



## 14ème législature

<b>Question N° :</b> 57238	De <b>Mme Ericka Bareigts</b> ( Socialiste, républicain et citoyen - Réunion )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Économie, redressement productif et numérique		<b>Ministère attributaire</b> > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale
<b>Rubrique</b> > télécommunications	<b>Tête d'analyse</b> > Internet et téléphone	<b>Analyse</b> > applications mobiles. changement d'appareil. dysfonctionnement.
Question publiée au JO le : <b>10/06/2014</b> Réponse publiée au JO le : <b>23/09/2014</b> page : <b>8060</b> Date de changement d'attribution : <b>27/08/2014</b>		

### Texte de la question

Mme Ericka Bareigts alerte M. le ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique sur le système de messagerie instantané i-message disponible sur les appareils téléphoniques de la marque Apple. Ce dispositif permet aux i-phones de contourner le réseau de l'opérateur de téléphonie mobile en faisant circuler les SMS échangés entre deux i-phones par internet. Malgré tout l'intérêt de ce dispositif, il présente depuis son origine un certain nombre de difficultés techniques au moment du changement d'appareil. Ainsi, si un utilisateur d'i-phone change pour un appareil utilisant un autre système d'exploitation qu'i-OS, les télémessages (SMS) lui étant envoyés par des personnes utilisant toujours un i-phone lui sont toujours envoyés *via* i-message. De ce fait, ils sont souvent soit extrêmement retardés soit égarés. Apple, qui a admis l'existence de ce problème, estime à environ trente jours le temps nécessaire pour que ses serveurs tiennent compte du changement d'appareil si le système i-message n'a pas été désactivé préalablement. En mai 2014 de cette année, une action de groupe a été diligentée contre Apple en Californie. Elle l'interroge donc sur la possible infraction au droit de la concurrence et de la consommation représentée par ce *bug*. En effet, les appareils i-OS représentent en France 23,4 % de parts de marché selon une étude du 28 avril 2014 de la société Kantar worldpanel. Un tel *bug* serait susceptible d'inciter les consommateurs à ne pas changer d'appareil pour éviter les problèmes techniques en ce qu'il ne se présente qu'en cas de changement dans la marque de l'appareil utilisé, ce qui paraît contraire au droit de la concurrence.

### Texte de la réponse

Le système de messagerie instantanée iMessage est un service de la société Apple apparu avec la version logicielle iOS 5. Il permet d'échanger par messagerie instantanée entre utilisateurs d'iPhone, iPod touch et iPad sous environnement iOS 5 et suivants. Si l'un des destinataires n'est pas équipé d'un terminal compatible avec iMessage, le contenu émis *via* iMessage bascule normalement vers le format MMS ou SMS. La transmission des données s'effectue *via* Internet, en Wi-Fi ou en 3G par exemple (dans ce cas, le service utilise le volume de données internet compris dans l'abonnement téléphonique de l'utilisateur). Sont apparues néanmoins des difficultés de réception des messages envoyés *via* iMessage, par des utilisateurs ayant remplacé leur iPhone par des appareils dotés d'un autre système d'exploitation qu'iOS. La fonctionnalité iMessage fait l'objet d'une information écrite tant de la part d'Apple que des opérateurs téléphoniques eux-mêmes sur leurs sites internet. Ainsi, sur les sites des opérateurs de téléphonie mobile, les utilisateurs sont invités avant de changer d'appareil, à désinstaller la fonction iMessage pour rebasculer dans le langage SMS et limiter autant que possible les désagréments liés à tout changement d'environnement logiciel. La société Apple préconise également sur son site, face à certains problèmes, de

désactiver le service iMessage. Cette même société a annoncé fin mai qu'elle mettait en place un correctif et qu'elle allait déployer une mise à jour de l'application iMessage comportant un correctif supplémentaire. Au regard des dispositions du code de la consommation, les consommateurs doivent être informés avant l'achat, notamment des caractéristiques essentielles des biens et services (article L. 111-1 du code de la consommation). Les principales fonctionnalités des téléphones mobiles peuvent être considérées comme des caractéristiques essentielles. Il est à noter que la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation a introduit une obligation d'information pré contractuelle du consommateur par le professionnel notamment sur les fonctionnalités des contenus numériques (et le cas échéant de leur interopérabilité), ce qui vise à renforcer les obligations des professionnels dans ce domaine. Les vendeurs sont par ailleurs tenus de livrer un bien conforme au contrat et de répondre dans les deux ans suivant sa délivrance des défauts de conformité existant lors de la délivrance (art. L. 211-4 du code de la consommation), la conformité s'appréciant par rapport en particulier à la présentation qui a été faite du bien. Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Ce délai sera porté à deux ans à compter du 17 mars 2016. Toutefois, le code de la consommation prévoit que la mise en conformité du bien puisse être proportionnée au regard de la valeur du bien ou de l'importance du défaut (art. L. 211-9) et exclut la résolution de la vente en cas de défaut mineur (art. L. 211-10). Le vendeur est également tenu des défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues par le code civil. Ces défauts doivent néanmoins être suffisamment graves pour, soit rendre le produit impropre à l'usage auquel il est destiné, soit diminuer cet usage dans une mesure telle que l'acheteur n'aurait pas acheté le produit compte tenu de la valeur du bien. Dans tous les cas, l'acheteur ne doit pas avoir eu connaissance de la non-conformité ou du défaut lors de l'achat du bien. Au regard des règles de concurrence, une éventuelle pratique de fidélisation de clientèle ne pourrait être appréhendée que s'il était démontré qu'une telle pratique est de nature à conforter une position dominante sur un marché donné, ce qui resterait à établir en l'espèce en ce qui concerne la société Apple. En cas de pratiques caractérisées, les autorités de concurrence pourraient bien entendu être saisies.