

**Contact: John Phelan +32 (0)2 789 24 01**  
**Date: 19/03/2012**  
**Reference: PR 2012/010**

## **Les organisations de consommateurs européennes demandent à Apple de cesser immédiatement ses pratiques trompeuses concernant les garanties applicables à ses produits**

11 organisations de consommateurs, membres du BEUC, appellent aujourd'hui à un arrêt immédiat des pratiques trompeuses par Apple en ce qui concerne les droits des consommateurs en matière de garantie.

Suite à une plainte déposée par l'organisation des consommateurs italienne Altroconsumo auprès de l'Autorité italienne de la concurrence, Apple fut contraint de payer une amende de 900 000 Euros en décembre 2011 pour violation de la législation européenne relative aux pratiques commerciales déloyales. Les éléments suivants ont été reprochés à la firme :

- Une publicité vantant des produits livrés avec une garantie d'un an, sans indiquer clairement que les consommateurs ont droit automatiquement et gratuitement à un minimum de 2 ans de garantie en vertu de la législation européenne.
- La façon de présenter et de vendre aux clients l'extension de garantie 'AppleCare Protection Plan».

Les Autorités ont déclaré que ces pratiques induisent en erreur les consommateurs quant à la garantie légale dont ils disposent. Les consommateurs ne peuvent pas prendre une décision en toute connaissance de cause et sont induits en erreur sur la garantie commerciale d'achat d'Apple. La décision a été portée en appel par Apple et l'affaire sera entendue en Italie ce mercredi, 21 mars.

Beaucoup d'organisations de consommateurs dans d'autres pays de l'UE ont trouvé les mêmes pratiques sur les sites Web d'Apple et reçu des plaintes de consommateurs déçus par la présentation et la promotion du service de garantie d'Apple. Ils exigent qu'Apple cesse ces pratiques déloyales et adapte son information aux consommateurs, pour la mettre en conformité avec les normes européennes et nationales.

Monique Goyens, Directeur Général du Bureau Européen des Unions des Consommateurs a déclaré:

« Les consommateurs ont droit à une information claire et sans ambiguïté sur toutes les caractéristiques du produit, y compris les garanties légales et commerciales. Dans un effort conjoint, les organisations de consommateurs à travers l'Europe demandent à Apple de mettre fin à ses pratiques déloyales. En Europe, les consommateurs ont droit à un minimum de 2 ans de garantie légale. Les consommateurs ne devraient pas être induits en erreur quant à leurs droits fondamentaux, parce qu'une entreprise souhaite vendre ses contrats de garantie commerciale.

Cette affaire est d'autant plus importante qu'elle concerne une des entreprises dominantes sur le marché dont les pratiques ont un large impact auprès de la population. »

Les organisations de consommateurs qui ont contacté Apple ou ont introduit une plainte auprès des autorités nationales sont:

- 1) Italie: Altroconsumo
- 2) Belgique: Test-Achats / Test-Aankoop
- 3) Portugal: Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor - DECO
- 4) Luxembourg: Union Luxembourgeoise des Consommateurs - ULC
- 5) Allemagne: Verbraucherzentrale Bundesverband - VZBV
- 6) Pays-Bas: Consumentenbond - CB
- 7) Danemark: Forbrugerrådet - FR
- 8) Pologne Polish Consumer Federation National Council - Federacja Konsumentów
- 9) Espagne: Organización de Consumidores y Usuarios - OCU
- 10) Slovénie: Zveza Potrošnikov Slovenije - ZPS
- 11) Grèce: Association for the Quality of Life - E.K.PI.ZO

FIN