



Communiqué de presse de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs



(Lëtzebuurger Konsumenteschutz)

Action européenne coordonnée contre les conditions de garantie de APPLE

L'ULC ainsi que les associations de consommateurs de 10 autres pays (Belgique, Allemagne, Pays-Bas, Italie, Espagne, Portugal, Slovénie, Pologne, Danemark, Grèce) ont conclu après un examen coordonné au sein du BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs) que *Apple Sales International* (responsable des sites et réseaux de vente en Europe) trompe les consommateurs sur leurs droits légaux de garantie en leur faisant croire à tort qu'ils ne bénéficient que d'une garantie contractuelle (gratuite) d'un an sur les produits Mac, iPod, iPhone, iPad ...et qu'ils ont tout intérêt à souscrire à *AppleCare Protection Plan* (payant) pour les deuxième et troisième années après l'achat. Le site <http://store.apple.com/lu> uniquement réservé aux commandes par des résidents luxembourgeois pour des raisons discutables¹, ne respecte pas le Code de la consommation luxembourgeois qui stipule que toute garantie commerciale doit indiquer la durée de la garantie légale qui est de 2 ans, que les termes de la garantie commerciale doivent être clairs et compréhensibles et surtout que la garantie commerciale ne peut pas exclure ou limiter les droits légaux de garantie. A cet égard, Apple se réserve, par exemple, le droit de choisir entre une réparation, un échange ou un remboursement du prix en cas de défaut alors que la loi accorde la liberté du choix des remèdes au consommateur. Apple fait croire aussi au consommateur qu'il doit signaler tout défaut avant l'expiration d'un délai de 14 jours alors que la loi permet d'invoquer une non-conformité pendant au moins 2 ans après la livraison voire plus en cas de vice caché. L'avantage des garanties commerciales est d'être plus flexible que la garantie légale, notamment en matière de preuve. Selon la loi le consommateur ne doit pas prouver que le défaut existait au moment de l'achat s'il se manifeste endéans les 6 mois après la livraison, après le vendeur peut exiger cette démonstration qui n'est pas toujours facile. Pourquoi Apple Sales International ne met-il pas en exergue ces avantages particuliers de sa propre garantie au lieu de vouloir cacher les droits que les consommateurs tirent directement de la loi ?

L'action européenne conjointe fait suite à une première condamnation de Apple par l'Autorité italienne de surveillance de la concurrence et du marché qui a infligé le 21 décembre 2011 une amende de 900 000 € à Apple Sales International et deux sociétés de distribution².

¹ Voir article dans 'de Konsument' N° 3 mars 2012

² Voir article dans 'de Konsument' N° 2 février 2012

L'ULC a envoyé le 14 mars 2012 une **mise en demeure formelle** à Apple Sales International pour que leurs site et ventes au Luxembourg se mettent en conformité avec les dispositions du Code de la consommation relatives à la garantie commerciale, la garantie légale, les pratiques commerciales trompeuses et les clauses abusives. L'ULC se réserve le droit d'intenter une action en cessation devant les tribunaux luxembourgeois et a mis en garde l'entreprise qu'elle risque aussi au Luxembourg une amende pour pratique commerciale trompeuse voire agressive.

Le Ministre en charge de la consommation qui est habilité lui aussi à entamer une action en cessation, en a été informé.

Communiqué par l'ULC, le 19 mars 2012