

Apple ingannava i consumatori su garanzia e assistenza. Fermata dall'Antitrust

Data: Invalid Date | Autore: Riccardo Marcucci



ROMA, 27 DICEMBRE 2011 – Apple multata per un totale di 900mila euro. Lo ha deciso l'Antitrust al termine di un'istruttoria avviata nello scorso maggio. Alla luce di quanto emerso dall'indagine, la società di Jobs avrebbe violato il diritto del consumatore ad essere informato sul biennio di assistenza gratuita previsto dal Codice del Consumo.[MORE]

A finire nel mirino dell'Autorità le società che fanno capo al gruppo di Cupertino. Nel dettaglio, il pagamento della maximulta è stato ripartito tra Apple sales international per un totale di 540.000 euro, Apple Italia s.r.l. per 180.000 euro e Apple retail Italia s.r.l. per 180.000 euro. Nient'altro che una goccia nel mare per il colosso informatico che lo scorso Ottobre ha dichiarato un fatturato trimestrale di 29 miliardi di dollari, ma pur sempre un gesto simbolico che potrebbe essere un campanello d'allarme.

Alla fine, il garante per la concorrenza e il mercato ha deciso di prestare ascolto alle segnalazioni giunte dai consumatori. Tramite un comunicato dell'Autorità è stato infatti reso noto che le società del gruppo Apple avrebbero messo in atto due pratiche commerciali considerate sleali dall'Antitrust.

In primo luogo, le società incriminate omettevano di informare adeguatamente il cliente sui termini di assistenza gratuita previsti dal Codice del Consumo e fissati per una durata di due anni. La

scorrettezza, secondo quanto segnalato da alcuni consumatori, avveniva sia in fase di acquisto che al momento della richiesta di assistenza a prescindere se il cliente si rivolgesse presso uno dei punti vendita o comprasse direttamente sui siti internet.apple.com e store.apple.com.

La seconda multa è scattata invece a seguito delle segnalazioni giunte da consumatori ed associazioni che si lamentavano delle "informazioni poco chiare sugli ambiti di copertura dei servizi di assistenza aggiuntiva a pagamento offerti da Apple". Violazione questa che per sommi capi può essere considerata come logica conseguenza della prima. Il cliente, male informato sul diritto di assistenza gratuita, era spinto infatti a sottoscrivere un contratto aggiuntivo per un servizio di assistenza a pagamento AppleCare Protection Plan.

Forse una leggerezza, fatto sta però che ora la Apple è chiamata a pagare una multa totale di 900mila euro. Somma che deriva dalle sanzioni scattate per le due singole violazioni, pari a 400mila euro per la prima e 500mila per la seconda. Nello stabilire l'entità del pagamento correlato alla prima infrazione, l'Autorità ha dichiarato di aver tenuto conto delle modifiche adottate dal gruppo durante il procedimento. A detta dell'Antitrust, la Apple si sarebbe infatti impegnata a fornire una migliore informazione ai clienti e per questo sgravata di quei 100mila euro che non sono stati risparmiati invece nel calcolo della seconda ammenda.

Oltre al pagamento della multa, la Apple si è ora impegnata ad interrompere le pratiche commerciali contestate e pubblicare nel minor tempo possibile un estratto della delibera dell'Antitrust sul sito www.apple.com. L'Autorità svolgerà inoltre una serie di accertamenti nei confronti della Apple Sales International, che a distanza di 90 giorni è tenuta a modificare le confezioni di vendita dei servizi AppleCare Protection Plan. Il risultato finale dovrà essere in grado di informare il consumatore sui termini della garanzia biennale prevista dal Codice del Consumo oltre ad indicare la scadenza della garanzia legale di conformità relativa al periodo di assistenza.

Riccardo Marcucci