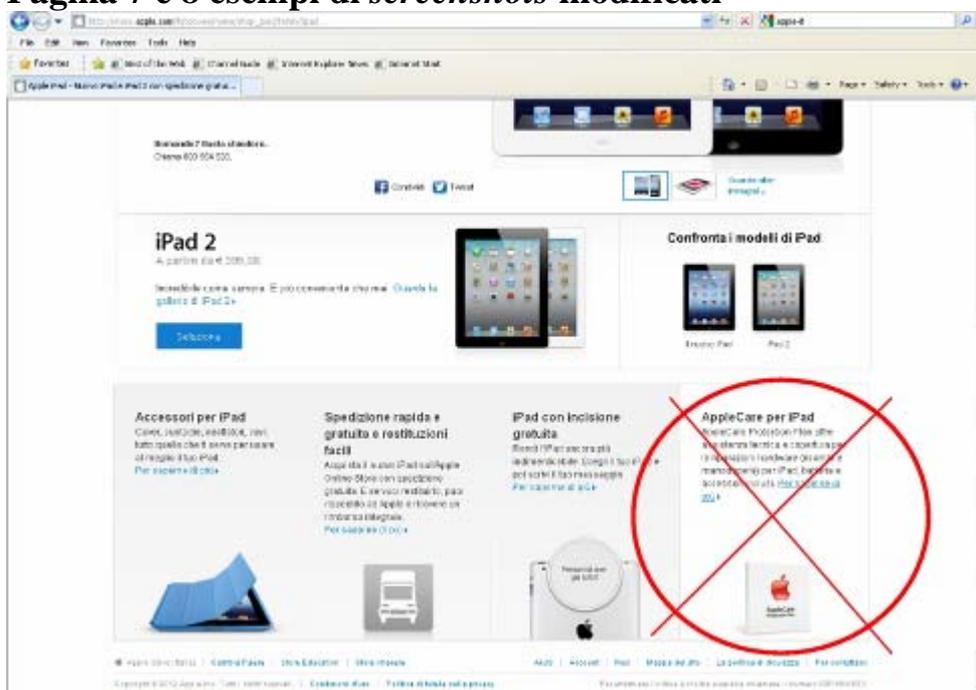
¹⁰ Ad esempio il testo APP modificato per la pagine di promozione dell'I Phone è il seguente: “L’AppleCare Protection Plan per iPhone offre fino a 2 anni di assistenza tecnica telefonica da parte di esperti e di opzioni di assistenza hardware aggiuntiva. Acquistando l’APP, una sola telefonata ti aiuterà a rispondere a domande relative all’iOS, iCloud ed alle applicazioni per iPhone a marchio Apple. Se hai bisogno di una riparazione, gli esperti Apple ti aiuteranno ad organizzare un servizio sostituzioni express durante la stessa telefonata. Potrai anche ottenere un servizio locale di riparazione quando visiti altri paesi dell’Area Economica Europea e la Svizzera...I vantaggi dell’AppleCare Protection Plan si aggiungono ai diritti dei consumatori ai sensi della garanzia legale di due anni del venditore prevista dalla legge italiana. Ai sensi del Codice del Consumo, i consumatori hanno diritto di ottenere dal venditore la riparazione o sostituzione gratuita dei prodotti che presentino un difetto di conformità entro 24 mesi dalla consegna [link alla pagina informativa sulla garanzia]”.

riferimento alla garanzia legale di due anni del venditore con un *link* alla pagina informativa sulla garanzia legale.

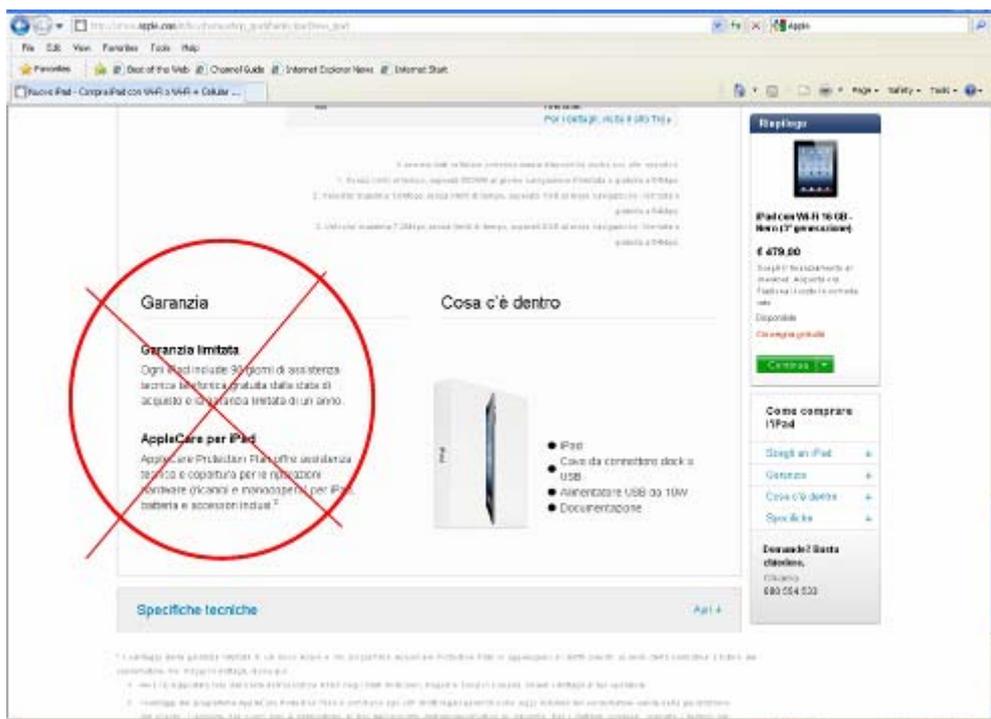
11) Modifica delle pagine dell'AOS nelle quali sono congiuntamente promosse l'AppleCare Protection Plan e la garanzia convenzionale di un anno

29. Al fine di evitare possibili confusioni, è stato rimosso, nelle pagine dell'AOS, lo spazio grafico che menziona congiuntamente il prodotto APP e la garanzia convenzionale Apple di un anno¹².

Pagina 7 e 8 esempi di screenshots modificati



¹² [Omissis].



12) Misure relative agli stores

30. Apple si è attivata anche tramite l'implementazione di quattro misure che investono le modalità di comunicazione ai consumatori delle informazioni relative alla garanzia legale di conformità e l'attuazione della stessa. In particolare, i professionisti hanno attuato le seguenti misure:

- il testo visualizzato sugli *SmartSigns* negli Apples Stores per trasmettere informazioni relative ai prodotti venduti sarà adeguato in conformità con le misure sopra descritte relative alle modifiche dell'AOS, nella misura applicabile; anche la nota legale sulla garanzia legale del venditore visualizzata sugli iPad utilizzati per veicolare ai consumatori informazioni in merito ai prodotti esposti presso gli Stores sarà modificata in maniera analoga a quanto indicato per l'AOS¹³;

¹³ In particolare, la nota visualizzata riporterà il seguente testo:

“Garanzia legale del venditore

Ai sensi degli articoli 128-135 del Codice del Consumo, i consumatori hanno il diritto, tra l'altro, di ottenere dal venditore la riparazione o sostituzione gratuita dei prodotti che presentino un difetto di conformità nei 24 mesi successivi alla data di consegna. Il difetto deve essere denunciato entro 2 mesi dalla scoperta. Un consumatore che ha acquistato un prodotto, anche non a marchio Apple, presso un Apple Store o sull'Apple Online Store può far valere la garanzia legale del venditore prevista dal Codice del Consumo nei confronti di Apple. Per sapere come richiedere ad Apple assistenza ai sensi della garanzia legale del venditore clicca qui [link alla pagina informativa sulla garanzia legale].

Il consumatore che intenda fare valere la garanzia ai sensi del Codice del Consumo nei confronti di Apple può rivolgersi a un Centro di Assistenza Autorizzato Apple per accertare l'esistenza del difetto di conformità.

- revisione del cartello acrilico esposto nell'area *Genius Bar* - accessibile al pubblico presso la quale gli operatori forniscono assistenza ai clienti – che riporta una nuova nota esplicativa in linea con quanto previsto nella descritta nuova Nota Esplicativa contenuta nella pagina informativa sulla garanzia legale dell'AOS. Inoltre, i computer presenti presso gli Apple Stores continueranno ad essere settati in modo che i *browsers internet* conterranno un “*bookmark*” di agevole accesso che indirizzerà verso una pagina *web* contenente un'informativa (denominata “*Guida per i consumatori alla garanzia legale*”) che potrà essere stampata e resa disponibile ai consumatori dal personale degli Stores su richiesta;
- armonizzazione del testo riportato sul retro degli scontrini emessi presso gli Apple Retail Stores italiani con lo standard previsto a seguito delle misure per l'AOS eliminando, quindi, ogni riferimento al fatto che il difetto debba esistere al momento della consegna¹⁴.

13) Ulteriori misure relative all'offerta del servizio Apple Protection Plan

31. Apple ha cessato dal 10 novembre 2012 la vendita dei prodotti APP presso gli Apple Stores e attraverso il tradizionale canale retail, ovvero i distributori, i rivenditori e gli AASPs. Pertanto, i prodotti APP, allo stato, saranno venduti ai consumatori esclusivamente tramite l'AOS.

32. Apple offrirà a tutti i distributori e rivenditori autorizzati che hanno acquistato direttamente da Apple la possibilità di restituire i prodotti APP detenuti in *stock* nei 30 giorni successivi alla comunicazione con la quale gli stessi saranno informati della cessazione delle vendite tramite tali canali. Il

I vantaggi della garanzia annuale limitata Apple e dell'AppleCare Protection Plan (opzionale) si aggiungono e non si sostituiscono ai diritti previsti dalla normativa sulla garanzia legale”.

¹⁴ Il testo attuale “*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. 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://apple.com>... per maggiori informazioni”* verrà sostituito con il seguente: “*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. Ai sensi degli articoli 128-135 del Codice del Consumo, i consumatori hanno il diritto, tra l'altro, di ottenere dal venditore la riparazione o sostituzione gratuita dei prodotti che presentino un difetto di conformità nei 24 mesi successivi alla data di consegna. Il difetto deve essere denunciato entro 2 mesi dalla scoperta”.*

prezzo sostenuto dai distributori/rivenditori per l'acquisto di ciascuna unità di prodotto APP restituita in buono stato verrà, dunque, rimborsato.

33. I professionisti hanno modificato altresì la confezione dei servizi APP che riporterà soltanto la denominazione del prodotto, i.e. *AppleCare Protection Plan*, senza ulteriori indicazioni e confronti.

14) Rivenditori e distributori terzi e garanzia legale

34. Apple invierà ai propri rivenditori autorizzati una comunicazione con la quale: (i) ribadirà che, per poter preservare lo *status* di “*Rivenditori autorizzati Apple*” gli stessi non possono porre in essere pratiche illecite o pratiche commerciali scorrette e che il rispetto delle previsioni contrattuali¹⁵ che regolano il rapporto tra le parti comporta, *inter alia*, il rispetto da parte dei rivenditori dei diritti dei consumatori relativi alla garanzia legale del venditore ai sensi del Codice del Consumo; (ii) raccomanderà che i rivenditori autorizzati informino i consumatori in merito a tali diritti posizionando un cartellone illustrativo all'interno del punto vendita, in modo che sia facilmente visibile e consultabile.

III. VALUTAZIONI

35. Alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene che il comportamento posto in essere da ASI, AI e ARI fino al 10 novembre – data di realizzazione di gran parte delle misure descritte nella precedente sezione (cfr. par. 18-35) - costituisce inottemperanza alla delibera n. 23155 del 21 dicembre 2011, modificata con delibera n. 23193 dell'11 gennaio 2012, sia rispetto alla condotta concernente le modalità di prospettazione delle informazioni fornite in relazione alla prestazione della garanzia legale di conformità, sia con riferimento alla seconda pratica sanzionata ossia le modalità ingannevoli di presentazione e di offerta dei servizi aggiuntivi denominati *AppleCare Protection Plan*.

36. Nello specifico e per i motivi che si andrà analiticamente ad esporre nella trattazione che segue, le condotte contestate riguardano la riproposizione di informazioni non sufficientemente chiare sulla garanzia legale, inidonee ad assicurare ai consumatori la corretta comprensione dei propri diritti nonché

¹⁵ [Omissis].

la reiezione di messaggi ambigui sulle caratteristiche del servizio APP proposto dai professionisti.

37. La valutazione delle due condotte in termini di inottemperanza tiene conto del comportamento tenuto da Apple nel periodo dal 28 marzo 2012 (termine ultimo per adeguarsi alla diffida) al 10 novembre 2012 (data di implementazione delle nuove misure descritte).

a.1) Informazione ai consumatori e prestazione della garanzia legale

38. Il divieto di continuazione della prima pratica censurata nel richiamato provvedimento richiedeva ai professionisti (i) la modifica sostanziale delle modalità con le quali si informavano i consumatori sulla prestazione a titolo totalmente gratuito della garanzia legale, (ii) la modifica delle procedure e delle direttive impartite agli operatori ed alla rete di assistenza, nonché ai rivenditori, in modo da assicurare la effettiva prestazione da parte di Apple dell'assistenza gratuita biennale su tutti i prodotti venduti (anche di altri produttori).

39. Dalla disamina delle misure adottate ai fini dell'ottemperanza nonché dall'analisi delle pagine *web* diffuse al momento dell'avvio del procedimento IP151, è emerso che le informazioni consultabili dai consumatori (fino alla data del 10 novembre 2012) sul sito *internet www.apple.com/it* mantenevano un taglio sostanzialmente incentrato sulla garanzia del produttore e sull'offerta dei servizi APP a pagamento, ponendo in secondo piano la possibilità – tramite il rinvio ad una nota informativa e la mera aggiunta di brevi note apposte con evidenza grafica ridotta o comunque in posizione decentrata rispetto al resto del documento – di far ricorso ai rimedi previsti dagli artt. 128 e ss del Codice del Consumo.

40. In primo luogo, nella sezione “*La tua copertura di assistenza e supporto*” – accessibile tramite l’inserimento nell’apposito box del proprio codice IMEI - era omessa qualsivoglia indicazione sull’esistenza della garanzia legale. Peraltro, l’indicazione riportata nella pagina - “*Importante: la garanzia limitata Apple di un anno e AppleCare Protection Plan offrono vantaggi maggiori rispetto a quelli previsti dalla legge per la tutela del consumatore. Per dettagli, fare clic qui. Se ritiene di possedere una valida richiesta di riparazione in base alle leggi sulla tutela del consumatore, la preghiamo di contattarci tramite la pagina Web*” - nell’operare un confronto tra le due garanzie, appariva del tutto fuorviante e scorretta, veicolando

informazioni non corrispondenti al vero e, dunque, riproponendo gli stessi profili di scorrettezza già accertati.

41. Sotto altro profilo, nel sito ed, in particolare, nelle pagine *internet* descrittive dei singoli prodotti le informazioni sulla garanzia legale – sempre poste in secondo rilievo rispetto a quelle predisposte per la garanzia convenzionale e l’APP - conservavano modalità di presentazione e contenuti simili a quelli riscontrati nell’oggetto dell’accertamento istruttorio. Su tale punto, devono ritenersi del tutto insufficienti le indicazioni - in alcuni casi molto sommarie e fornite sempre in via subordinata - in merito all’esistenza dei diritti dei consumatori in base alla garanzia legale. Si pensi alle laconiche note inserite nelle pagine descrittive dei singoli prodotti, del tutto inidonee se non integrate dalle informazioni – anch’esse non complete – rinvenibili attraverso il rinvio al documento predisposto da Apple denominato (impropriamente) “*additional_warranty_italy*”.

42. Proprio con specifico riferimento al documento informativo principale - richiamato da tutte le pagine *internet* e tutte le altre comunicazioni - predisposto dai professionisti per ottemperare al provvedimento di inibitoria non può non osservarsi che lo stesso risultava in parte ambiguo e presentava i medesimi profili confusori accertati ad esito del procedimento PS7256. *In primis*, sotto il profilo squisitamente formale, sembra che la scelta del professionista di denominare tale *link* “*additional warranty*” fosse in realtà finalizzata a presentare i diritti dei consumatori come secondari rispetto a quanto offerto da Apple in qualità di produttore.

43. Sul contenuto, nel documento non era presente una chiara descrizione del contenuto della garanzia legale. Le affermazioni ivi contenute, infatti, continuavano a non chiarire - in maniera inequivocabile - l’intenzione di Apple di riconoscere l’assistenza in base alla garanzia legale nei primi due anni dall’acquisto e non solo nei primi sei mesi. Tutto ciò considerato, unitamente alla sussistenza della comparazione con la garanzia convenzionale e soprattutto con i servizi di assistenza a pagamento si traduceva in una reiterazione della condotta inibita.

44. A questo riguardo, si rilevi che la stessa tabella comparativa (cfr.immagine n. 1) non appariva conferente rispetto all’oggetto e lo scopo del documento, ovvero rendere edotto il consumatore sull’esistenza e il contenuto della garanzia legale, posto che il confronto fra la garanzia legale, la garanzia di 1 anno di Apple ed i servizi a pagamento APP contribuiva a fornire un quadro poco intelligibile e impreciso dei rimedi a disposizione del consumatore. Si pensi, ad esempio, alla circostanza precisata nel testo per cui

un consumatore che intendeva far valere la garanzia ai sensi del Codice del Consumo veniva indirizzato al Centro di Assistenza Autorizzato Apple “*per accertare l’esistenza del difetto al momento della consegna*” e non per accertare che il difetto manifestatosi fosse qualificabile come un difetto di conformità, confermando l’interpretazione scorretta e restrittiva da parte di Apple della disciplina legale, che invece intende tutelare il godimento del bene di consumo per due anni dall’acquisto, con l’ovvia e unica esclusione di quanto causato da un uso improprio del bene stesso. L’operata distinzione nell’ambito del medesimo schema tra i difetti che si presentano “*alla consegna*” e quelli “*dopo la consegna*”, unitamente all’idea veicolata circa l’applicazione di un regime di rimedi differenti (garanzia legale, garanzia convenzionale, APP) si traduceva in un set informativo non conforme al contenuto dell’inibitoria del procedimento principale.

45. Inoltre, la tabella riproponeva l’erronea impressione che la garanzia legale riguardasse una specifica e limitata tipologia di difetti, ovvero i “*difetti presenti al momento della consegna*”¹⁶, rispetto a quelli coperti dalla garanzia di 1 anno di Apple e dai servizi a pagamento APP definiti come “*difetti intervenuti dopo la consegna*”. La distinzione operata, in uno con l’assenza di chiarimenti circa la supposta differenza fra le due situazioni, era tale da indurre ancora in errore il consumatore medio, atteso che lasciava intendere, durante la validità della garanzia legale, una portata e un ambito limitati nella prestazione, nonché una necessità di avvalersi dell’assistenza convenzionalmente offerta da Apple per difetti non coperti dalla garanzia legale biennale, quando in realtà essa protegge quasi esattamente la stessa tipologia di difetti che sono coperti dalla garanzia di 1 anno di Apple e dai servizi a pagamento APP. In particolare, la tabella che comparava le differenze tra la garanzia legale e la garanzia di 1 anno di Apple e quella offerta dai servizi a pagamento APP, non chiarendo che la garanzia del venditore copre i difetti che si manifestano “*entro il termine di due anni dalla consegna del bene*”, risultava sostanzialmente fuorviante, amplificava l’aspetto confusorio e lasciava così intendere che tutti i difetti riscontrati successivamente alla consegna fossero coperti solo dalla garanzia di 1 anno di Apple e da quella offerta dai servizi a pagamento APP. Il principale documento in cui venivano fornite ai consumatori informazioni in merito al contenuto della garanzia legale ed alle modalità di richiesta della sua attivazione veniva, dunque, ancora una volta, in realtà utilizzato per

¹⁶ Nel documento si legge, infatti, con la precisazione in nota che “*I difetti che si manifestano nei primi 6 mesi dalla consegna si presumono esistenti al momento della consegna*”.

evidenziare alcuni supposti maggiori vantaggi della garanzia convenzionale di 1 anno Apple e dei servizi a pagamento APP, attraverso un confronto improprio fra tali servizi e le prestazioni dovute in base alla garanzia legale, che è invece un diritto *ex lege* dei consumatori e va prestata gratuitamente, senza limitazioni per qualsiasi difetto.

46. Sempre avuto riguardo alla tabella comparativa, si rileva che la limitazione circa i difetti che ricadono nella garanzia legale di conformità, quelli “**presenti al momento della consegna**” era veicolata, altresì, tramite la reiterata menzione, presente anche in altri documenti, della presunzione relativa ai difetti che si manifestano nei primi sei mesi dalla consegna. Infine, nel documento si potevano rilevare le medesime omissioni rilevanti accertate nel procedimento di merito rispetto alle modalità concrete attraverso le quali usufruire della garanzia (chi contattare, opzioni di assistenza incluse, coperture all'estero). Le suddette omissioni avevano anche come effetto quello di sfavorire agli occhi del consumatore proprio i diritti derivanti dalla garanzia legale rispetto ai due servizi di natura diversa.

a.2) Le procedure

47. Nella relazione di ottemperanza non sono state fornite chiare indicazioni sulle istruzioni, le procedure operative e le comunicazioni rivolte al *call center*, ai rivenditori e a tutta la rete di assistenza in modo tale da assicurare - senza possibilità di equivoco - che per tutti i prodotti venduti da Apple venga effettivamente assicurata la prestazione dell'assistenza gratuita per tutta la durata dei primi due anni dall'acquisto.

48. Si rileva, sul punto, che – contrariamente a quanto argomentato dai professionisti – l'unica documentazione depositata non atteneva a procedure standard ma piuttosto a talune comunicazioni rivolte ai centri di assistenza e rivenditori Apple [omissis]. Tali comunicazioni – peraltro anch'esse fuorvianti rispetto al contenuto e alla possibile applicabilità dei rimedi rispetto al contenuto delle disposizioni degli artt. 128 e ss del Codice del Consumatore – erano del tutto inadeguate a predisporre un sistema che garantisse l'effettiva prestazione della garanzia legale, né apparivano idonee a apportare le necessarie modifiche alla rete organizzativa per l'effettiva prestazione della garanzia legale.

b) Informazione ai consumatori sui servizi a pagamento APP

49. Le misure adottate da Apple nella presentazione dei servizi APP non risultavano sufficienti a fornire un'informazione adeguata e non confusoria, tale da evitare il rischio di indurre i consumatori in errore circa il contenuto aggiuntivo dei servizi a pagamento APP proposti in occasione dell'acquisto dei beni o alla scadenza del primo anno di garanzia convenzionale.

50. In particolare, la reiterata diffusione di informazioni sui servizi APP abbinando il prodotto alla sola garanzia del produttore al fine di enfatizzare l'appetibilità dell'offerta, non chiarivano in alcun modo quale fosse il contenuto aggiuntivo dei servizi offerti a pagamento rispetto ai diritti derivanti dalla garanzia legale e dunque riproponevano sostanzialmente i profili di scorrettezza censurati con il provvedimento di merito.

51. In tutta la comunicazione, infatti, le informazioni fornite mantenevano l'originaria impostazione in base alla quale il servizio di assistenza a pagamento si abbinava alla garanzia del produttore e ne rappresentava il *continuum* logico. Nelle pagine in cui veniva descritto il servizio APP i professionisti avevano mantenuto un grafico che raffigurava due barre orizzontali, rispettivamente una per il servizio di assistenza tecnica e una per il servizio di supporto telefonico, sulle quali si confrontavano esclusivamente l'assistenza gratuita Apple con i servizi a pagamento APP (cfr. immagine n. 2). I diritti della garanzia legale erano, invece, prospettati in maniera aggiuntiva e indiretta mediante l'apposizione di una laconica nota a margine del grafico, che recava un rinvio sempre al citato documento descrittivo della garanzia legale nel quale, come sopra rilevato, veniva prospettata una differenza fra i difetti coperti dalla garanzia legale e quelli coperti da Apple.

52. Tali modifiche non erano idonee a rimuovere il profilo di scorrettezza censurato. Infatti, la *ratio* della decisione fondava sulla rilevata necessità, disattesa anche tramite il citato confronto, di informare i destinatari della proposta di acquisto dell'APP del reale contenuto aggiuntivo del servizio rispetto ai diritti derivanti dalla garanzia legale. La marginale integrazione delle informazioni fornite in occasione dell'offerta dei servizi a pagamento APP, attraverso il richiamo all'esistenza di tali diritti o il rinvio al citato documento "*additional_warranty_italy*" risultava del tutto insufficiente, in quanto tale richiamo non poteva colmare in modo adeguato la carenza informativa, rilevata nel procedimento di merito, sia per le modalità (una nota a piè pagina) sia per il rinvio, in quanto risultavano sproporzionate e

inadeguate rispetto ai caratteri di grande risalto utilizzati per la promozione dell'APP.

53. Inoltre, come valutato in precedenza, anche nella tabella inserita nel documento “*additional_warranty_italy*”, si proponeva un ingannevole confronto fra garanzia legale e servizi APP, che risultava tale da convincere i consumatori che, durante la validità della garanzia legale, poteva essere utile acquistare i servizi a pagamento per coprire difetti che la prima non avrebbe potuto coprire.

54. Dunque, al momento della scelta riguardo all'opportunità o meno dell'acquisto di servizi aggiuntivi di assistenza a pagamento, al consumatore non veniva offerto un quadro di informazioni sufficiente a permettergli di comprendere esattamente la reale portata e l'effettiva natura aggiuntiva dei servizi a pagamento APP rispetto alle prestazioni che sono assicurate dalla garanzia legale. L'omissione di rilevanti informazioni sul contenuto della garanzia legale poteva pertanto continuare a indurre in errore i consumatori, permettendo ad Apple di vendere un servizio di assistenza che ha un contenuto in parte coincidente con i diritti che la stessa Apple dovrebbe riconoscere per legge, senza addebito di costi o alcun tipo di limitazione.

c) Conclusioni

55. Alla luce delle considerazioni che precedono, si ritiene che il comportamento adottato da Apple nel periodo 28 marzo 2012 – 10 novembre 2012 costituisca un'inottemperanza alla delibera n. 23155 del 21 dicembre 2011, modificata con delibera n. 23193 dell'11 gennaio 2012.

d) Nuove misure

56. Considerazioni diverse devono essere invece svolte rispetto al comportamento adottato dai professionisti attraverso l'adozione delle nuove misure descritte nei paragrafi 18-35. Si procederà, dunque, ad una puntuale valutazione delle misure presentate per verificare la loro idoneità ad ottemperare alle diffide del provvedimento inibitorio adottato ad esito del procedimento PS7256.

i) Informazioni e prestazione garanzia legale e nuove procedure

57. Grazie alle misure proposte adottate dal 10 novembre 2012, le informazioni che sono adesso fornite ai consumatori in materia di garanzia legale diventano chiare e non ambigue e, in buona parte, predominanti rispetto alle informazioni fornite sulla garanzia convenzionale e sui servizi aggiuntivi APP. Il rinvio nelle singole pagine descrittive di ciascun prodotto, segnatamente *iPhone, Ipad, Mac e Ipad*, alla garanzia legale del venditore con il *link* alla pagina informativa volta a presentare i diritti dei consumatori sembra infatti colmare la carenza informativa in precedenza sussistente.

58. Anche l’inserimento nella specifica pagina “*Supporto*” dell’”AOS” dell’*alert* sulla sussistenza della garanzia legale appare misura idonea a fornire una corretta informativa. Tale sezione del sito, infatti, rappresenta la pagina principe alla quale il consumatore si rivolge allorquando si trovi nella necessità di contattare il professionista per problemi relativi ai terminali e ai dispositivi Apple. In tal modo il consumatore apprende, contestualmente, le modalità con le quali mettersi in contatto con Apple e la copertura legale dei propri prodotti dai difetti di conformità.

59. Parimenti, le modifiche apportate alla “*Nota informativa sulla garanzia legale*” – ossia il fulcro della comunicazione Apple sull’esistenza della copertura legale per i difetti di conformità, posto al centro di una serie di rinvii – vanno nel senso di fornire un quadro completo e sostanzialmente chiaro dei diritti dei consumatori, di portata differente rispetto al passato. In particolare, l’eliminazione dal citato documento della tabella di confronto fra la garanzia legale, la garanzia di 1 anno del produttore e i servizi a pagamento APP, nonché la rimozione di tutte le indicazioni che facevano riferimento alla possibilità di usufruire della garanzia solo per i “*difetti presenti al momento della consegna*”, superano il problema confusorio circa la copertura assicurata dalla garanzia legale e i supposti maggiori vantaggi della garanzia convenzionale di 1 anno Apple e dei servizi a pagamento APP.

60. Anche la nuova formulazione dell’art. 10 (misura n. 6) appare adesso chiara e corretta. Dalla lettura della clausola si evince immediatamente il diritto attribuito ai consumatori nonché il carattere accessorio dell’APP e della garanzia convenzionale.

61. Sempre nell’ottica di una maggiore trasparenza e di una totale trasformazione nelle modalità di comunicazione ai consumatori della garanzia, trova favorevole riscontro la dichiarata volontà di inserire, nella

sezione personale “*Verifica la copertura di assistenza e supporto*” – accessibile previo inserimento del proprio codice IMEI del telefono e/o dispositivo- un preciso *alert* sulla possibilità di ricorrere ai rimedi della garanzia legale nel termine dei 2 anni dall’acquisto in caso di difetto di conformità. Tale sezione, sebbene rappresenti una pagina di mera verifica, fornisce all’utente il quadro completo delle garanzie ancora in vigore al momento della consultazione.

62. Infine, sono state fornite chiare indicazioni sulle istruzioni, le procedure operative e le comunicazioni rivolte al *call center*, ai rivenditori e a tutta la rete di assistenza in modo tale da assicurare che per tutti i prodotti venduti da Apple venga d’ora in poi effettivamente assicurata la prestazione dell’assistenza gratuita per tutta la durata dei primi due anni dall’acquisto. Secondo la nuova procedura adottata, Apple non attribuirà più rilevanza al fatto che un difetto sia o meno esistente al momento della consegna, né la circostanza che la richiesta di assistenza intervenga trascorsi 6 mesi dalla consegna del prodotto rileverà ai fini dell’invio del prodotto ad un *Apple Authorized Service Providers* per effettuare la diagnosi.

ii) Informazione ai consumatori sui servizi a pagamento APP

63. L’indicazione dell’esistenza della garanzia legale di conformità nella pagina dell’APP, inserita con adeguata evidenza grafica, permetterà al consumatore di percepire chiaramente che il servizio offerto in acquisto viene ad aggiungersi a quella prevista dal Codice del Consumo. Inoltre, tramite l’inserimento dell’*alert* nella pagina nonché il *link* ipertestuale alla nota informativa, il possibile acquirente avrà a disposizione un set informativo idoneo al fine di poter comprendere che in caso di difetto di conformità, il terminale o il prodotto può essere riparato e/o sostituito senza alcun costo.

64. Dalle modifiche apportate risulta sufficientemente chiarito quale sia il contenuto aggiuntivo del servizio APP rispetto ai diritti derivanti dalla garanzia legale, ma soprattutto viene finalmente scisso l’originario abbinamento garanzia convenzionale del produttore e i servizi APP. In particolare, l’eliminazione dei continui riferimenti nel sito ai servizi APP, la rimozione del grafico a barre, la riformulazione delle FAQs e il rinvio nella sezione dedicata al prodotto alla garanzia legale di conformità attraverso un *link* alla citata nota informativa evitano i profili confusori in precedenza presenti.

65. Infine la scelta di cessare la vendita dei prodotti APP presso gli Apple Retail, i distributori, i rivenditori, gli AASPs, nonché la revisione della confezione del prodotto con l'eliminazione dei riferimenti precedentemente contestati devono ritenersi misure che eliminano, *in nuce*, la reiterazione della condotta contestata.

66. In conclusione, si ritiene che con le modifiche che Apple ha apportato al proprio sito *internet*, alla confezione e finanche alle diverse modalità distributive, il consumatore disporrà di un quadro di informazioni sufficiente a permettergli di comprendere esattamente la reale portata e l'effettiva natura aggiuntiva dei servizi a pagamento APP rispetto alle prestazioni che sono assicurate dalla garanzia legale.

IV. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

67. Ai sensi del combinato disposto dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'art. 23, comma 12-*quinqüesdecies* del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000. Nel caso di specie si tiene altresì conto che gran parte della condotta si è realizzata nel periodo di vigenza della disciplina sanzionatoria previgente che prevedeva un massimo edittale inferiore pari a 150.000.

68. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, dell'importanza dell'operatore, uno dei principali produttori di *software* e *hardware* che detiene una posizione di *leader* in Italia, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

69. In relazione alla pratica di cui al precedente con riferimento alla pratica di cui al precedente punto 2 *sub a)*, per quanto concerne la durata della violazione, dagli elementi acquisiti in atti emerge che la reiterazione della pratica contestata è stata realizzata dal 28 marzo 2012 al 10 novembre 2012.

70. Considerati tali elementi, e tenuto conto che, come detto, i professionisti hanno provveduto a sanare pienamente i profili di scorrettezza della pratica

sanzionata apportando sostanziali modifiche alle comunicazioni commerciali, si ritiene di irrogare a:

- Apple Sales International una sanzione amministrativa pecuniaria di 60.000 € (sessantamila euro);
- Apple Italia S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 20.000 € (ventimila euro);
- Apple Retail Italia S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 20.000 € (ventimila euro).

71. In relazione alla pratica di cui al precedente punto 2 *sub* b), per quanto concerne la durata della violazione, dagli elementi acquisiti in atti emerge che la reiterazione della pratica contestata, in particolare per ciò che concerne la diffusione di informazioni ambigue sull'APP che 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, è stata realizzata dal 28 marzo 2012 al 10 novembre 2012.

72. Considerati tali elementi, e tenuto conto che, come detto, i professionisti, hanno provveduto a sanare i profili di scorrettezza della pratica sanzionata in particolare riformulando la comunicazione al consumatore e limitando la vendita del prodotto al solo Apple On line Store, in misura anche più ampia rispetto a quanto oggetto di contestazione – ci si riferisce in particolare alla confezione del prodotto - si ritiene di irrogare a:

- Apple Sales International una sanzione amministrativa pecuniaria di 60.000 € (sessantamila euro);
- Apple Italia S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 20.000 € (ventimila euro);
- Apple Retail Italia S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 20.000 € (ventimila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che il comportamento delle società Apple Sales International, Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l., consistito nell'aver violato la delibera n. 23155 del 21 dicembre 2011¹⁷, costituisce inottemperanza a quest'ultima, con riferimento ai profili di scorrettezza di cui alle pratiche descritte ai precedenti punti 2 *sub a)* e *sub b)*;

b) con riferimento alla pratica di cui al precedente punto 2 *sub a)*, di comminare a:

- Apple Sales International una sanzione amministrativa pecuniaria di 60.000 €(sessantamila euro);
- Apple Italia S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 20.000 € (ventimila euro);
- Apple Retail Italia S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 20.000 €(ventimila euro);

c) con riferimento alla pratica di cui al precedente 2 *sub b)* di comminare a:

- Apple Sales International una sanzione amministrativa pecuniaria di 60.000 €(sessantamila euro);
- Apple Italia S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 20.000 € (ventimila euro);
- Apple Retail Italia S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 20.000 €(ventimila euro).

¹⁷ Modificato con il successivo provvedimento n. 23193 dell'11 gennaio 2012.

Le sanzioni amministrative di cui alle precedenti lettere b) e c) 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'articolo 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.

Il presente provvedimento verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 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