



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'AUTORITE DE GARANTIE DE LA CONCURRENCE ET DU

MARCHE DANS SON ADONNANCE du 25 septembre 2018 ;

Écoutez le rapporteur, Mme Gabriella Muscolo ;

VU la partie II, titre III, du décret législatif du 6 septembre 2005, n. 206, intitulé "*Code de la consommation*" et ses modifications ultérieures (ci-après dénommé "*Code de la consommation*") ;

VU le "*règlement relatif aux procédures d'enquête en matière de publicité trompeuse et de publicité comparative, de pratiques commerciales déloyales, de violation des droits des consommateurs dans les contrats, de violation de l'interdiction de discrimination et de clauses abusives*" (ci-après dénommé "*le règlement*"), adopté par l'Autorité par résolution du 1er avril 2015 ;

VU sa disposition du 10 janvier 2018, par laquelle elle a ordonné l'inspection, conformément à l'article 27, paragraphes 2 et 3, du Code de la consommation, dans les locaux des sociétés Apple Italia S.r.l. et Apple Retail Italia S.r.l. ;

VU ses mesures du 27 juin et du 6 septembre 2018, par lesquelles, conformément à l'article 7, paragraphe 3, du règlement, des prorogations du délai pour la conclusion de la procédure pour des besoins particuliers d'enquête ont été prévues ;

VU la procédure ;

I. LES PARTIES

1. Apple Inc, société de droit américain, est la société mère du groupe multinational Apple. La société, dont le siège social est situé à Cupertino (Californie) aux Etats-Unis d'Amérique, assure également en Italie, par l'intermédiaire de ses filiales, la gestion des activités de vente et de service et distribue notamment directement aux *smartphones* vendus par le groupe les mises à jour *firmware*. Au cours de l'exercice clos le 30 juin 2011, il a atteint les objectifs suivants

Septembre 2017¹ : chiffre d'affaires d'environ 229 milliards de dollars (environ 192 milliards d'euros) et un bénéfice d'environ 48 milliards de dollars (environ 40 milliards d'euros).

2. Apple Distribution International (ci-après également ADI), société de droit irlandais, appartient au groupe multinational Apple. La société, dont le siège social est situé à Hollyhill (Cork) en République d'Irlande, commercialise et assure le service après-vente de produits électroniques et informatiques en Italie et a réalisé un chiffre d'affaires d'environ 56 milliards \$ (environ 47 milliards €) en 2017².

3. Apple Italy S.r.l. (ci-après également dénommée Apple Italy ou AI) appartenant au groupe multinational Apple, dont le siège social est à Milan, fournit des services de support pour la vente et la commercialisation de produits, systèmes et technologies de l'information électroniques et téléphoniques d'autres sociétés appartenant au même groupe multinational Apple et réalisés dans l'exercice clos le 30 septembre 2010³.
2017³ Chiffre d'affaires d'environ 46 millions d'euros et un bénéfice d'environ 18 millions d'euros après impôts.

4. Apple Retail Italia S.r.l. (ci-après également dénommée Apple Retail Italia ou ARI), qui appartient au groupe multinational Apple, exerce en Italie, par l'intermédiaire de ses bureaux locaux dénommés "Apple Store", des activités de négoce et de fourniture de services de conseil, de maintenance et de service après-vente pour les produits électroniques, informatiques et de télécommunications et a réalisé, pour l'exercice clos le 30 septembre 2017⁴, des revenus d'environ 463 millions d'euros et un bénéfice hors taxes de 7 millions d'euros environ.

5. Associazione Altroconsumo, une association de consommateurs, autorisée à participer à la procédure sur la base d'une demande présentée en vertu de l'article 10 du Règlement intérieur.

6. Associazione Codici Onlus, association de consommateurs, admise à participer à la procédure sur la base d'une demande présentée en vertu de l'article 10 du Règlement intérieur.

II. PRATIQUES COMMERCIALES

7. La procédure concerne certains comportements de professionnels appartenant au groupe multinational Apple (ci-après dénommé individuellement et conjointement Apple) à l'égard de

¹ Voir les états financiers individuels d'Apple Inc.

² Voir les états financiers d'Apple Distribution International.

³ Voir les états financiers d'Apple Italia S.r.l..

⁴ Voir les états financiers individuels d'Apple Retail Italia S.r.l..

les informations fournies et la conduite à tenir dans le cadre de la publication des mises à jour du système d'exploitation iOS pour certains modèles d'iPhone et les informations fournies sur les caractéristiques de la batterie des mêmes appareils.

8. Les pratiques commerciales faisant l'objet de la présente procédure sont les suivantes :

A) la proposition insistante , aux consommateurs en possession d'un iPhone

6/6plus/6s/6splus, de procéder à l'installation du système d'exploitation iOS 10 et des mises à jour ultérieures (y compris iOS 10.2.1) dont les caractéristiques et l'impact sur les performances des *smartphones* eux-mêmes ont été décrits de manière omissive et trompeuse, sans offrir (sauf dans une mesure limitée ou tardive) aucun moyen de restaurer la fonctionnalité originale des appareils en cas de baisse avérée des performances suite à une mise à jour.

En particulier, selon les informations recueillies aux fins de l'application du Code de la consommation et les rapports de certains consommateurs⁵ reçus en décembre 2017, Apple, à l'occasion de la *sortie du* système iOS 10.1, n'a pas informé les clients des éventuels problèmes de fonctionnement que le nouvel OS aurait pu causer en attendant la configuration *matérielle* des *smartphones* dans lesquels il serait installé (et notamment le degré d'usure des batteries) dans certaines conditions d'utilisation courante.

De plus, à l'occasion de la *sortie du* système iOS 10.2.1, Apple n'a pas informé à l'avance, de manière claire et immédiate, les consommateurs que pour éviter certains inconvénients importants (tels que l'arrêt/redémarrage soudain de votre iPhone) cette *version* incluait un système de gestion des performances d u *smartphone* qui ralentirait correctement ces performances pour éviter un arrêt imprévu

- système maintenu même dans les mises à jour ultérieures de l'iOS ;

B) le manque d' informations sur les caractéristiques de la batterie et en particulier sur les conditions de maintien d'un niveau de performance adéquat de l'iPhone, sa durée et comment la gérer correctement afin de ralentir l'usure naturelle et donc le remplacement de la même batterie.

III. LES RÉSULTATS DE LA PROCÉDURE

III.1 La procédure

9.En ce qui concerne le comportement décrit ci-dessus, le 10 janvier 2018, Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. et Apple Retail Italia S.r.l. ont été informées de l'ouverture de la procédure d'enquête no PS11039 pour violation éventuelle des articles 20, 21, 22 et 24 du Code de la consommation.

⁵ Voir rapports prot. 93360 du 20 décembre 2017 et prot. 94388 du 27 décembre 2017.

10. En particulier, il a été suggéré que la publication par Apple de mises à jour *logicielles* qui réduisent la fonctionnalité de ses téléphones iPhone pourrait révéler à quel point cette pratique est injuste. Apple, en tant que fabricant de l'appareil, a proposé aux consommateurs des mises à jour sans indiquer les conséquences possibles en termes de réduction de fonctionnalité ou de lenteur des performances qu'ils ont été en mesure de déterminer, induisant ainsi les consommateurs en erreur, les incitant à faire un choix économique qu'ils ne devraient pas / voulaient faire, conformément aux articles 21 et 22 du Code de la consommation.

En outre, compte tenu du contexte et des modalités de l'invitation à mettre à jour, il a été considéré que le comportement d'Apple pouvait constituer une violation de l'article 24 du Code de la consommation, car, en exploitant sa position de puissance commerciale résultant de l'application de la propriété d'une marque connue et établie dans laquelle les consommateurs placent leur confiance et la position particulièrement asymétrique de l'information qui caractérise les relations avec les consommateurs auraient considérablement limité leur capacité de choix, les amenant à télécharger une mise à jour qui s'est avérée susceptible de nuire ou de réduire la fonctionnalité de leur appareil.

Il a également été considéré que le fait de ne pas fournir aux acheteurs les informations et les procédures nécessaires pour maintenir un niveau de performance adéquat de leurs appareils mobiles, qui avaient été promus et achetés pour leurs caractéristiques technologiques spécifiques et élevées, n'était pas conforme à la diligence professionnelle attendue d'un professionnel opérant au niveau mondial, conformément à l'article 20 du Code de la consommation.

Enfin, Apple a été accusée d'avoir enfreint les articles 20 et 24 du Code.

Consommation, étant donné que le comportement ultérieur d'Apple à l'égard des consommateurs, consistant dans la non-reconnaissance de la fonctionnalité réduite à la suite de la mise à jour du *logiciel*, a conduit à une réduction des caractéristiques et des fonctionnalités de ses appareils.

11. Le 17 janvier 2018, des inspections ont été effectuées dans les locaux suivants

Apple Italie et Apple Retail Italie.

12. Le 15 février 2018, les sociétés Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. et Apple Retail Italia S.r.l. ont été entendues.

13. Le 22 février 2018, les sociétés Apple Italia S.r.l. et Apple Retail Italia S.r.l. ont envoyé les informations demandées en même temps que l'avis d'ouverture de la procédure.

14. Les professionnels Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l., Apple Italia S.r.l. et

Apple Retail Italia S.r.l. a présenté, conformément à l'article 27, paragraphe 7, du Code de la consommation, dans une première version, des engagements visant à éliminer les profils de pratiques commerciales déloyales qui sont contestés.

reçue le 3 mars 2018 et remplacée par une nouvelle version⁶
reçue le 6 mars 2018.

15. Lors de sa réunion du 5 avril 2018, l'Autorité a rejeté ces engagements, car l'évaluation présentait un intérêt et les a jugés inaptes à éliminer les profils d'éventuelles fautes alléguées et, en tout état de cause, à réparer le préjudice causé aux consommateurs.

La décision a été communiquée aux professionnels de la distribution Apple International, Apple Italia S.r.l. et Apple Retail Italia S.r.l. le 6 avril 2018.

16. Le 29 mars 2018, les demandes de participation aux procédures des associations de consommateurs Altroconsumo et Codici Onlus ont été acceptées.

17. Par la loi du 21 juin 2018, réf. n° 0049187, la procédure a été modifiée comme suit à l'encontre d'Apple Inc.

18. Le 14 juillet 2018, les sociétés du groupe Apple qui étaient parties à la procédure ont présenté une réclamation.

19. Le 7 août 2018, la date de conclusion de la phase préliminaire a été communiquée au 26 août 2018 conformément à l'article 16, paragraphe 1, du Règlement, puis prolongée jusqu'au 3 septembre avec des communications du 21 août 2018.

20. Le 21 août 2018, les entreprises ont annoncé les mesures déjà prises pour répondre à la plainte du consommateur, puis, le 3 septembre 2018, des informations complémentaires et une déclaration défensive.

III.2 Éléments de preuve recueillis

III.2.1. Remarques préliminaires

III.2.1.1. Gli apar a rechiPhons

21. L'iPhone d'Apple est proposé aux consommateurs comme l'un des produits de la *catégorie des smartphones*⁷ de la plus haute qualité - et donc du plus bas prix, comme en témoignent par exemple l'enquête de l

⁶ Les engagements proposés étaient axés sur la gestion de la batterie de l'iPhone et comprenaient, en résumé, des mesures concernant : a) la fonctionnalité de gestion de l'alimentation désactivée par *défaut* dans l'iOS ; b) de nouvelles fonctions pour améliorer la connaissance des fonctionnalités de gestion de l'alimentation ; c) l'information des consommateurs sur la batterie dite "iPhone". UPO ("*Unexpected Power Off*") et activation de la gestion de l'alimentation ; d) introduction de nouvelles informations de diagnostic dans l'iOS ; e) explications aux consommateurs sur les implications de la capacité maximale de la batterie ; f) informations

aux consommateurs sur le niveau de performance du dispositif par rapport au maximum ; g) informations aux consommateurs sur l'occurrence d'une UPO due à la capacité insuffisante des batteries ; h) informations sur la dégradation des piles dans l'iOS.

⁷ Les *smartphones* sont des téléphones mobiles qui, en plus des fonctions téléphoniques normales (appels vocaux et messages SMS), ont la possibilité de se connecter à Internet et d'effectuer de nombreuses autres fonctions d'une grande utilité pratique (par exemple, prendre des photos, lire des vidéos, gérer divers documents, etc. L'ensemble des composants physiques de l'appareil sont collectivement désignés sous le nom de *matériel* et sont coordonnés et exploités

Communiqué de presse⁸ publié lors du lancement du produit sur les modèles iPhone 6 et iPhone 6 Plus ou par des études de marché acquises lors de l'inspection⁹.

22. En particulier, les modèles iPhone 6 et 6Plus ont été commercialisés à l'automne 2014 avec le système d'exploitation iOS 8, un microprocesseur 64 bits 1,4 GHz DualCore¹⁰ "A8" et un coprocesseur de mouvement M8, 1 Gigaoctet RAM et 1,2 (arrière) et 8 (avant) caméras mégapixel, et les modèles iPhone 6s et 6sPlus ont été commercialisés en automne 2014 avec l'iOS 8.

2015 avec le système d'exploitation iOS 9, un microprocesseur 64 bits "A9" DualCore à 1,8 et 2 GHz respectivement et un coprocesseur de mouvement M9, 2 Go de RAM et 5 (arrière) et 12 (avant) caméras mégapixel.

Les versions marquées du suffixe "Plus" disposent d'un écran plus grand et d'une batterie plus puissante¹¹ qui, selon Apple, possède les caractéristiques indiquées dans le tableau suivant¹².

Batterie et alimentation électrique

iPhone 6sPlus	iPhone 6s	iPhone 6s	iPhone 6s Plus	iPhone 6
Autonomie en conversation jusqu'à 24 heures en 3G	Autonomie en conversation jusqu'à 14 heures en 3G	Autonomie en conversation jusqu'à 14 heures en 3G	Autonomie en conversation jusqu'à 24 heures en 3G	Autonomie en conversation jusqu'à 14 heures en 3G
Autonomie en veille Jusqu'à 16 jours	Autonomie en veille Jusqu'à 10 jours	Autonomie en veille Jusqu'à 10 jours	Autonomie en veille Jusqu'à 16 jours	Autonomie en veille Jusqu'à 10 jours
Navigation sur Internet Jusqu'à 12 heures en 3G ; jusqu'à 12 heures en 4G-LTE ; jusqu'à 12 heures en Wi-Fi	Navigation sur Internet Jusqu'à 10 heures en 3G ; jusqu'à 10 heures en 4G-LTE ; jusqu'à 11 heures en Wi-Fi	Navigation sur Internet Jusqu'à 10 heures en 3G ; jusqu'à 10 heures en 4G-LTE ; jusqu'à 11 heures en Wi-Fi	Navigation sur Internet Jusqu'à 12 heures en 3G ; jusqu'à 12 heures en 4G-LTE ; jusqu'à 12 heures en Wi-Fi	Navigation sur Internet Jusqu'à 10 heures en 3G, jusqu'à 10 heures en 4G-LTE, jusqu'à 11 heures en Wi-Fi
Lecture vidéo HD Jusqu'à 14 heures	Lecture vidéo HD Jusqu'à 11 heures	Lecture vidéo HD Jusqu'à 11 heures	Lecture vidéo Jusqu'à 14 heures	Lecture vidéo Jusqu'à 11 heures
Lecture audio Jusqu'à 80 heures	Lecture audio Jusqu'à 50 heures	Lecture audio Jusqu'à 50 heures	Lecture audio Jusqu'à 80 heures	Lecture audio Jusqu'à 50 heures

par des programmes informatiques (appelés *logiciels*). Le terme *logiciel*, à son tour, inclut plusieurs catégories de programmes d'ordinateur, parmi lesquels nous nous souvenons :

- Le *firmware*, qui est l'ensemble des *logiciels* installés par le fabricant sur votre appareil, y compris le soi-disant "système d'exploitation" (en abrégé SO, ou "système d'exploitation" en abrégé OS), un ensemble de programmes qui démarre l'appareil et fournit des services de base aux autres *logiciels* installés sur celui-ci ;
- les applications (c'est-à-dire les *applications* pour *smartphones*, appelées "*Apps*"), qui sont les programmes qui peuvent être installés et utilisés sur l'appareil grâce à l'intermédiation du *firmware*.

⁸ Voir le document d'inspection Apple Retail Italia S.r.l. n. 55 dans lequel les modèles iPhone 6 et iPhone 6 Plus

sont qualifiés de plus grande avancée dans l'histoire de l'iPhone ("*The Biggest Advancement in iPhone History*"), avec ses caractéristiques extérieures ("*plus mince que jamais, offrant un affichage plus grand dans un design qui est encore confortable à tenir et facile à utiliser*"), les technologies innovantes et les fonctionnalités contenues dans celui-ci, ainsi qu'une carte logique capable d'offrir *des performances plus rapides et plus efficaces en énergie, offrant une meilleure performance soutenue avec autonomie des piles Treat*").

⁹ Voir par exemple les documents d'inspection Apple Italia S.r.l. n. 296, "*IDC EMEA Mobile Phone Performance Indicators - Q4FY15*", n. 94, "*GfK Mobile Performance Indicators - October 2016*" et n. 296 "*IDC EMEA Mobile Phone Performance Indicators - Q4FY17*".

¹⁰ "DualCore", en électronique et en informatique, désigne un processeur ("CPU - Central Processing Unit") ou unité de traitement logique) composé de 2 "cœurs", ou 2 unités de calcul constituées chacune d'un ensemble de processeurs "physiques", montés sur le même support.

¹¹ Les modèles 6 et 6s sont équipés respectivement de batteries 1 810 mAh et 1 715 mAh, tandis que les modèles 6Plus et 6sPlus sont équipés respectivement de batteries 2 915 mAh et 6sPlus.

2 750 mAh.

¹² Voir le site Internet "www.apple.com/it/iphone/compare/" à la date de décembre 2015.

III. 2.1. 2. Les systèmes de logiciels opérationnels

23. Les smartphones iPhone sont basés sur un système d'exploitation propriétaire, appelé iOS et identifié par un numéro qui indique la version¹³, développé par Apple Inc. qui prend en charge et diffuse les mises à jour.

La sortie d'une version iOS concerne le système d'exploitation strictement compris et les autres *logiciels de gestion* de l'appareil et des applications qui y sont installées, tels que les "*Frameworks*", collections de codes *logiciels* qui permettent à une application de s'appuyer sur les données et fonctionnalités de l'appareil¹⁴.

24. Dans le cadre de la relation après-vente avec les acheteurs de ses appareils, Apple propose constamment et à plusieurs reprises à presque tous les consommateurs possédant différents modèles d'iPhone de procéder à la mise à jour du *firmware* de leurs appareils¹⁵. En particulier, Apple développe et publie¹⁶ chaque année de nouvelles versions de l'iOS, son système d'exploitation, contenant de nouvelles fonctions ou de nouvelles fonctionnalités de fonctions déjà présentes dans les versions précédentes, qui sont à la fois incluses dans les nouveaux modèles iPhone et offertes aux propriétaires d'appareils compatibles, les invitant à mettre à jour l'iOS vers la dernière version disponible.

Les mises à jour les plus importantes du système d'exploitation iOS sont généralement publiées en septembre de chaque année et combinées à la présentation d'un nouveau modèle d'iPhone doté de fonctionnalités technologiques supérieures.

25. Chaque nouvelle version d'iOS est publiée pour les précédentes.

Les modèles d'iPhone considérés comme technologiquement compatibles, dans certains cas avec un ensemble réduit de nouvelles fonctionnalités.

A cet égard, Apple a précisé que "*toutes les fonctionnalités d'un iOS mis à jour ne sont pas nécessairement activées sur tous les appareils qui peuvent installer la mise à jour*"¹⁷ et qu'il établit de temps à autre laquelle de ces fonctionnalités doit être activée sur chaque modèle.

D'autre part, les consommateurs n'ont pas la possibilité de choisir les fonctionnalités d'une nouvelle version d'iOS à activer ou non sur leur appareil.

26. L'installation d'une nouvelle version d'iOS peut dans certains cas conduire à une réduction des performances de l'iPhone, comme Apple l'a clairement indiqué¹⁸,

¹³ Le système d'exploitation étant le système propriétaire d'Apple, les termes suivants sont utilisés dans ce document

firmware et *système d'exploitation* seront utilisés comme synonyme d'iOS.

¹⁴ Voir mémoire défensive prot. 61893 du 4 septembre 2018.

¹⁵ Pour les anciens modèles uniquement, pour lesquels le service d'assistance a été interrompu, une telle mise à jour n'est pas recommandée.

¹⁶ "*Release*" est le terme technique pour la sortie d'une nouvelle version du *logiciel*.

¹⁷ Voir mémoire défensive prot. 61893 du 4 septembre 2018.

¹⁸ Voir mémoire défensive prot. 61893 du 4 septembre 2018.

qui précisait que " ces mises à jour n'ont souvent pas d'impact sur les performances. Certaines mises à jour introduisent de nouvelles fonctionnalités. Selon la fonctionnalité et le modèle sur lequel la mise à jour de l'iOS est effectuée, il peut y avoir ou non des impacts sur les performances.

27. Apple publie également, dans la période comprise entre une version et la version

iOS suite à de nombreuses autres mises à jour logicielles, en particulier

:

a) des mises à jour *logicielles* supplémentaires de la version iOS, le "point", dans le but de corriger les "bugs"¹⁹ et d'améliorer l'expérience utilisateur de cette OS ;

b) des mises à jour logicielles pour résoudre les problèmes de sécurité.

Par conséquent, pour chaque version d'iOS, il y a plusieurs mises à jour intermédiaires qui, par exemple, étaient 12 pour la version iOS 10.

III.2.2.2. Pratique des sous-articles : proposition insistante de mises à niveau de l'OS iOS basée sur des omissions et des informations trompeuses sur les caractéristiques et l'impact de la mise à niveau sur les performances du smartphone, sans offrir (sauf dans une mesure limitée ou retardée) aucun moyen de restaurer la fonctionnalité originale du dispositif.

III. 2. 2.1. La modalité éditoriale de l'information et la manière de la présenter : péripéties de la scène de la consommation de services numériques

28. Ces dernières années, les mises à jour du *firmware* de tous les *smartphones* se font directement sur le *smartphone* lui-même (sans l'aide d'un *ordinateur*), à l'aide de la technologie "FOTA" ("*Firmware Over-The-Air*"), une technologie de gestion de *logiciels* mobiles ("*MSM - Mobile Software Management*") dans laquelle le *firmware* opérationnel d'un appareil mobile est actualisé par le fabricant *sans fil* : les téléphones compatibles FOTA téléchargent les mises à jour avec un processus qui prend généralement quelques minutes selon la rapidité de connexion et la taille du fichier.

29. Chaque nouvelle mise à jour est proposée à tous les possesseurs d'iPhone sur la base d'une vérification entre seulement deux états possibles de l'appareil : "*mis à jour*" ou "*obsolète*", de sorte qu'"un utilisateur sait comment remédier au statut "*obsolète*" en installant une mise à jour lorsque l'iPhone le demande"²⁰. En particulier, au moment de l'adoption de la

¹⁹ Comme on le sait, en informatique, le terme " bug " identifie une erreur dans l'écriture du code source d'un *logiciel* qui peut conduire à son dysfonctionnement et, dans certains cas, rendre l'appareil hébergeant le *logiciel* vulnérable aux attaques informatiques.

²⁰ Voir le rapport technique joint au mémoire de défense prot. 61893 du 4 septembre 2018, dans lequel il est dit ceci
"De même, un utilisateur sait comment remédier à l'état "non mis à jour" en appliquant une mise à jour lorsqu'il y est invité par son téléphone".

d'une nouvelle mise à jour d'iOS et à l'occasion de tous les changements ultérieurs, Apple avertit tous les propriétaires d'iPhone qu'une mise à jour est disponible²¹.

L'écran Paramètres/Mise à jour logicielle affiche le bouton pour télécharger la mise à jour et un court message décrivant le contenu essentiel de la mise à jour.

III.2.2.2.1.a. La manière dont Apple publie la mise à jour du système d'exploitation iOS, notamment en ce qui concerne les informations fournies aux consommateurs et l'incapacité des consommateurs à revenir à la version précédente

30. Comme indiqué plus haut, une fois qu'une mise à jour est disponible, le professionnel envoie à plusieurs reprises le message invitant les consommateurs à télécharger et installer la mise à jour du *logiciel* qui a été publiée, résolvant périodiquement le consommateur jusqu'à ce que la mise à jour soit téléchargée et ne permettant en aucune manière d'éviter une telle sollicitation.

31. L'examen des messages utilisés par Apple pour communiquer la disponibilité d'une mise à jour iOS et ses caractéristiques essentielles, acquises lors d'une enquête préliminaire²², montre que ces messages ont un format standardisé, dans lequel la description des particularités de la mise à jour spécifique est très similaire.

Il s'agit souvent de messages de quelques lignes contenant une description minimale des améliorations qui seraient permises par la mise à jour, mais qui ne tiennent pas compte de tous les changements qu'elle contient, mais seulement de quelques améliorations et corrections, avec des expressions telles que "*iOS 10.2.1 inclut des corrections d'erreurs et améliore le niveau de sécurité de l'iPhone ou l'iPad*", "*iOS 10.2.1. inclut des corrections de bogues et améliore la sécurité de l'iPhone ou de l'iPad ainsi que la gestion de l'alimentation pendant les pics de charge de travail pour éviter les arrêts non planifiés de l'iPhone*" ou "*iOS 11.2 introduit Apple Pay Cash, disponible uniquement aux États-Unis, pour envoyer, recevoir et réclamer des fonds avec Apple Pay. De plus, la mise à jour inclut d'autres améliorations et corrections de bogues.*

L'information contient alors une invitation à visiter une page Internet sur le contenu de sécurité des mises à jour.

²¹ En utilisant un point rouge avec le chiffre "1" qui apparaît dans le coin supérieur droit de l'icône "Paramètres" sur l'écran d'accueil de votre smartphone.

²² Apple a fourni une copie de trois messages utilisés dans le service de messagerie Apple avec ses réponses aux demandes d'information.

2017 pour notifier la disponibilité des mises à jour (voir les annexes A7, A8 et A9 de la réponse à la demande d'informations jointe à la communication de lancement) ainsi que les messages communiqués pour toutes les versions des iOS 10.0 à 10.3.3, en indiquant également la page de son site web ("support.apple.com/kb/DL1893?viewlocale=en_IT&locale=en_IT") où sont reportés les messages de ce type utilisés pour les dernières versions de l'iOS, qui a ensuite été rappelé dans sa mémoire défensive de juillet 2018.

32. Avec ces messages, Apple n'indique donc que les améliorations attendues, de manière à suggérer fortement l'opportunité²³ d'effectuer la mise à jour et vous invite donc à l'effectuer. Apple n'informe pas le consommateur des risques que de telles mises à jour peuvent entraîner en termes de réduction des fonctionnalités des appareils, tant en ce qui concerne leurs caractéristiques *matérielles* que leur état d'utilisation spécifique, et donc de la prudence avec laquelle le consommateur doit évaluer s'il convient ou non de mettre à jour le système d'exploitation.

33. Les messages se terminent par un bouton virtuel appelé "*Télécharger et installer*", la seule option offerte au propriétaire du téléphone mobile, activant lequel le *smartphone* procède au téléchargement et à l'installation de la nouvelle version du système d'exploitation, sans préciser au préalable que ce processus est irréversible.

Ce n'est que dans certaines situations (par exemple lorsque la batterie est faible) que le *smartphone* télécharge la mise à jour, alors qu'il demande l'autorisation de l'installer ultérieurement et c'est seulement dans cette situation que la mise à jour déjà téléchargée peut être effacée de l'appareil. De plus, iOS est construit de manière à insister pour que le consommateur installe la mise à jour une fois qu'elle a été téléchargée.

34. En outre, les clients qui n'ont pas procédé à la mise à jour du *microprogramme* sont ensuite contactés par des messages FOTA de contenu similaire, en réponse auxquels vous ne pouvez reporter l'installation de la mise à jour qu'en choisissant l'option "*Rappelez-moi plus tard*", sans avoir la possibilité de refuser définitivement le *téléchargement*, évitant les répétitions ultérieures du message FOTA. Par conséquent, même lorsqu'un consommateur a jugé que les éléments suivants étaient inappropriés passer à la nouvelle version d'iOS, il est impossible d'empêcher la répétition continue des messages qui l'invitent plutôt à le télécharger et à l'installer.

35. En ce qui concerne la répétition de ces messages, Apple a spécifié qu'ils sont répétés au maximum 5 fois par mois (avec une fréquence décroissante en fonction des moments où vous avez sélectionné l'option "*Rappelez-moi plus tard*"), selon un calendrier²⁴.

Selon ce calendrier, considérant que dans la période entre Septembre 2016 et le début de cette enquête en Janvier 2018 Apple a distribué 22 versions successives de iOS²⁵, le même a sollicité environ 70 fois en 16 mois un consommateur qui a décidé de ne pas installer de nouvelles

²³ Voir, par exemple, la réponse d'Apple à la demande de renseignements.

²⁴ Voir les observations d'Apple du 13 juillet 2018, prot. 53763 du 16 juillet 2018, dans lesquelles cette fréquence décroissante est représentée par le tableau suivant :

"Remind Me Later" clicks	Days until the next installation alert
0	1
1	3
2-4	8
5+	30

²⁵ Voir les observations d'Apple du 13 juillet 2018, prot. 53763 du 16 juillet 2018.

des versions d'iOS (en moyenne entre quatre et cinq fois par mois).

L'efficacité de cette répétition ressort clairement des données fournies par Apple : selon Apple²⁶, en effet, environ trois mois après l'introduction de l'iOS 11 en septembre 2017, 65% des appareils ont utilisé cette version d'iOS. De plus, en juin 2018, environ 81 % de tous les luminaires équipés du système d'exploitation iOS avaient été mis à jour à la dernière version²⁷.

36. Par conséquent, le propriétaire d'un iPhone est sollicité à plusieurs reprises avec une proposition de mise à jour mal décrite qui sera induite à effectuer.

Une fois la mise à jour effectuée, Apple n'autorise donc pas le retour à une version antérieure du système d'exploitation iOS (ce qu'on appelle le *déclassement*), comme le confirment clairement les réponses données, arguant que " *permettre le déclassement de l'iOS contrasterait ouvertement avec le type d'expérience d'utilisation de l'iPhone conçu par Apple* "²⁸. Dans les instructions données via le système d'information de l'entreprise "GSX"²⁹, il est précisé que le message d'erreur "1015" apparaît sur l'iPhone si vous essayez d'installer une version antérieure de iOS ("*vous essayez peut-être d'installer une version antérieure de iOS (downgrading)*").

III.2.2.2.1.b. La sortie d'iOS 10 en septembre 2016 à l'occasion du lancement de l'iPhone 7 et les problèmes enregistrés sur les précédents modèles iPhone

37. En septembre 2016, Apple a lancé ses modèles iPhone 7 et 7Plus, équipés d'un microprocesseur QuadCore 64 bits "A10 Fusion" de 2,3 bits.

Coprocasseur de mouvement GHz et M10, RAM 2 et 3 respectivement Gigaoctets et 7 (arrière) et 12 (avant) caméras mégapixels.

En particulier, alors que les modèles précédents étaient tous basés sur des processeurs DualCore, c'est-à-dire avec seulement deux unités de calcul, ce sont les premiers modèles iPhone à avoir un processeur QuadCore installé, c'est-à-dire avec quatre unités de calcul, dont deux ont des performances élevées et une consommation électrique supérieure qui sont utilisées uniquement en cas de besoin et les deux autres avec des performances inférieures et une faible consommation électrique qui sont utilisées pour les autres fonctions.

La capacité de la batterie des modèles 7/7Plus est également nettement supérieure à celle de la plupart des modèles iPhone⁶³⁰.

38. Les modèles iPhone 7 et 7Plus sont équipés du système d'exploitation iOS 10, présenté comme une version très innovante de iOS, caractérisée par une gestion interactive des fonctions Messages et Siri,

²⁶ Voir mémoire défensive prot. 61893 du 4 septembre 2018.

²⁷ Voir le rapport technique joint au mémoire de défense prot. 61893 du 4 septembre 2018.

²⁸ Voir les observations d'Apple du 13 juillet 2018, prot. 53763 du 16 juillet 2018.

²⁹ Voir le document d'inspection Apple Italia S.r.l. n. 487.

³⁰ Le modèle 7 est équipé d'une capacité de batterie de 1 960 mAh, tandis que les modèles 6 et 6 ont respectivement une capacité de 1 810 mAh et 1 715 mAh ; le modèle 7Plus a une capacité de batterie de 2 900 mAh, alors que les modèles 6Plus et 6sPlus ont des capacités de 2 915 mAh et 2 750 mAh respectivement.

l'introduction de la fonction Mémoires dans Photos pour la gestion de la photothèque, en plus des nouvelles applications Home et News, des cartes plus simples et plus intuitives, ainsi que l'amélioration de la fonction Apple Music.

39. En même temps, Apple lance la même mise à jour du système d'exploitation iOS pour tous les modèles d'iPhone des versions précédentes 5 et ultérieures.

6, qui sont considérées comme compatibles.

En particulier, l'installation du nouvel iOS 10.1 pour iPhone 5/5c n'inclut pas l'activation de certaines de ses fonctionnalités telles que ApplePay, Safari Content Blockers, TouchID, Night Shift, Pedometer et des améliorations significatives dans la gestion des fonctions photo et vidéo.

Pour l'iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus, en revanche, le nouveau système d'exploitation inclut presque toutes les nouvelles fonctionnalités prévues pour les nouveaux modèles 7 et 7Plus.

40. Apple lance le système d'exploitation iOS 10 pour les modèles 6/6Plus/6s/6sPlus - équipé, comme décrit ci-dessus, d'une configuration *matérielle* différente de celle des derniers modèles 7/7Plus - avec l'activation de pratiquement toutes les nouvelles fonctionnalités sans toutefois fournir aucune information ou avertissement aux consommateurs sur ses besoins plus importants en termes de performances requises du *matériel* et de consommation électrique accrue et donc aussi sur la nécessité de disposer de batteries en bon état pour supporter les pics d'énergie requis par la nouvelle version de iOS.

41. Cette mise à jour a déterminé, également en raison de la consommation rapide de piles, la moindre utilisabilité de nombreux iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus en raison d'une augmentation inattendue de la fréquence des arrêts soudains de leurs appareils (appelés "*UPO*", ou "*Unexpected Power Off*", par Apple), en présence de batteries suffisamment chargées³¹ - problème déjà connu d'Apple au moins depuis le premier trimestre 2016, comme en témoignent les instructions émises en avril³² et mai³³ de la même année pour répondre aux clients qui se plaignaient de *pannes* soudaines de leurs *smartphones* malgré la présence d'une batterie chargée à plus de 10%.

42. La présentation faite par Apple lors de son audition du 15 février 2018, ainsi que les données fournies en réponse à la demande d'informations jointe à l'exposé introductif, montrent que l'iOS 10 a aggravé le problème des arrêts soudains des iPhones 6 et 6 et de la baisse des performances des batteries.

³¹ Les UPO sont dues à l'incapacité de la batterie à fournir la puissance de crête requise sans que la tension nécessaire au fonctionnement de certains composants électroniques ne soit inférieure aux niveaux minimaux. Cette réduction provoque l'arrêt soudain du téléphone, également pour préserver l'intégrité des composants eux-mêmes.

³² Voir le document d'inspection Apple Retail Italia S.r.l. n. 51, courrier interne du 11 avril 2016 sur le thème "*Battery issue iPhone 6s*" dans lequel des directives sont données concernant les réponses à donner aux clients qui signalent des arrêts soudains malgré la présence d'une charge restante supérieure à 10%.

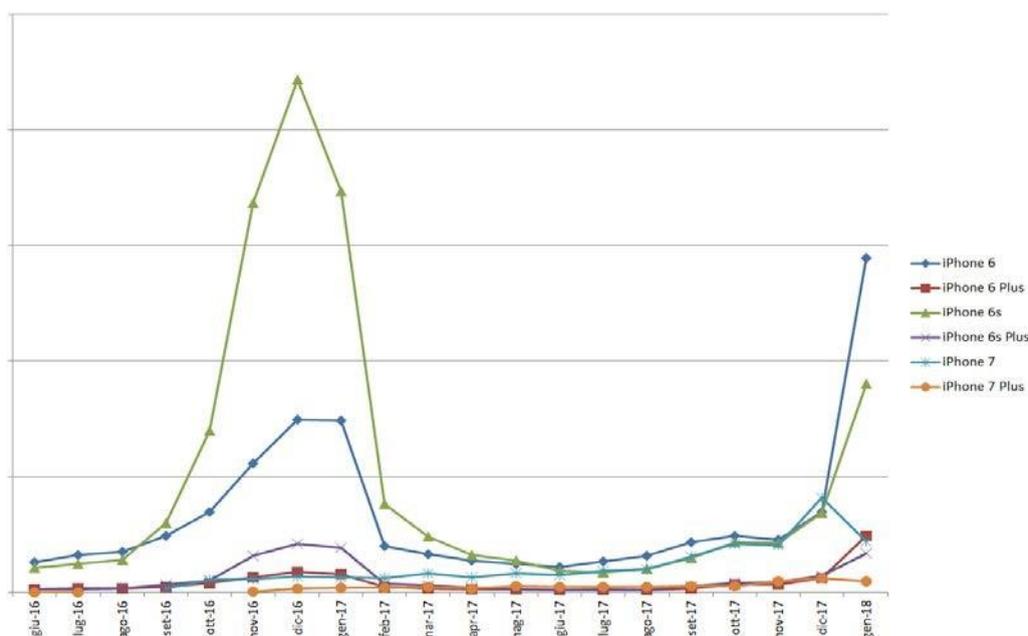
³³ Voir le document d'inspection Apple Retail Italia S.r.l. n. 13, "*unexpected shutdown restart'block*".

Iphone6", contenant les instructions données via le portail GSX interne pour faire face aux situations dans lesquelles l'appareil a redémarré ou s'est éteint pendant son utilisation.

43. Les données d'Apple montrent que, en particulier pour les modèles iPhone 6, il y a eu une augmentation significative des demandes d'assistance en relation avec le ralentissement des appareils iPhone, ainsi que des interventions de remplacement de batterie ou d'appareils entiers pour des problèmes liés à la durée de vie des batteries, aux performances et aux *arrêts* soudains, après la publication de la mise à jour iOS 10 en automne 2016.

44. Comme le montre le graphique suivant³⁴, les données fournies par Apple montrent, pour les modèles iPhone 6/6s/6Plus/6sPlus, un pic de demandes d'assistance pour des problèmes liés à l'autonomie, aux performances et aux *arrêts* soudains à l'automne 2016, après une mise à niveau vers iOS 10.1.

Grafico 1 : Totale delle richieste di assistenza relative a : Autonomie / Performance de la batterie, Durée de vie de la batterie trop courte, Fonctionnement lent de l'appareil, Arrêt de la batterie rep(orted), Redémarrage inattendu.



45. En particulier, le phénomène des UPOs est particulièrement évident pour l'iPhone 6, pour lequel Apple lance fin novembre une initiative de remplacement gratuit des batteries ayant trouvé quelques défauts de fabrication.

Un lien rapporté dans un courrier interne du 9 janvier 2017³⁵, conduit en fait à

à une page du site Internet "apple.com" intitulée "*Programme pour les problèmes d'arrêt inattendus de l'iPhone 6s*" mise à jour au 30 novembre 2016³⁶, dans laquelle nous vous informons que : "*....un nombre limité d'iPhones 6 pourraient s'éteindre de manière inattendue. Il ne s'agit pas d'une question de sécurité et cela ne concerne qu'un nombre limité de numéros de série de dispositifs qui ont été produits entre septembre et octobre 2015. Les clients qui ont trouvé ceci*

Source : Élaboration des données fournies à l'annexe A22 de la réponse d'Apple à la demande de renseignements jointe à l'avis d'ouverture. La même tendance se dégage également des données des annexes A23 et A24 relatives à la réparation des batteries.

³⁵ Voir le document d'inspection Apple Italia S.r.l. n.

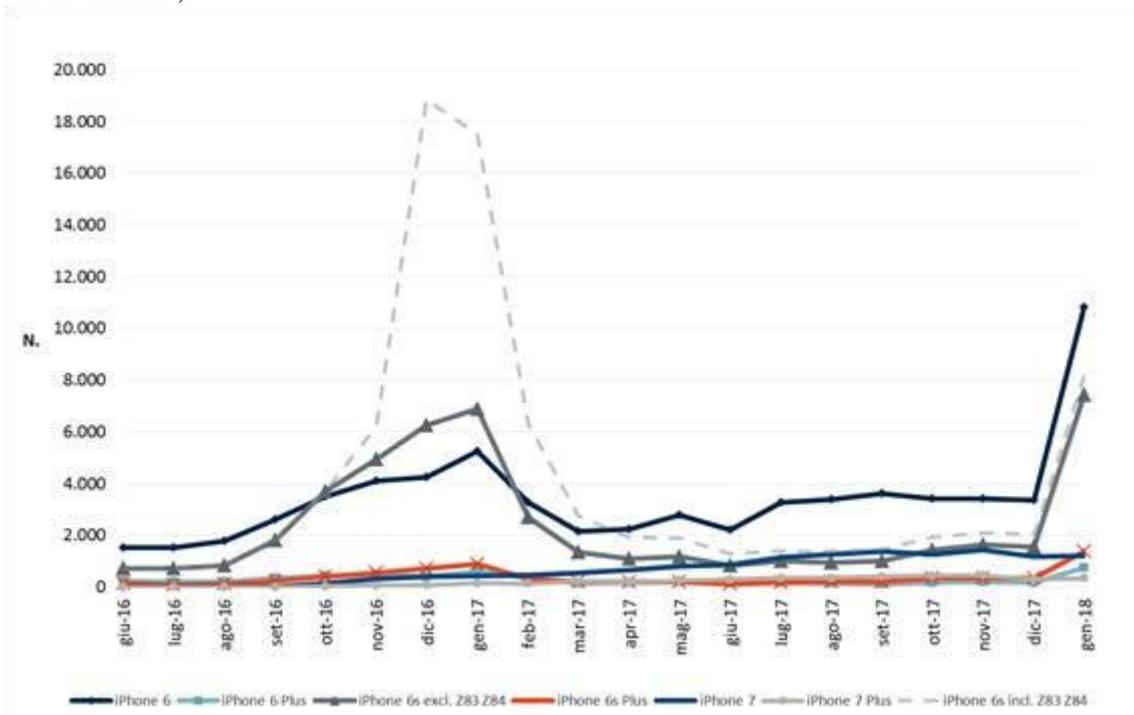
1321.

³⁶ Voir le site Internet "www.apple.com/it/support/iphone6s-unexpectedshutdown/".

Le numéro de série de l'appareil doit être vérifié pour confirmer qu'il peut être remplacé gratuitement. Le programme couvre les batteries des iPhone 6 intéressés pour une période de 3 ans après la première vente au détail des unités"³⁷. Ce programme était toujours en vigueur en juin 2017 (comme les instructions du système GSX)³⁸.

46. Le graphique suivant, tiré des défenses d'Apple, montre en pointillés la partie des interventions résultant des demandes d'assistance relatives à des batteries défectueuses installées sur certains iPhone 6 produits en septembre-octobre 2015.

Graphique 2 : Nombre total d'interventions de remplacement de la batterie pour des problèmes liés au : Durée de vie de la pile / Performances, redémarrage inattendu Arrêt de la pile (ou de l'accumulateur)



Source : Mémoire définitive d'Apple, traitement des données figurant aux annexes A23 à A24 de la réponse à la demande de renseignements jointe à l'avis d'ouverture.

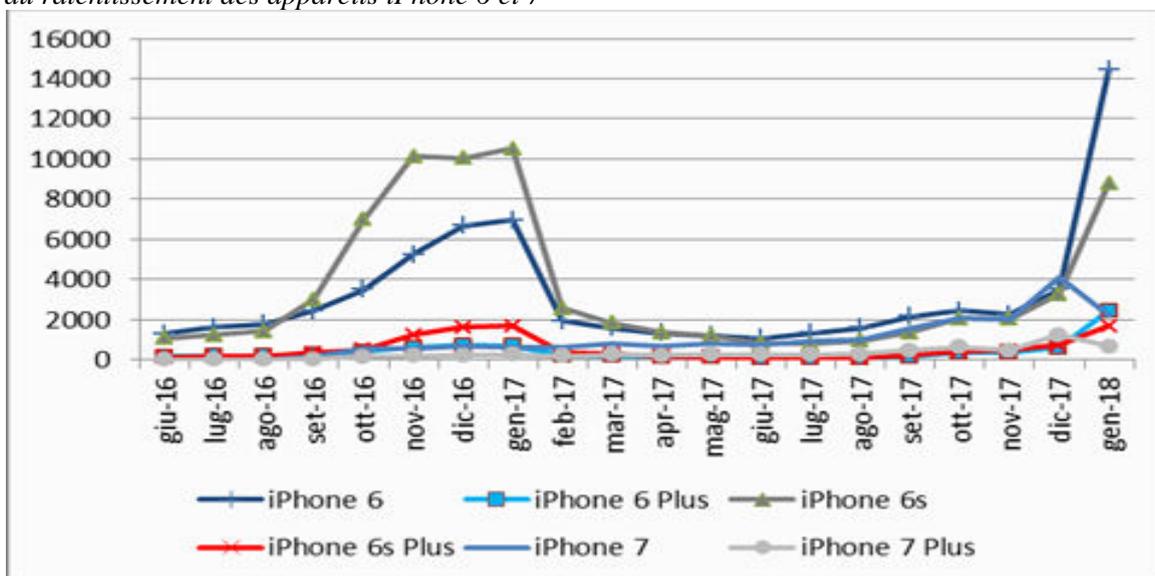
47. Même si l'on exclut les interventions liées à ce programme d'assistance sur les batteries défectueuses - comme le fait Apple dans sa mémoire finale - les interventions d'assistance pour iPhone 6 et 6 liées au x arrêts brusques/réinitialisations aléatoires et aux problèmes liés à la batterie semblent augmenter fortement dès septembre 2016, passant de 2 500 environ en août à plus de 4 000 en septembre, pour atteindre un pic à environ en janvier 2017.

³⁷ Voir le document d'inspection n° 7 d'Apple Retail Italia S.r.l., "iPhone 6s program for unexpected shutdown problems".

³⁸ Voir les documents d'inspection Apple Italia S.r.l. n° 521 et 529.

grande : les interventions passent d'un peu plus de 300 en août 2016 à plus de 500 en septembre, atteignant un sommet d'environ 1 500 en janvier 2017.

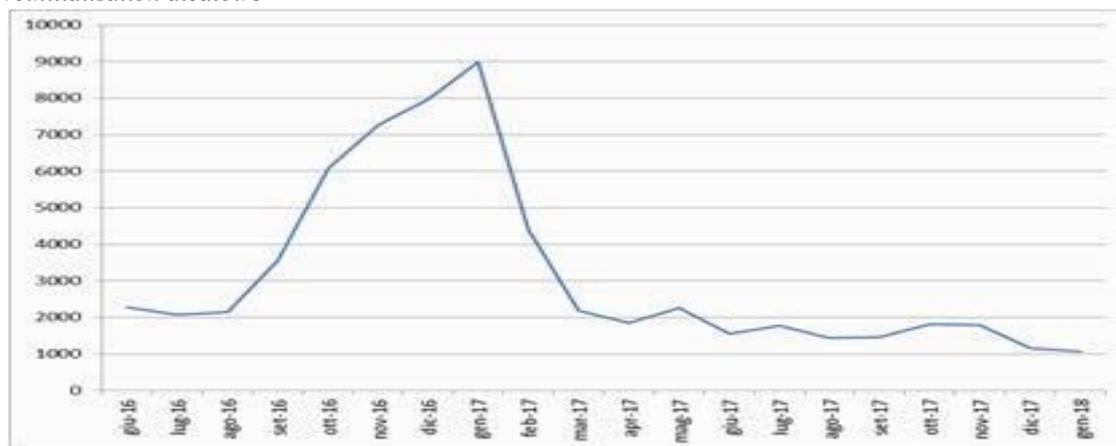
Graphique 3 : Nombre total de demandes d'assistance reçues d'Apple Customer Care en Italie suite au ralentissement des appareils iPhone 6 et 7



Source : précisions sur les données de l'annexe A22 (causale : durée de vie/performances de la batterie, fonctionnement lent, redémarrage inopiné de l'appareil) à la réponse à la demande d'information jointe à la communication de démarrage

48. Une grande partie de ces interventions sont déterminées par des arrêts soudains ou des réinitialisations aléatoires. Ces interventions ont fortement augmenté entre septembre 2016 et janvier 2017, comme le montre le graphique ci-dessous.

Figure 4 : Interventions de service sur iPhone 6-6s (incl. Plus) qui ont eu des problèmes d'arrêt brusque / réinitialisation aléatoire



Source : Analyse des données figurant aux annexes A23 à A24 de la réponse à la demande de renseignements jointe à l'avis d'ouverture.

III.2.2.2.1.c. La sortie d'iOS 10.2.1 en janvier 2017

49. En décembre 2016, Apple a publié la mise à jour 10.2, qui comprend une fonction de diagnostic spéciale pour comprendre le phénomène des UPO.

Puis, en janvier 2017, Apple a publié la mise à jour iOS 10.2.1, qui contient une fonction spéciale de "*gestion de l'alimentation*", visant à réduire les pics de consommation requis par l'iOS 10 et suivants qui peuvent ne pas être pris en charge par la batterie, provoquant la "*UPO*" décrite.

Le but de l'introduction de cette mise à jour et ses conséquences n'ont été expliqués et décrits par Apple que dans le communiqué du 28 décembre.

201739, environ 11 mois après la sortie de iOS 10.2.1, comme suit : "*Il y a environ un an, avec iOS 10.2.1, nous avons lancé une mise à jour logicielle qui améliore la gestion de l'alimentation pendant les pics de travail, pour éviter les arrêts soudains sur iPhone 6, iPhone 6 Plus, iPhone 6s, iPhone 6s Plus et iPhone SE. Avec cette mise à jour, iOS calibre dynamiquement les performances de certains composants du système pour éviter qu'ils ne s'arrêtent. Ce changement implique souvent non détecté, mais dans certains cas peut entraîner des temps d'ouverture des applications plus lents et d'autres réductions de performances. iOS 10.2.1 a réussi à réduire le nombre d'arrêts soudains, et a été bien accueilli par nos clients. Bien sûr, lorsqu'une batterie avec vieillissement chimique est remplacée par une batterie neuve, et que le téléphone est utilisé dans des conditions normales, les performances de l'iPhone reviennent à la normale.*" (noir ajouté).

À cet égard, Apple a en outre précisé que "*dans les cas qui nécessitent des formes plus extrêmes de cette gestion et de l'optimisation des performances, les effets (...) peuvent entraîner des temps de démarrage plus longs, moins d'images et un défilement plus lent, un rétroéclairage réduit (qui peut être annulé par l'utilisateur), une diminution du volume des enceintes, une réduction progressive du nombre d'applications*

La fonction de gestion des performances n'a pas d'impact sur un certain nombre d'autres fonctions importantes, notamment la qualité des appels, la performance du flux réseau, la qualité photo et vidéo, la performance GPS, la précision de localisation, les capteurs tels que le gyroscope, le baromètre et l'accéléromètre et l'Apple Pay"⁴⁰.

50. Le message décrivant les caractéristiques essentielles de la mise à jour en question en janvier 2017 ne mentionnait pas la caractéristique de gestion de l'énergie (voir fig. 1 ci-dessous), tandis que le message suivant en février 2017 soulignait l'utilité de cette caractéristique en faisant spécifiquement référence à la capacité d'éviter les arrêts soudains (voir fig. 2 ci-dessous), mais ne donnait aucune information selon laquelle le système de *gestion de l'énergie* ralentirait le iPhone en réduisant ses performances, particulièrement ceux du iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus avec batterie non pleinement efficace.

³⁹ Voir les documents d'inspection Apple Italia S.r.l. n° 415, 416, 417, 418.

⁴⁰ Voir mémoire défensive prot. 61893 du 4 septembre 2018.

Fig. 1 : Écran montrant la mise à jour proposée pour iOS 10.2.1 en janvier 2017.



Fig. 2 : Écran montrant la mise à jour proposée pour iOS 10.2.1 en février 2017.



51. Il n'y a pas non plus d'information ni d'avertissement dans les instructions données aux fournisseurs de services Apple (GSX Information System) sur la réduction des performances de l'iPhone que la mise à jour iOS 10.2.1 aurait pu causer, bien que les utilisateurs aient observé une telle réduction même sur les derniers modèles⁴¹.

52. En novembre-décembre 2017, des nouvelles sur le comportement d'Apple, consistant à proposer des mises à jour du système d'exploitation qui ralentissent les performances de leurs *smartphones* pour éviter que l'appareil ne s'arrête si un pic d'effort nécessite trop de puissance à la batterie, ce qui avec le temps réduit ses performances pour

⁴¹ Voir rapport du 20/12/2017, prot. 93360, dans lequel un consommateur s'est plaint de la réduction d'environ 20/12/2017

40% de l'autonomie de la batterie suite à une mise à jour du *logiciel de l'iPhone 7* achetée en 2017.

l'usure associée à son utilisation⁴².

53. En particulier, un article sur Reddit⁴³ a montré que le changement de batterie d'un iPhone 6s donnait des scores beaucoup plus élevés dans le test Geekbench 4 (un test des performances du processeur) et dans certains résultats publiés sur Geekbench.com⁴⁴ a montré comment les performances du processeur dans les iPhone 6s semblaient passer de iOS 10.2 à iOS.

10.2.1, suggerendo che "*Apple a introduit un changement pour limiter les performances lorsque l'état de la batterie diminue au-delà d'un certain point*". Par ailleurs, la documentation acquise lors de l'inspection montre la forte préoccupation d'Apple quant à la manière dont l'"étude Geekbench" a été reçue et aux réponses officielles à fournir, dont la première est confiée à un commentaire sur *Techcrunch.com* du 20 décembre 2017, basé sur les déclarations officielles faites par un responsable Apple⁴⁵.

54. A la suite d'un certain nombre d'initiatives judiciaires largement médiatisées, prises en décembre 2017 aux Etats-Unis et en France - notamment le dépôt d'une demande de *class action* aux Etats-Unis et d'une demande d'ouverture d'une procédure pour obsolescence programmée en France - Apple a publié le 28 décembre 2017 une déclaration⁴⁶ sur son site Internet dans laquelle (i) elle reconnaît l'existence des limitations techniques des batteries lithium utilisées, qui au fil du temps réduisent leurs performances, entraînant le phénomène des arrêts brusques, (ii) elle déclare avoir introduit avec iOS 10.2.1 un système de

gestion énergétique des pics de travail de l'iPhone 6, de l'iPhone 6 Plus, de l'iPhone 6 Plus, de l'iPhone

6s, iPhone 6s Plus et iPhone SE (étendu avec iOS 11.2 également à la gamme iPhone 7) qui peuvent ralentir le fonctionnement des appareils afin de limiter leur consommation d'énergie et ainsi éviter qu'on leur demande de plus de nouvelles batteries des pics d'énergie que celles-ci ne seraient pas en mesure de fournir, (iii) a offert la possibilité de changer la batterie de l'iPhone 6 et des modèles suivants au prix coûtant (réduisant le prix de 79 à 29 euros) pour tous les consommateurs qui en ont fait la demande avant le 31 décembre 2018.

Toutefois, le communiqué en question indique que les ralentissements ne seraient apparus qu'à partir de septembre 2017 - au lieu de janvier/février 2017

-,
comme suit :

"Cet automne, nous avons commencé à recevoir des rapports de la part de

⁴² Cfr. ad esempio le pagine internet "www.geekbench.com/blog/2017/12/iphone-performance-and-battery-age", "motherboard.vice.com/it/article/3k5bdw/apple-rallenta-gli-iphone-che-hanno-batterie-vecchie-e-non-lhai-mai-detto-a-nessuno", "reddit.com/r/Android/comments/7140xo/discussion_apple_slow_down_older_iphones_to", "www.mobileworld.it/2017/12/21/iphone-downclock-iphone-6-6s-7-battery-139916161", "www.apple.com/iphone-battery-and-performance/" et "www.ilsole24ore.com/art/tecnologie/2017-12-29/iphone-lenti-le-batterie-apple-chiede-escuse-e-e-and-cut-price-substitutions-075359.shtml?uuiid=&refresh_ce=1".

"www.reddit.com/r/Android/comments/7l40xo/discussion_apple_slow_slow_down_older".
_iphones_à"/.

⁴⁴ Cfr. la pagina internet "www.geekbench.com/blog/2017/12/iphone-performance-and-battery-age/".

⁴⁵ Voir le document d'inspection Apple Italia S.r.l. n. 1262 "*Geekbench comment & background points*".

⁴⁶ Voir les documents d'inspection Apple Italia S.r.l. n° 415, 416, 417,
418.

nos clients qui ont constaté un ralentissement de la performance dans certaines circonstances. D'après notre expérience, nous avons d'abord pensé qu'il s'agissait d'une combinaison de deux facteurs : premièrement, une baisse normale et temporaire des performances due à la mise à niveau du système d'exploitation, lorsque l' iPhone installe le nouveau logiciel et met à jour les applications. Et deuxièmement, il y a de petits bugs dans la version initiale qui ont été corrigés. Nous pensons maintenant que même le vieillissement chimique prolongé des batteries a eu un effet négatif sur les performances des anciens iPhone 6 et iPhone 6, dont beaucoup utilisent encore leur batterie d'origine.

55. L'offre de la possibilité de changer la batterie de l'iPhone 6 et des modèles plus récents à 29 euros s'applique à tous les consommateurs quel que soit le résultat des tests de diagnostic effectués.

En particulier, la mise à jour des instructions fournies par Apple à l'ensemble de son réseau de service (système GSX), montre qu'Apple, dans une première communication du 28 décembre 2017⁴⁷, met en garde contre la baisse de prix pour le remplacement des batteries et fournit ensuite des instructions plus précises sur l'assistance à fournir dans une deuxième communication du 31 décembre 2017⁴⁸, qui précise les deux raisons pour lesquelles le service client est proposé et le remplacement des batteries au nouveau prix, instructions alors reprises dans une troisième communication du 5 janvier 2018⁴⁹ :

Fig. 3 : Communication GSX du 5 janvier 2018

2. Offrire l'assistenza per la batteria nei seguenti casi:

- La diagnostica indica che è necessaria una riparazione della batteria.
- Il cliente richiede una batteria sostitutiva o esprime preoccupazione in merito ai problemi di prestazioni di iOS (indipendentemente dal risultato della diagnostica).

3. Diagnostica: i sistemi di assistenza sono stati aggiornati per consentire la sostituzione della batteria indipendentemente dal risultato della diagnostica. Eseguire la diagnostica per confermare la funzionalità di iPhone prima dell'intervento di assistenza.

56. Concernant le résultat obtenu avec la sortie de la version iOS 10.2.1, Apple précise⁵⁰ que " *pour les utilisateurs qui ont été affectés par des arrêts soudains, il y a eu une réduction des arrêts de plus de 80% pour iPhone 6s et de plus de 70% pour iPhone 6* ". Apple souligne à cet égard que " *dans les cas qui nécessitent des formes plus extrêmes de cette gestion et de l'optimisation des performances, les effets (...) peuvent se traduire par des temps de démarrage d'application plus longs, moins d'images et un défilement plus lent, un rétroéclairage réduit (qui peut être annulée par l'utilisateur), réduction du volume des haut-parleurs, réduction progressive du nombre d'images dans certaines applications ou*

⁴⁷ Voir le document d'inspection Apple Italia S.r.l. n. 536.

⁴⁸ Voir le document d'inspection Apple Italia S.r.l. n. 538.

⁴⁹ Voir le document d'inspection Apple Retail Italia S.r.l. n.

8.

⁵⁰ Voir les observations d'Apple du 13 juillet 2018, prot. 53763 du 16 juillet 2018.

Le "flash off de l'appareil photo" mais que "dans certains cas, l'utilisateur peut ne pas remarquer de différence dans le fonctionnement normal de l'appareil".

III. 2. 2. 2. la commission et l'Applinforma t io n for m a t io n d e s p r o b l e m e n t s d e s p r o b l e m e n t s e t d e s c o n s u m e r v e r l o p é r e s d é f e n d é v e r t a t a t i o n d é d e s o p p é t e s 2

57. Comme mentionné ci-dessus , pour résoudre les problèmes causés par la mise à jour de l'iOS 10, Apple a publié une nouvelle version du système d' exploitation (iOS 10.2.1) contenant une fonction de *gestion de l'énergie* qui ralentit la fonctionnalité des téléphones mobiles avec batterie pas parfaitement efficace.

58. Apple a fait ce choix unilatéralement et n'a pas offert aux consommateurs d'autres moyens de restaurer la fonctionnalité d'origine de l'appareil, par exemple, par la possibilité de le ramener à son état antérieur à des mises à jour avec le *déclassement du* système d'exploitation iOS ou avec la réduction des nouvelles fonctionnalités activées sur votre iPhone.

Apple n'a donc pas autorisé les propriétaires de *smartphones sur le* sujet de choisir un autre équilibre entre les performances que l'appareil était en mesure de fournir et ses propres besoins, et ce également face aux problèmes rencontrés par les consommateurs, qui les avaient clairement décrits et signalés à Apple même en cas de réclamations acquises lors de l'inspection.

Dans certaines plaintes reçues d'Apple et acquises en inspection se plaignent, par exemple : i) verrouillage de l'appareil photo, une ligne verticale sur les photos,

la consommation anormale et l'arrêt de la batterie lorsque la batterie n'était pas encore marginale, défauts que l'Apple Store attribue à une mauvaise utilisation de l'iPhone⁵¹ ; ii) une baisse rapide de la charge de la batterie⁵² ; iii) des arrêts et redémarrages automatiques répétés par le téléphone mobile après la mise à jour iOS 11, pour lesquels la solution proposée par l'Apple Store était une réparation à la charge du consommateur, au prix de

350

euros⁵³.

Par exemple, dans une plainte d'un consommateur du 5 octobre 2017⁵⁴ " *Quelqu'un dans votre pays a-t-il réalisé qu'avec l'avant-dernière sortie, vous avez bloqué tous les iPhone 6 en circulation ? J'espérais que la dernière résoudrait le problème, mais ce n'est pas le cas.* "

En outre, comme indiqué dans un courrier électronique interne daté du 29 décembre 2017⁵⁵, l'Assemblée de l

⁵¹ Voir les documents d'inspection d'Apple Italia S.r.l. n° 1312 (plainte du 21 octobre 2016) et 131 (plainte du 12 novembre 2017).

⁵² Voir le document d'inspection d'Apple Italia S.r.l. n° 1310 (plainte du 22 octobre 2015), 137 (plainte du 15 novembre 2017).

⁵³ Voir le document d'inspection Apple Italia S.r.l. n. 130 (plainte du 4 octobre 2017).

⁵⁴ Voir le document d'inspection Apple Italia S.r.l. n. 1320 (plainte du 5 octobre 2017).

⁵⁵ Voir le document d'inspection Apple Italia S.r.l. n. 31.

La précédente mise à jour de l'iOS avait également causé des problèmes de fonctionnement de ce qu'il est convenu d'appeler le "tethering"⁵⁶.

59. Apple était conscient dès le premier trimestre 2016 des problèmes que l'usure de la batterie causait aux propriétaires d'iPhone, et pourtant il a continué à insister pour que le système d'exploitation iOS soit mis à niveau.

Dans un courrier interne du 11 avril 2016⁵⁷ sur le sujet "*Batterie problème iPhone*

Les "6" donnent des directives concernant les réponses à donner aux clients qui signalent des pannes soudaines malgré la présence d'une charge restante de plus de 10%, suggérant de tenir le logiciel du téléphone à jour avec les phrases "*Expliquez au client que nous sommes conscients de ce problème et qu'il est en cours d'investigation. Vous pouvez utiliser un positionnement similaire à "Maintenir votre logiciel à jour". Vous pouvez également consulter de temps en temps le site Web de support.*

pour d'éventuelles mises à jour sur cette question".

60. Le programme de remplacement de la batterie de l'iPhone 6s est également approuvé fin novembre 2016, après la sortie de l'iOS 10, lorsqu'il y a une augmentation absolument anormale des demandes d'assistance résultant d'un phénomène UPO également anormal. Une fois de plus, les informations fournies par le professionnel aux consommateurs sont relatives exclusivement au problème de fabrication.

61. Ce n'est qu'en mars 2017 qu'Apple a fourni à l'Apple Retail Store un diagnostic de l'état de la batterie à utiliser si un client signalait des problèmes d'autonomie de sa batterie⁵⁸, et les instructions d'utilisation de ce diagnostic ont montré que les iPhones qui avaient installé iOS 10.2.1 ou ultérieur pouvaient avoir un avertissement que la batterie devrait être testée.

En particulier, les résultats de la vérification effectuée auraient été décrits par un indicateur de couleur différent :

- *Vert : pas de problème ;*

- *Jaune : batterie déchargée, auquel cas "la batterie fonctionne toujours, mais perd probablement sa capacité à maintenir la charge" et*

Le remplacement a été effectué aux frais du client, à moins qu'il n'ait souscrit au programme de protection AppleCare (APP) ou à AppleCare Plus (AC+) ;

- *Rouge : batterie défectueuse, à remplacer ; le remplacement était gratuit la première année de l'achat de l'iPhone ou dans les deux ans suivant l'achat si le client a souscrit au Plan de protection AppleCare.*

⁵⁶ L'utilisation d'un téléphone mobile (ou d'un autre appareil mobile doté d'une connexion Internet) comme port d'accès au réseau Internet vers d'autres appareils qui n'ont pas cette possibilité est appelée l'*ancrage*. La connexion entre les deux appareils peut être sans fil (Bluetooth ou Wi-Fi) ou filaire (USB).

⁵⁷ Voir le document d'inspection Apple Retail Italia S.r.l. n.

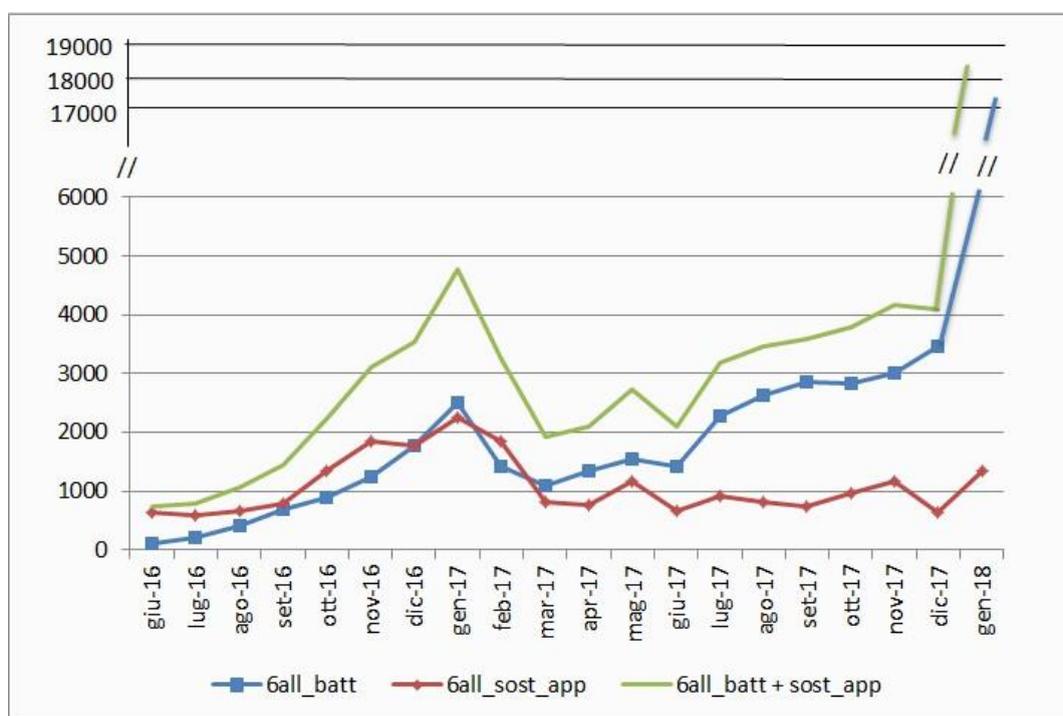
51.

⁵⁸ Voir le document d'inspection n° 5 d'Apple Retail Italia S.r.l. "*Understanding the Health Check Results of the Battery in Mobile Genius GSX*".

(APP) ou l'AppleCare Plus (AC+).

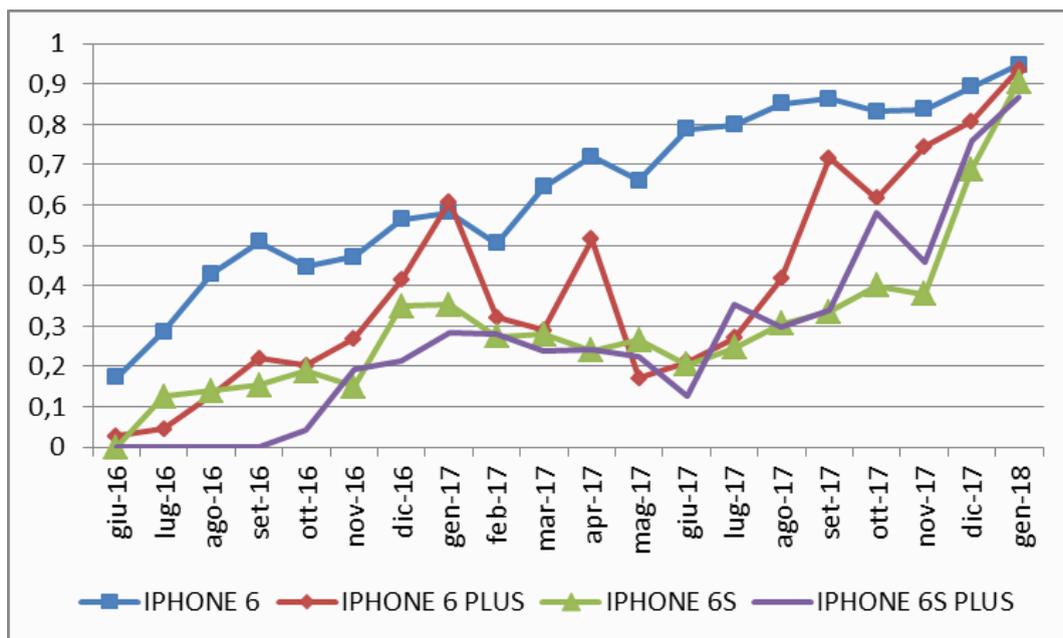
62. Les données fournies par Apple en réponse à une demande d'information⁵⁹ concernant le service payant relatif aux problèmes de batterie faite entre juin 2016 et janvier 2018 pour tous les modèles d'iPhone 6 (6, 6S Plus, 6S et 6S Plus) montrent à nouveau le pic atteint entre octobre 2016- mars 2017, et la prévalence jusqu'en mars 2017 du le remplacement de l'ensemble de l'appareil (en juin 2016, ce pourcentage était supérieur à 1,5 million d'euros). (70 % des demandes d'assistance), puis s'est effondrée en janvier 2018 à la suite des directives⁶⁰ données au réseau de service concernant le remplacement des batteries, comme on peut le voir pour chacun des modèles iPhone ci-dessus dans les deux graphiques suivants (le premier en chiffres absolus, le second en pourcentage).

Graphiques 5 et 6 : nombre et proportion d'iPhones hors garantie dans lesquels, en raison de problèmes de batterie (durée de vie/performances, arrêt soudain), la batterie a été remplacée au lieu de l'appareil complet.



Source : Élaboration des données fournies dans les annexes A23 et A24 de la réponse d'Apple à la demande de renseignements jointe à l'avis d'ouverture.

⁶⁰ Voir les documents d'inspection d'Apple Italia S.r.l. n° 8, 536 et 538.



Source : Annexes A23-A24 à la réponse à la demande d'informations, seules les interventions d'OW (sur un total de garantie)

63. Les graphiques montrent qu'Apple, face à des problèmes classés comme dépendants de la batterie, dans le cas des interventions de paiement hors garantie, n'a pas procédé, jusqu'en mars 2017, à proposer puis à procéder systématiquement au remplacement de la batterie plutôt qu'à celui du *smartphone* complet.

C'est particulièrement évident avec les iPhone 6 et 6s plus, pour lesquels la batterie a été remplacée dans moins de la moitié des cas jusqu'en octobre 2017. On le retrouve aussi, bien qu'avec des fluctuations, pour l'iPhone 6plus. Pour les trois modèles, le taux de remplacement des piles a fortement augmenté à l'automne 2017, pour atteindre un taux de remplacement d'environ 95 % après l'annonce faite par Apple en décembre 2017.

Pour l'iPhone 6, la proportion d'interventions dans lesquelles la batterie est remplacée au lieu de l'ensemble du téléphone a une tendance légèrement moins prononcée sur la période considérée ; le remplacement de la batterie était déjà de 50% sur la période comprise entre septembre 2016 et février 2017. Une fois de plus, cependant, il y a eu une augmentation graduelle depuis mars 2017, qui devient plus prononcée entre novembre 2017 et janvier 2018.

64. D'autre part, l'existence d'une prise de conscience, au sein des structures Apple, des problèmes liés aux batteries et aux mises à jour d'iOS semble indirectement confirmée par les appels répétés de la direction pour éviter tout commentaire ou spéculation sur la situation après la communication du 28 décembre 2017.

Dans les instructions d'exploitation distribuées au réseau par l'entremise du système d'information de GSX concernant les demandes de remplacement de la pile à un prix de il est recommandé de ne pas discuter de plus amples détails avec les clients (" ne

ne pas spéculer sur des détails supplémentaires avec les clients")⁶¹.

De même, dans la publication interne "Genius&Forum Journal" envoyée par courrier électronique le 7 janvier 2018⁶², il est recommandé "avant tout d'éviter de nous engager dans des discours qui nous conduisent sur les plans surréalistes/existentiels/ontologiques du pourquoi et du comment de toute cette situation" et dans les instructions émises le 14 janvier 2018⁶³ sur comment "gérer les appels au remplacement des piles" est donnée comme première directive "Ne pas utiliser de considérations personnelles sur la question "piles"". Enfin, après la diffusion fin décembre 2017 de l'information journalistique précitée sur les problèmes causés par l'iOS, dans un courriel du 12 janvier 2018⁶⁴ fait référence à l'élaboration en cours d'une réponse écrite standard à utiliser pour les plaintes individuelles, puis dans un courrier interne du 15 janvier.

2018⁶⁵, il convient de noter que le traitement des plaintes relatives à l'affaire l'efficacité du système d'exploitation iOS, tandis que de nombreuses instructions ont été données aux Apple Stores pour qu'ils ne parlent d'aucun sujet lié aux problèmes d'obsolescence programmée.

65. Apple n'a donc pas reconnu que la baisse de fonctionnalité et les défaillances signalées par les consommateurs étaient un phénomène induit par les mises à jour des logiciels iOS 10 et iOS 10.2.1, qui ont entraîné une augmentation du nombre d'utilisateurs.

Ce fut le cas au moins de l'automne 2016⁶⁶ à décembre 2017.

66. Ce n'est en effet qu'en décembre 2017 qu'Apple a admis l'existence d'un problème de batterie et a favorisé son remplacement par une réduction significative de leur prix de vente, bien que déjà adoptée pour quelques exemples d'iPhone 6. Cependant, même à cette époque, Apple a fait dépendre le remplacement des piles de l'intégrité de l'écran, qui doit être retiré pour être remplacé, et donc de la réparation de l'écran endommagé aux frais du consommateur⁶⁷.

⁶¹ Voir le document de contrôle Apple Italia S.r.l. no 537 et l'annexe A11 de la réponse d'Apple à la demande de renseignements jointe à la communication d'ouverture.

⁶² Voir le document d'inspection n° 60 d'Apple Retail Italia S.r.l..

⁶³ Voir le document d'inspection Apple Retail Italia S.r.l. n.

63.

⁶⁴ Voir le document d'inspection Apple Italia S.r.l. n.

34.

⁶⁵ Cfr. il documento ispettivo Apple Italia S.r.l. n. 32 in cui si legge "(...) is managing all individual claims re iOS performance" e "I have told the stores not to engage on anything related to planned obsolescence arguments".

⁶⁶ Les données fournies par Apple dans les annexes A22, A23 et A24 de sa réponse à la demande d'information présentée dans le cadre de l'ouverture de la communication d'enquête montrent un pic dans les demandes d'assistance pour

les problèmes liés à la durée de vie de la batterie, aux performances et aux arrêts soudains à partir de septembre 2016, immédiatement après la publication de la mise à jour de l'iOS 10.

⁶⁷ Voir, par exemple, le mémorandum d'Apple du 13 juillet 2018, prot. 53763 du 16 juillet 2018 et le rapport. prot. 21094 du 15 février 2018, qui est jointe à une communication d'Apple qui fait référence aux "*limitations de l'intervention du remplacement de la batterie en présence de dommages accidentels, qui rendent, en fait, impropres au remplacement de la batterie iPhone affectée par ce type d'événement.*"

III. 2. 2. 3. La politique des politiques de la récente réglementation de la paréchémentation Apple

67. Apple offre à ses clients un large choix d' "applications" offertes par la fonction "AppleStore" et un large choix de musique offerte par la fonction "iTunes", un environnement complet de produits électroniques compatibles sur chacun desquels le client peut utiliser tous ses documents (par exemple vidéo et audio), qui est complété par des services tels que le *stockage en nuage* des documents utilisateurs, jusqu'à une capacité libre de 5 Le gigaoctet est payé au-delà de cette mesure, et le service de paiement *en ligne* "iPay."

Dans ce contexte, les acheteurs d'iPhone, qui ont souvent aussi acheté d'autres appareils électroniques de marque Apple pour profiter de la facilité d'utilisation de l'iPhone.

La transférabilité du contenu entre ces appareils peut être incitée à remplacer leur iPhone par un modèle plus récent plutôt que par un *smartphone* d'un autre fabricant basé sur un système d'exploitation différent, car dans ce cas, ils peuvent rencontrer des difficultés dans l'utilisation de certaines archives construites sur des *logiciels* propriétaires Apple (par exemple, les bibliothèques musicales iTunes) et perdre les avantages d'un transfert facile du contenu entre ces appareils.

entre tous leurs appareils électroniques.

68. La documentation d'audit montre que le processus de remplacement des anciens iPhones par des nouveaux est particulièrement important dans la politique commerciale d'Apple.

Il s'avère que le plan de vente annuel dépend de plus en plus des achats des consommateurs qui procèdent au remplacement des anciens iPhones (*upgraders*) et dans une moindre mesure par de nouveaux. les consommateurs qui choisissent d'acheter un iPhone (*switchers*).

Ceci est également confirmé par le chiffre de la fidélité à la marque, qui est très élevé, aux alentours de 70%.

69. L'importance accordée par Apple à ce que l'on appelle la *vente à valeur ajoutée* se reflète également dans l'importance qui lui est attribuée dans ses documents internes, en particulier dans le document "ECF - Procès-verbal confidentiel" (procès-verbal de la *conférence* "Employee Consultation Forum Conference" de juin 2017)⁶⁸, qui tient compte de l'objectif visant à comprimer le cycle de renouvellement des iPhones avec "le *travail difficile en cours*" des compagnies téléphoniques, afin de réduire le prolongement de ce cycle dû à la distribution des offres téléphoniques ne comportant pas la fourniture de matériel téléphonique, par la mise en place de programmes annuels pour leur renouvellement.

⁶⁸ Cfr. il documento ispettivo Apple Italia S.r.l. n. 22, in cui si legge "*Telco Strategy - Cette stratégie comporte plusieurs composantes, à commencer par la compression du cycle de mise à niveau. Un nombre important d'iPhones sont utilisés en Europe de l'Ouest. Historiquement, le marché de la téléphonie était subventionné par le marché des contrats. Le marché s'est déplacé sur 4-5 ans vers le marché sim-only, donc les transporteurs ont cessé de fournir un téléphone dans le cadre de l'accord. Cela allonge le cycle de mise à niveau car les clients achètent leur téléphone séparément. Pour pallier ce problème, nous travaillons dur avec les transporteurs pour introduire des programmes annuels de mise à niveau*".

70. D'autres éléments indiquent également l'importance pour Apple de la durabilité des produits, qui affecte les volumes de ventes résultant du remplacement des modèles par des consommateurs qui possèdent déjà des iPhones (ce qu'on appelle la "*vente de mise à niveau*"). Dans un document d'entreprise daté de novembre 2016, l'un des obstacles à surmonter pour atteindre les objectifs de vente en Italie est le cycle de vie de l'iPhone69 indiqué en première position et l'une des principales initiatives à prendre vis-à-vis des compagnies de téléphone est la compression du cycle de vie de l'iPhone par une amélioration des offres du programme annuel des remplacements avec

les modèles iPhone suivants (appelés "*Programme de mise à niveau annuelle*").

Dans un autre document de 2017, le programme annuel de substitution est également identifié comme l'une des principales priorités commerciales pour faire face à l'allongement enregistré de la durée de vie des produits, présenté comme un danger pour les résultats des entreprises70.

71. Dans le même document71, il est fait état du lancement en mars 2017 d'un programme spécial pour le renouvellement des produits Apple et d'un programme spécifique d'échanges, dans le cadre duquel la zone appelée "EMEIA" ("*Europe, Moyen-Orient, Inde et Afrique*") a présenté le taux le plus élevé de renouvellement des produits par l'échange des iPhones endommagés : "*the*".

Le programme Switchers qui a été lancé dans les pays du T5 en mars dernier 2017. (...) Dans le même temps, le programme de reprise en cas de dommage a également été mis en place.

lancé à l'échelle mondiale et l'EMEIA sont à nouveau en tête avec le taux d'attachement le plus élevé en raison des iPhones endommagés qui font l'objet d'un commerce " (neretto aggiunto).

72. La documentation préliminaire montre donc que l'objectif d'Apple est de maintenir et d'augmenter un taux élevé de remplacement des équipements grand public par des équipements neufs et que, dans ce contexte, Apple applique et privilégie une politique de "*trade in*" des produits par rapport à leur simple réparation, même en donnant des instructions restrictives sur la recevabilité de la réparation et sur les coûts à engager, comme il ressort des rapports reçus après le début de l'enquête, dans lesquels elle s'est plainte de ce comportement72.

73. Apple a été le premier fabricant à proposer un *smartphone* dont la batterie ne peut être retirée et remplacée par son propriétaire sans l'intervention d'un technicien qualifié. De plus, la structure de l'appareil est conçue de telle sorte qu'il est nécessaire de retirer d'abord l'écran mince et fragile pour remplacer la batterie, de sorte que si l'écran - tout en fonctionnant - a subi des dommages mineurs, il ne sera pas possible de remplacer la batterie.

⁶⁹ Voir le document d'inspection Apple Italia S.r.l. n. 167 dans lequel la première place parmi les réponses à la question "*Quels obstacles sur la route vers 1m Ambition ?* est indiquée " - *iPhone lifecycle*" et est indiquée comme un des principaux objectifs "*Comprends iPhone lifecycle, Improve Annual Upgrade Offers*".

⁷⁰ Voir le document d'inspection n° 166 d'Apple Italia S.r.l., dans lequel on peut lire : "*Les programmes de mise à niveau annuelle sont essentiels car la durée d'utilisation moyenne de l'iPhone ne cesse d'augmenter*".

⁷¹ Voir le document d'inspection Apple Italia S.r.l. n.

166.

⁷² Voir Rapport prot. 20404 du 13 février 2018.

ce qui peut rendre le retrait dangereux, alors le remplacement de la pile devient pratiquement impossible sans remplacer l'écran.

74. Cela dit, la documentation d'inspection montre que, en ce qui concerne les instructions de réparation, les informations contenues dans le système d'information de la société GSX semblent restrictives et visent en tout état de cause à rendre coûteuse la réparation du produit ou le remplacement de celui-ci.

ses parties fondamentales.

Par exemple, une directive⁷³ est émise selon laquelle *si un dommage au boîtier empêche l'accès au remplacement de la batterie, le client sera responsable du coût total de remplacement de l'unité.*

Une atténuation partielle de cette exclusion dans le même système d'information

La société GSX n'est que la fourniture d'un programme particulier de remplacement du produit⁷⁴ en cas de dommages dus au gonflement de la batterie.

Enfin, comme le montre l'exemple d'une carte de service remplie dans un Apple Store à Rome⁷⁵, Apple refuse de remplacer la batterie à quiconque a déjà effectué un changement de batterie dans un centre de service non autorisé.

III.2.3. Pratique sous B) : Manque d'information sur la durée de vie de la batterie et sa bonne gestion afin de ralentir l'usure naturelle de la batterie et de maintenir un niveau de performance adéquat de vos appareils mobiles.

75. Apple a déjà consacré certaines pages de son site Internet⁷⁶ aux batteries lithium-ion, dont elle s'enorgueillissait des fonctionnalités⁷⁷, elle a expliqué comment optimiser la durée de vie et le cycle de vie des batteries pour *"tirer le meilleur parti de votre appareil"*⁷⁸, elle a averti que *"Après un certain nombre de recharges, la capacité diminue"*⁷⁹, que *"toutes les batteries rechargeables ont une durée de vie limitée"* et qu'*"à long terme, il peut être nécessaire de faire appel à un technicien"*, et a précisé que pour l'iPhone *"la batterie est conçue pour conserver jusqu'à 80 % de sa capacité initiale pendant 500 cycles de charge complète"*⁸⁰, où *"elle effectue un cycle chaque fois qu'elle consomme 100 % de la capacité de la batterie"*⁸¹.

76. En attendant, le problème de la performance de la batterie et de ses caractéristiques

⁷³ Voir le document d'inspection Apple Italia S.r.l. n. 523.

⁷⁴ Voir le document d'inspection Apple Italia S.r.l. n. 511.

⁷⁵ Voir le document d'inspection Apple Retail Italia S.r.l. n. 17.

⁷⁶ Voir les documents d'inspection Apple Retail Italia S.r.l. n° 2, 3 et 4.

⁷⁷ Voir le document d'inspection Apple Retail Italia S.r.l. n. 4.

⁷⁸ Voir le document d'inspection Apple Retail Italia S.r.l. n.

3.

⁷⁹ Voir le document d'inspection Apple Retail Italia S.r.l. n.

4.

⁸⁰ Voir le document de contrôle Apple Retail Italia S.r.l. n.

2.

⁸¹ Voir le document d'inspection Apple Retail Italia S.r.l. n.

4.

l'impact sur la performance de l'iPhone, défini comme "ancien" dans un courrier interne de 2017⁸², était connu du professionnel au moins depuis 2015. Dans une plainte du 25 décembre 2015⁸³ acquise en inspection, un consommateur se plaint que son téléphone mobile iPhone 5 serait inclus dans un programme de remplacement de batterie proposé par Apple dans les trois ans de l'achat, mais que pendant quelques jours ne pourrait pas en bénéficier, n'étant pas

a été informé par Apple "qu'il a acheté un produit défectueux".

77. En outre, comme déjà décrit, au cours de l'année 2016, le système de correspondance et d'information de l'entreprise a montré qu'Apple avait également constaté l'apparition de pannes imprévues de certains iPhone 6 dues à une insuffisance de piles et avait mis en place un programme limité pour le remplacement gratuit des piles.

Le problème des arrêts soudains d'exploitation (UPO), cependant, concernait une

un ensemble beaucoup plus large de dispositifs - comme en témoignent les rapports⁸⁴ reçus de l'Autorité - au point d'inciter Apple à publier une mise à jour logicielle visant à réduire la demande d'énergie de pointe (voir *ci-dessus*).

78. De plus, comme déjà mentionné, au moins depuis mars 2017, les Apple Stores disposent d'un diagnostic spécial pour la détection de l'état de la batterie, à utiliser si un client a signalé des problèmes de batterie de votre appareil et les instructions d'utilisation de ce diagnostic montre que sur les iPhones qui avaient installé iOS 10.2.1 ou une version ultérieure pourrait apparaître un avertissement où il est recommandé de faire contrôler la batterie.

79. Toutefois, rien ne prouve qu'Apple, au moins jusqu'aux derniers jours de décembre 2017, ait fourni des informations à ses clients. L'existence d'une corrélation claire entre l'état de la batterie et les performances de l'iPhone, les instructions pour optimiser les batteries, les informations sur le vieillissement, la possibilité qu'une batterie inefficace puisse provoquer des arrêts inattendus de l'appareil ou des réductions de performances, et la possibilité de vérifier l'état de la batterie et de la remplacer.

80. En décembre 2017, Apple a publié sur son site Internet une nouvelle page consacrée à la batterie et à son utilisation, comme indiqué dans le communiqué de presse du 28 décembre 2017, qui stipule : "*Pour aider nos clients à mieux connaître la batterie de l'iPhone et tous les facteurs qui affectent son utilisation, nous allons publier une nouvelle page sur notre site.*"

⁸² Voir le document d'inspection n° 64 d'Apple Retail Italia S.r.l. (courrier interne du 30 décembre 2017), qui indique que "le 28 décembre 2017, Apple a publié une déclaration concernant la question " séculaire " de la performance de nos appareils à piles faibles".

⁸³ Voir le document d'inspection n° 1309 d'Apple Italia S.r.l. (plainte du 25 décembre 2015).

⁸⁴ Voir rapport du 27/12/17, prot. 94388, dans lequel un consommateur se plaint de la fermeture de son iPhone et des difficultés rencontrées pour obtenir une intervention sur le produit sous la garantie légale de conformité et souligne que la fermeture soudaine de l'iPhone 6s est un phénomène largement répandu bien au-delà des dispositifs couverts par l'annonce de novembre 2016, puisque son iPhone avait présenté précisément ces problèmes, bien que non inclus dans la série indiquée par Apple entre

ceux pour lesquels il a offert le remplacement gratuit des piles.

nous avons publié un nouvel article : La performance de la batterie et de l'iPhone.

Dans cet article, il est dit que "les aspects importants de cette technologie sont les batteries et les performances. Les batteries ... à leur tour affecter les performances de l'iPhone... All Les batteries rechargeables ont un cycle de vie limité donc avec le temps la capacité et la performance diminuent... Cela peut conduire à une perte de performance.

conduire à des changements dans les performances de l'iPhone" pour lesquels des informations et des instructions sont fournies.

Dans la partie consacrée à l'optimisation des performances de la batterie, la distinction entre "durée de vie de la batterie" - c'est-à-dire les heures d'autonomie avant recharge - et "cycle de vie" - c'est-à-dire la durée de vie totale de la batterie - "qui dépend de son "âge chimique", qui ne correspond pas seulement à son âge chronologique et prend en compte divers facteurs, tels que le nombre de cycles de batterie, est clarifiée.

Voici quelques suggestions pour prolonger la durée de vie de la batterie.

Dans le paragraphe sur le vieillissement chimique des batteries, il est précisé qu'il peut diminuer non seulement " la capacité à maintenir la charge " mais aussi " sa capacité à fournir de l'énergie en peu de temps " ; " pour le bon fonctionnement du téléphone, les composants électroniques doivent être capables de

de puiser dans l'énergie instantanée de la batterie" et "lorsque le système de gestion d'énergie n'est plus en mesure de garantir le fonctionnement de l'appareil, le système s'éteint... Cette extinction, intentionnelle du point de vue de l'appareil, peut être imprévue pour l'utilisateur".

Dans le paragraphe Éviter un arrêt inattendu, il est indiqué que lorsque la batterie... "a un âge chimique élevé... il est plus probable que des arrêts inattendus se produiront" et "dans des cas extrêmes , ils peuvent se produire avec plus d'une batterie.

au point de rendre le dispositif peu fiable ou inutilisable". D'autres effets possibles sont mis en évidence lorsqu'une gestion plus efficace de l'énergie est nécessaire, tels que : un démarrage plus lent des applications, une fréquence d'image réduite, un volume de haut-parleurs réduit, la désactivation de certaines fonctions et la mise à jour des applications de fond d'écran.

Enfin, dans le dernier paragraphe, Plus d'informations conclut que "si Si vous rencontrez ces comportements et qu e vous souhaitez améliorer les performances de l' appareil, il peut être utile de remplacer la batterie"

85

81. Ces nouvelles informations ont ensuite été ajoutées au programme de remplacement des piles au prix spécial de 29 €, précisément pour répondre aux doléances des consommateurs.

82. Cependant, les informations disponibles sur le site web de la société avant et après la lettre ouverte déjà décrite - publiée le 28 décembre 2017⁸⁶ - ont tendance à minimiser ce qui s'est passé,

⁸⁵ Voir le document d'inspection Apple Retail Italia S.r.l. n.

1.

⁸⁶ Voir les documents d'inspection Apple Retail Italia S.r.l. nos
1 et 3.

mettre en évidence le cycle de vie limité de la batterie de l'iPhone comme quelque chose de normal car il dépend du fait que " *toutes les batteries rechargeables deviennent moins efficaces avec le vieillissement chimique* " et souligner la valeur de la mise à jour iOS 10.2.1 publiée en janvier

2017 " *pour éviter des arrêts inattendus* " ⁸⁷, et indiquer des suggestions pour prolonger son cycle de vie, en *premier lieu* pour mettre à jour le *logiciel* à la dernière version (" assurez-vous d'avoir toujours la dernière version de l'iOS ") ⁸⁸.

III.2.4. Modifications apportées à la canalisation après l'ouverture de la procédure

83. Apple a informé qu'elle a mis en œuvre les mesures proposées à l'Autorité en tant qu'engagements et qu'elle a également pris d'autres mesures pour remédier à "toute *perturbation théorique éventuelle subie par les utilisateurs*" ⁸⁹, agissant comme suit.

84. En ce qui concerne le prétendu ralentissement des *performances* des modèles concernés suite à l'introduction de la nouvelle fonction de *gestion de l'énergie* prévue dans la mise à jour 10.2.1, Apple a rendu disponible ⁹⁰ à travers la version 11.3 du système d'exploitation iOS :

1) des modifications substantielles du fonctionnement de cette fonctionnalité ;

(2) des informations complémentaires à ce sujet ;

3) Informations supplémentaires sur l'état de la batterie. En particulier, Apple Inc. a :

(a) a apporté des modifications à la fonctionnalité de la *gestion de l'énergie* afin de

de sorte que le même mode que le mode *par défaut* soit désactivé ;

b) apporté des modifications à la fonctionnalité de *gestion de l'alimentation* de sorte que, lorsqu'elle est activée, en cas d'arrêt soudain de l'appareil ("*Arrêt imprévu - UPO*"), l'utilisateur aura la possibilité de désactiver cette fonctionnalité ;

(c) a fourni aux utilisateurs des informations claires et adéquates sur l'état d'avancement du

Gestion de l'énergie et capacités de l'UPO. A titre d'exemple, les informations supplémentaires comprennent :

i. de s avertissements sur l'écran de l'appareil pour informer les utilisateurs qu'il peut y avoir des UPOs lorsqu'une batterie dégradée ne peut fournir l'énergie nécessaire pour supporter une *performance de pointe* ("*Peak Performance*") ;

ii. des informations complémentaires sur les conséquences probables en termes de

⁹⁰ Voir la note d'Apple prot. 60309 du 22 août 2018.

en cas de désactivation de la fonctionnalité de *gestion de l'alimentation*
(pour

⁸⁷ Voir le document de contrôle Apple Retail Italia S.r.l. n.

1.

⁸⁸ Voir le document d'inspection Apple Retail Italia S.r.l. n.

3.

⁸⁹ Voir mémoire défensive prot. 61893 du 4 septembre 2018.

⁹¹ Voir la note d'Apple prot. 60309 du 22 août 2018.

(p. ex. risque accru d'arrêts imprévus).

d) fournir aux consommateurs des informations claires et adéquates concernant l'état de leur batterie, telles que :

i. *de* nouveaux avertissements à l'écran concernant la capacité maximale de la batterie par rapport à l'époque où elle était neuve ;

ii. *des* informations supplémentaires concernant la mesure de l'efficacité de la capacité maximale de la batterie

;

iii. *des* informations de diagnostic supplémentaires concernant la *Peak Performance* (par exemple, un écran pour vous avertir si la *Peak Performance* de votre appareil est dans les paramètres normaux ou s'il y a eu un arrêt soudain - UPO) ;

iv. *des* avertissements indiquant que la pile doit être remplacée (p. ex. si la pile est tellement dégradée qu'elle affectera négativement le rendement de l'appareil).

Si l'appareil fonctionne selon les paramètres normaux, un message d'avertissement s'affiche à l'écran pour vous informer que vous devrez peut-être remplacer la pile).

85. Apple a également pris⁹¹ les mesures suivantes pour atténuer l'impact économique que les consommateurs pourraient avoir subi en raison des infractions alléguées :

a) le "*Programme de Remplacement des Batteries*", qui permet à la majorité des propriétaires des modèles concernés d'acheter une nouvelle batterie à un prix réduit de 29 euros au lieu de 89 euros - jusqu'au 31 décembre 2018 - avec pour conséquence une réduction au minimum du risque d'arrêt soudain (UPO) et un rétablissement conséquent du niveau de performance du dispositif par rapport au produit acheté ;

b) le crédit de 60 euros qu'Apple a offert à ses clients qui ont Cette somme est créditée aux propriétaires de batteries achetées pour les appareils iPhone 6 ou toutes les versions ultérieures, entre le 1er janvier 2017 et le 28 décembre 2017 sur *apple.com* ou dans un Apple Store, un Apple Repair Center, un revendeur agréé Apple ou un centre de service agréé Apple, et ce, avant le lancement du *programme de remplacement de batterie*.

III.3 Les arguments défensifs des professionnels

86. Les professionnels ont présenté leurs arguments défensifs dans les communications des 14 juillet, 21 août et 3 septembre 2018.

III.3.1. Pratique sous

A)

⁹¹ Voir note Apple prot. 60309 du 22 août 2018.

87. Apple souligne pour la première fois la capacité d'innovation du produit iPhone lors de son lancement en 2007 en tant que ~~plate-forme intégrée~~ de

⁹² Voir note Apple prot. 60309 du 22 août 2018.

matériel, logiciels et services, dont chaque modèle subséquent représenterait une avancée significative et qui serait toujours reconnu comme un produit de pointe dans l'industrie.

Apple assurerait le support de ses produits plus longtemps que ses concurrents directs et interromprait les mises à jour du système d'exploitation uniquement pour les modèles d'iPhone dont le *matériel* n'est plus capable de pour appuyer leurs demandes. Les mises à jour n'apporteraient que des avantages, en améliorant la sécurité et en ajoutant de nouvelles fonctionnalités pour offrir des performances meilleures et plus durables.

Apple note également qu'il n'existe pas de politique commerciale d'obsolescence programmée et que les versions ultérieures du système d'exploitation iOS offriraient gratuitement aux propriétaires d'iPhone la prise en charge de ces mises à jour avec de nouvelles fonctionnalités et améliorations.

En tout état de cause, Apple aurait déjà remédié à toute violation du Code de la consommation grâce aux initiatives déjà prises, telles que le lancement de l'iOS 11.3, la mise en œuvre du programme de remplacement des batteries à prix réduit et le remboursement rétroactif pour les utilisateurs qui avaient déjà remplacé la batterie à prix plein.

III. 3.1.1. L'enveloppe financière du programme S10 est la suivante

88. En ce qui concerne l'allégation selon laquelle les dysfonctionnements auraient été causés par l'iOS 10, Apple estime qu'elle repose sur une interprétation erronée des données, car les graphiques figurant dans la communication de la fin de la phase d'enquête ne tiendraient pas compte des données concernant les autres causes possibles du pic des demandes d'assistance pour les problèmes liés à la batterie après le lancement de l'iOS 10.

De l'avis du professionnel, le graphique représenté dans sa déclaration défensive et pris comme graphique 2 dans cette mesure, en distinguant les interventions effectuées dans le cadre du programme de remplacement des piles de l'iPhone 6s pour un défaut de fabrication qui affecterait précisément les piles de ce modèle, démontre que le

Le pic des demandes d'action ne serait lié qu'à la participation à ce programme.

89. Par conséquent, l'augmentation - quoique dans une moindre mesure - du nombre d'interventions d'assistance iPhone 6 et 6s à la fin de 2016, également selon le tableau établi par Apple, est due à la combinaison d'un certain nombre de facteurs inégaux, dont "*l'augmentation temporaire ordinaire des demandes d'assistance au lancement d'iOS upgrade*", et "*la dégradation ordinaire de la batterie due au vieillissement chimique normal*".

90. Même d'un point de vue purement statistique, selon Apple, il n'y aurait pas de lien de causalité entre l'installation de l'iOS 10 et les dysfonctionnements enregistrés sur l'iPhone 6 et 6s. En effet, les

professionnels détectent que coïncidant avec le pic maximum d'interventions d'assistance pour

En janvier 2017, le nombre d'interventions était négligeable par rapport au nombre de modèles en circulation. En outre, parmi les appareils concernés par la mise à jour, seuls les iPhone 6 et 6 auraient été affectés par des anomalies.

91. En ce qui concerne les déclarations faites par Apple lors de l'audition du 15 février, les professionnels précisent qu'à cet endroit, ils n'auraient que admis qu'à l'automne 2016, certains iPhones ont été affectés par une augmentation du phénomène des UPOs, sans toutefois reconnecter celui-ci à iOS 10, mais à d'autres facteurs détectés à la suite d'investigations spéciales telles que : " les températures, l'état de charge, l'impédance des batteries, la charge combinée des appareils ont provoqué des arrêts pour certains utilisateurs ".

III. 3.1. 2. Information formative

92. En ce qui concerne les informations fournies sur les mises à jour iOS, Apple estime que ces informations auraient été fournies par le biais des messages de soumission FOTA (les notes dites "ReadMe") et du site Internet *apple.com*, où des informations complémentaires sur le contenu et les mises à jour de sécurité iOS sont disponibles via les notes "ReadMe".

III. 3.1. 3. Le financement de la Performance Management

93. À l'automne 2016, Apple aurait reçu des arrêts soudains et mis en œuvre un logiciel de diagnostic dans la mise à jour iOS 10.2 pour découvrir les causes de ce phénomène, puis inclus dans la mise à jour iOS 10.2.1 le logiciel de gestion de l'utilisation des performances et de l'autonomie des batteries (appelé " Performance Management "). Cette fonctionnalité fonctionne sur la base d'une combinaison de facteurs (température, état de charge de la batterie, niveau d'impédance de la batterie). Si le seuil d'attention pour ces variables est atteint, l'iOS est activé pour gérer la performance maximale de certains composants du système et prévenir le phénomène des UPO.

94. De l'avis d'Apple, la mise en œuvre de cette fonctionnalité serait la preuve de la diligence des professionnels, puisque la gestion des performances a effectivement réduit le phénomène UPO de 80% pour l'iPhone 6s et de 70% pour l'iPhone 6.

95. Apple note, enfin, qu'en réponse aux préoccupations soulevées par les utilisateurs au sujet de la fonctionnalité ci-dessus, elle s'est excusée auprès du communiqué de presse de décembre 2017 et a également développé l'iOS 11.3, avec lequel le logiciel Performance Management a été rendu facultative et désactivée en mode *par défaut*.

III. 3.1.4 L'absence de la planification de la programmation et de l'obsolescence

96. Apple affirme qu'il n'y a pas de preuve directe de l'existence d'une stratégie d'obsolescence planifiée. Au contraire, le plan de substitution

L'annuel d'Apple - répondant à son libre choix commercial et mis en œuvre principalement par le biais d'accords spéciaux avec les opérateurs de téléphonie.

- ne viserait qu'à attirer des clients avec de nouveaux modèles et il n'y aurait pas de coercition de la volonté des consommateurs qui choisissent d'échanger leur appareil chaque année.

97. La baisse du pourcentage d'appareils entièrement remplacés au début 2018, comme indiqué dans l'avis de fin de la phase d'enquête, n'est due qu'au "*succès énorme du programme de remplacement des batteries à prix réduit*" annoncé fin 2017 et non aux politiques de soutien hostiles mises en place par Apple. En fait, les trois exceptions spécifiques - liées aux dommages à l'écran et/ou au corps ou aux altérations de l'appareil - auxquelles la participation au programme est soumise seraient limitées aux cas où l'iPhone est tellement endommagé qu'il serait dangereux de remplacer la batterie.

98. Même les instructions d'Apple au personnel d'éviter de spéculer sur une éventuelle stratégie d'obsolescence planifiée ne prouveraient rien, puisqu'elles visent à empêcher la diffusion d'informations erronées, en vue d'une réponse formelle des professionnels.

99. Apple souligne également que, dans la période allant de juin 2016 à janvier 2016

2018, la diminution progressive du nombre de remplacements gratuits des modèles concernés - qui ne s'accompagne d'ailleurs pas d'une augmentation du nombre de modèles payants - serait liée à l'extinction progressive de la garantie. En outre, le grand nombre de remplacements gratuits au cours de la période considérée démontrerait la volonté d'Apple de faciliter l'accès des utilisateurs à un nouvel appareil, même au-delà de la période de garantie.

100. Enfin, Apple souligne que les litiges soulevés dans le résultat de l'affaire

l'enquête aurait dû être étayée par une analyse économique visant à examiner la position des professionnels sur le marché en cause, afin de déceler une éventuelle position dominante. La préservation de la valeur des iPhones sur le marché des produits d'occasion démontrerait également l'absence de preuves de l'existence d'une stratégie d'obsolescence programmée.

III. 3.1.5 L'impossibilité et la promotion de la promotion de la SO s

101. Apple a déclaré qu'il ne serait ni souhaitable ni techniquement possible d'autoriser le *déclassement* d'iOS. Sur ce point, les Parties se réfèrent au *rapport technique* préparé par un expert, qui confirmerait le caractère inapproprié de cette option. Le choix de ne pas permettre aux utilisateurs de *rérograder* serait dicté par des raisons de sécurité de l'équipement, et il ne serait pas souhaitable que les consommateurs reviennent aux versions antérieures d'un système d'exploitation. L'impréparation de l'utilisateur moyen et l'ignorance des risques auxquels il serait confronté s'il ne procédait pas à la

mise à jour rendrait nécessaire d'inciter les consommateurs à décider s'ils doivent mettre à jour leurs systèmes.

III. 3.1.6 L'impact de la mise à jour de l'OS sur les performances

102. Apple dit que les mises à jour iOS protégeraient les iPhones de l'obsolescence. Comme le souligne le rapport, ils constitueraient un élément essentiel pour continuer à utiliser des appareils plus anciens, limitant les risques par rapport à un iPhone obsolète.

Afin d'évaluer l'impact de la mise à jour sur les performances du dispositif, des *essais* spéciaux seraient encore nécessaires, sans lesquels il ne serait pas possible de conclure qu'une augmentation des demandes d'assistance indique un problème lié à la mise à niveau.

De plus, la performance serait affectée par de nombreux facteurs différents (conditions du réseau, configurations logicielles, habitudes d'utilisation, nouvelles pages Web, différences environnementales).

Enfin, Apple souligne que toutes les fonctionnalités d'un iOS mis à jour ne sont pas activées sur tous les appareils.

III. 3.1.7 La sensibilité des décisions en ce qui concerne les

103. Apple estime que les conditions permettant de qualifier le comportement des professionnels d'agressif font défaut, car les arguments avancés dans la communication de fin de phase d'enquête ne constituent pas un tel cas, puisque l'interdiction de *déclassement* et le *rappel de la mise à jour* ne peuvent être considérés comme agressifs.

Il serait donc contraire au principe de proportionnalité qu'une décision affectant les choix commerciaux d'Apple quant à l'impossibilité de *déclassement*, ainsi qu'aux limites de substitution, soit adoptée par la Commission.

des batteries.

104. En ce qui concerne l'architecture de l'iPhone, Apple souligne que cela serait conçu uniquement pour assurer l'attrait esthétique et la légèreté, certainement pas pour le rendre plus difficile à réparer. Par conséquent, l'approche envisagée dans la communication de la fin de la phase d'enquête conduirait à l'adoption d'une mesure qui influencerait lourdement et indûment les décisions d'affaires des professionnels.

III. 3.1.8 L'absence de preuve de la dégradation des performances

105. Apple note qu'elle n'aurait pas été tenue de fournir des informations sur les risques découlant de l'installation de l'iOS 10, car il n'y aurait jamais eu de risque de dégradation des performances des dispositifs concernés par une telle mise à niveau. En ce qui concerne les risques associés à la fonction de *gestion de la performance* - sur laquelle des informations ont été fournies à ce moment-

là - ceux-ci n'auraient pas atteint le seuil minimum pour donner lieu à une obligation d'information conformément aux dispositions du Code de la consommation.

III. 3.1.9. L'ininformation et le comportement du consommateur de la consommation des biens et services numériques

106. Apple fait également valoir que, même s'il existait des preuves d'un manque d'information ou d'omission de la part des professionnels, elle ne serait pas en mesure de modifier le comportement économique du consommateur moyen, tant potentiellement que dans la pratique. Apple estime que l'enquête n'a effectué aucune analyse des effets du comportement dénoncé sur le consommateur moyen de l'iPhone, qui sait qu'il achète un produit dynamique et hautement technologique. Il aurait donc aussi mis à jour l'iOS " en l'absence de cette information incomplète qui, pourtant, n'était pas là ", car cela répondrait à ses besoins et à ses attentes.

III. 3.1.10 Management des mises à jour des applications commerciales

107. Apple affirme que le système d'exploitation iOS est offert gratuitement aux consommateurs malgré le fait qu'il implique un investissement substantiel. Pour cette raison, la sollicitation et la diffusion de mises à jour ne seraient pas rentables sur le plan économique. Il n'y aurait pas non plus d'autre possibilité de récolter des avantages économiques sans une stratégie d'obsolescence planifiée, qui ne serait pas étayée par des preuves directes en l'absence de preuves techniques.

III. 3.1.11 La durée de support des produits

108. Selon Apple, le comportement allégué ne pouvait pas être considéré comme continu simplement parce qu'il est impossible de *passer* à la version 9.2.3 d'iOS, car les professionnels ont donné aux utilisateurs la possibilité de désactiver la fonction de *gestion des performances* avec iOS 11.3. Par conséquent, la pratique devrait tout au plus être considérée comme terminée lors du lancement de iOS 11.3 en mars 2018, à compter de la mise en œuvre du programme de remplacement à prix réduit (et remboursement aux personnes ayant remplacé les piles au prix fort).

III.3.2 Pratique sous B)

109. Apple estime également que la deuxième pratique contestée serait inexistante puisqu'elle aurait fourni, à partir de 2014, sur son site web des informations sur la durée de vie utile des piles, la manière d'optimiser l'autonomie et le fonctionnement du cycle de charge de celles-ci.

110. En ce qui concerne les informations fournies, il précise que "bien qu'Apple fournisse à ses clients une prévision de la durée de vie des batteries, c'est-à-dire une simple estimation de la capacité des batteries, il n'est pas possible d'obtenir une estimation des performances ou de la capacité des batteries à partir de ces données.

Apple informe ses clients que la durée de vie de la batterie et les cycles de charge varient en fonction de l'utilisation et des paramètres, et que la durée de vie de la batterie diminue avec le temps.

Apple souligne également que "Après avoir vérifié que la nouvelle fonction de gestion et d'optimisation de l'énergie a effectivement permis d'éviter les arrêts soudains, Apple a mis à niveau son système de gestion de l'énergie en février 2017 pour y inclure une nouvelle fonction de gestion et d'optimisation.

dans iOS 10.2.1, illustrant expressément que cette mise à jour "améliore la gestion de l'alimentation pendant les pics de charge pour éviter les arrêts soudains".

III.3.3 Sur l'imputabilité des pratiques commerciales contestées

111. Enfin, Apple souligne la nécessité de distinguer la position des différents professionnels impliqués. Étant donné que les litiges ne concerneraient pas les modèles d'iPhone eux-mêmes, mais des questions relatives au système d'exploitation, Apple souligne que, compte tenu du rôle qu'ils jouent, ADI, AI et ARI n'auraient pas pu contribuer à la mise en œuvre des pratiques contestées, ne pouvant intervenir dans la conception de l'iOS ou l'architecture du iPhone. Ils ne participeraient pas non plus à la gestion de la section batterie du site Web d'Apple.

112. Selon les professionnels, Apple Inc. ne pourrait pas non plus être qualifiée de "professionnelle" dans le cas présent, puisqu'elle n'aurait pu tirer aucun avantage économique ni du lancement des différentes versions de l'iOS - distribuées gratuitement - ni d'une éventuelle stratégie d'obsolescence programmée car il n'y aurait aucune preuve qu'Apple pourrait bénéficier en termes de revenus plus élevés de la vente des modèles.

iPhone 7, 7 Plus, 8, 8 Plus et X ou de la vente de piles, Apple ayant plutôt augmenté la longévité des appareils dans la période couverte par l'enquête.

IV. AVIS DE L'AUTORITÉ DE GARANTIE DES COMMUNICATIONS

113. La pratique commerciale visée par cette mesure ayant été diffusée par Internet et par d'autres moyens de télécommunication, l'avis de l'Autorité de garantie des communications a été demandé le 4 septembre 2018, conformément à l'article 27, paragraphe 6, du Code de la consommation.

114. Par avis du 20 septembre 2018, ladite Autorité estime qu'Internet est un réseau de communication mondial et que les notifications envoyées directement via les *smartphones* peuvent atteindre la clientèle d'Apple de manière complète.

En ce qui concerne la présente affaire, l'autorité sectorielle a noté que le consommateur a pu avoir été conditionné à installer le

les mises à jour suggérées par le fabricant les jugeant essentielles et adaptées pour améliorer et non pour dégrader les performances de votre *smartphone*, développant ainsi concrètement tout le potentiel promotionnel de la communication en ligne. Compte tenu de ce qui précède, l'AGCOM a donc conclu qu'au stade actuel de la documentation, l'Internet est un outil approprié pour influencer sensiblement la mise en œuvre de la pratique commerciale.

VI. ÉVALUATIONS FINALES

115. Les comportements appréciés par Apple Inc, Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. et Apple Retail Italia S.r.l., décrits au point II de la présente disposition, constituent deux pratiques commerciales distinctes concernant les noms de domaine :

A) proposition insistante, aux consommateurs en possession d'un iPhone

6/6plus/6s/6splus, le système d'exploitation iOS 10 et les mises à jour ultérieures (y compris iOS 10.2.1) dont les caractéristiques et l'impact sur les performances du smartphone ont été décrits comme suit

omissive et trompeuse, sans offrir (sauf dans une mesure limitée ou tardive) aucun moyen de rétablir la fonctionnalité d'origine de l'appareil en cas de dégradation avérée des performances (comme le *déclassement* ou le remplacement des piles à un coût raisonnable) ;

B) le manque d'informations sur les caractéristiques des batteries de l'iPhone, notamment en ce qui concerne sa pertinence pour maintenir dans le temps un niveau de performance adéquat de leurs appareils mobiles, par rapport à

sa durée et les modalités de sa bonne gestion et de son contrôle et, en outre, les instructions pour son remplacement.

VI.1 Imputation du comportement des sociétés du groupe

Pom

me

116. Compte tenu des éléments acquis et des relations sociales qui ont émergé au cours de la procédure, il est considéré qu'ils sont conjointement et solidairement responsables des pratiques analysées par Apple Inc, Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. et Apple Retail Italia S.r.l..

L'enquête a montré que le groupe multinational Apple est structuré en plusieurs sociétés qui exercent différentes fonctions dans le processus de production, de distribution et de vente.

Apple Inc fournit les directives selon lesquelles ils sont effectués les ventes et le service en Italie et distribue en particulier à travers les mises à jour du *firmware* FOTA pour les *smartphones* Apple, développé par elle-même.

Apple Distribution International vend directement par l'intermédiaire du site *apple.com* - et indirectement - par l'intermédiaire de divers canaux - les produits et services Apple.

Services de soutien du PAP.

Apple Retail Italia exploite les Apple stores (l'Apple Store en Italie), qui vendent directement des produits Apple et des services d'assistance APP supplémentaires, et fournit une assistance pour ces produits.

Enfin, Apple Italia fournit des services de support aux autres sociétés du groupe en Italie, représentant le point de référence en Italie pour l'ensemble du marché italien.

L'activité commerciale et les modalités concrètes d'exercice de toutes les fonctions du groupe en Italie et en particulier les services d'assistance pour les produits de marque Apple et l'activité du centre d'appel.

117. Toutes les parties susmentionnées ont conjointement contribué au comportement visé par la présente mesure et ont adopté un comportement essentiellement uniforme tout au long de la promotion et de la commercialisation des produits iPhone.

Contrairement à ce qu'affirment les parties dans leurs mémoires de défense, en effet, les pratiques qui font l'objet de l'attention ne concernent pas exclusivement la manière dont le système d'exploitation est géré mais, plus généralement - comme décrit plus en détail ci-dessous - l'ensemble de l'activité de commercialisation des produits iPhone et des services d'assistance technique pour ces produits.

Les sociétés en question répondent donc à la définition de professionnel au sens du Code de la consommation puisqu'elles ont activement contribué à la mise en œuvre des pratiques commerciales en cause, dont elles tirent des avantages en termes de réputation et d'économie. Pour cette raison, les parties Apple Inc, Apple Distribution International, Apple Italie et Apple Retail Italia sont également désignées collectivement comme "Apple" dans cette disposition.

VI.2 Pratique des sous-articles

118. L'objet de l'affaire en question est le comportement d'Apple à l'égard du lancement de la *version 10 d'iOS* et de la mise à jour 10.2.1 d'iOS en raison des problèmes causés à un nombre important de dispositifs, ainsi que du comportement et des informations fournies ultérieurement aux consommateurs.

Plus en détail, Apple a insisté pour que les consommateurs disposant d'un iPhone 6/6plus/6s/6splus installent le système d'exploitation iOS 10 et les mises à jour ultérieures, sans fournir d'informations adéquates sur l'impact de ce choix sur les performances du smartphone et sans offrir (sinon de manière limitée ou tardive) aucun moyen de restaurer l'original.

la fonctionnalité des dispositifs en cas de dégradation avérée des performances à la suite de la mise à niveau (telle qu'un déclassement ou un remplacement de la batterie à un coût raisonnable). Apple a ainsi conditionné et forcé, même sur la base d'informations incomplètes, le choix du

consommateur moyen quant à la nécessité de mettre à jour le système d'exploitation et les résultats qui peuvent en être obtenus, générant une limite potentielle.

Les nouveaux modèles d'iPhone peuvent être remplacés plus rapidement.

119. D'après l'information recueillie dans les dossiers, il est apparu qu'Apple envoie de nombreuses mises à jour *logicielles* aux propriétaires d'iPhone :

- de nouvelles versions d'iOS, l'OS iPhone, chaque année ;
- chaque année , des mises à jour supplémentaires de la même version d'iOS, dites "*dot*", dans le but de corriger les bugs et d'améliorer l'expérience. l'utilisation de la présente OC ;
- de nombreuses mises à jour logicielles pour résoudre les problèmes de sécurité de telles SO.

Par conséquent, pour chaque version d'iOS il y a des mises à jour intermédiaires séparées (par exemple, il y en avait 12 pour la version 10 d'iOS).

120. Chaque année, en combinaison avec un nouveau modèle Apple iPhone développe une nouvelle version de son système d'exploitation iOS, conçue et construite pour exploiter le nouveau *matériel* en synergie.

121. Parallèlement et parallèlement à l'offre de nouveaux modèles iPhone, Apple lance la nouvelle version du système d'exploitation iOS à un large public de consommateurs possédant déjà les anciens modèles iPhone considérés comme "compatibles" par Apple lui-même.

En particulier, Apple offre à tous les consommateurs possédant un modèle d'iPhone compatible une installation gratuite de la nouvelle version d'iOS comme moyen d'améliorer la sécurité et les performances de leurs iPhones existants, ce qui suggère l'utilité de la mise à jour elle-même et l'absence de contre-indications.

Pour certains modèles compatibles, la nouvelle version d'iOS en cours de sortie n'a pas toutes les nouvelles fonctionnalités mais seulement un sous-ensemble d'entre elles.

122. Toutefois, les iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus considérés comme compatibles sont des appareils qui ont été fournis à l'*origine* avec un système d'exploitation iOS différent, dont le *matériel* - comme décrit ci-dessus - était très différent.

par rapport aux derniers modèles 7/7Plus - a été conçu et construit pour interagir avec ce système d'exploitation moins puissant.

Il s'agit également d'appareils qui ont déjà été utilisés par les consommateurs pendant plusieurs mois, voire quelques années (les modèles compatibles avec les nouvelles versions d'iOS font référence à des appareils qui sont sur le marché depuis plus de 4/5 ans), dont les composants - en particulier la batterie, élément essentiel de l'appareil - peuvent être portés et donc moins performants. Ainsi , les nouvelles versions d' iOS doivent interagir avec des configurations *matérielles* moins puissantes et moins performantes que celles pour lesquelles elles ont été conçues et avec des composants essentiels déjà portés.

123. Comme il ressort de la procédure, avec l'installation d'un nouveau système d'exploitation, dans ce cas la nouvelle version de l'iOS, le *matériel* - bien que techniquement compatible avec le nouveau système d'exploitation - peut ne pas être en mesure de supporter adéquatement le nouveau *firmware*,

non seulement en ce qui concerne l'exécution des nouvelles fonctionnalités incluses dans le nouveau système d'exploitation - profil reconnu par Apple quand il limite certains des

du nouvel iOS pour les anciens modèles - mais aussi en ce qui concerne l'exécution des tâches déjà effectuées par le système d'exploitation existant. En d'autres termes, l'appareil peut effectuer des tâches avec moins de fluidité/vitesse après la mise à niveau en raison de l'engagement plus important des ressources limitées du *matériel* disponible requises par le nouveau système.

opération
nel.

Ainsi, l'installation d'un nouveau système d'exploitation sur un *matériel* moins performant - mais compatible - et avec certains composants clés usés peut entraîner une diminution des fonctionnalités de l'appareil et une diminution significative de ses performances . Une telle réduction de fonctionnement, comme le prouvent les actes, peut même compromettre l'aptitude de l'appareil à l'emploi.

124. Sur la base des preuves précises acquises au dossier, on peut dire que ce qui vient d'être décrit s'est produit lors du lancement de l'iOS 10 : la mise à jour des différents modèles d'iPhone 6 et 6 plus vers cette version du système d'exploitation a provoqué, en présence de batteries usées à un certain niveau et un matériel beaucoup moins puissant que celui de l'iPhone 7 pour lequel il était optimisé, une augmentation des pannes subites, phénomène connu sous le nom d'"UPO".

125. La séquence suivante d'événements dans le comportement d'Apple peut être reconstituée sur la base des éléments de preuve contenus dans le dossier :

- en septembre 2014 lance iPhone 6/6plus avec la nouvelle version iOS 8 ;
- en septembre 2015 lance iPhone 6s/6splus avec la nouvelle version iOS 9 ;

En septembre 2016, Apple a invité les propriétaires d'iPhone 6/6plus/6S/6SPlus à installer la nouvelle version d'iOS 10 sur leurs appareils.

développé en conjonction avec le nouvel iPhone 7/7Plus avec de nouvelles fonctionnalités *matérielles* (puce A10, batterie accrue) ;

Après l'installation de l'iOS 10 de nombreux consommateurs en possession de modèles iPhone 6/6plus/6S/6SPlus commencent à se plaindre de pannes soudaines (le cc.ddd. "UPO" précisément), en raison de l'incapacité de la batterie de leurs appareils à soutenir les principaux les demandes d'énergie rendues nécessaires par le nouveau système d'exploitation ; les données recueillies lors de l'enquête préliminaire montrent clairement l'augmentation significative des demandes d'assistance pour les 4 modèles concernés ;

Fin novembre 2016, Apple a lancé un programme de remplacement de batterie pour certaines séries de modèles de l'iPhone 6s en raison de défauts de fabrication ;

- En décembre 2016, avec la version 10.2, Apple a introduit un logiciel de

La Commission travaille actuellement à une étude diagnostique visant à recueillir et à évaluer des données sur ce phénomène d'arrêts soudains ;
En janvier 2017, Apple a invité les propriétaires d'iPhone 6/6plus/6S/6S/6SPlus à installer la nouvelle version d'iOS 10.2.1 sur leurs appareils, qui a introduit un *logiciel* réduisant les performances des appareils (le "Power Manager") lorsque l'appareil risque d'être endommagé.

un arrêt soudain ;
 Suite à l'installation d'iOS 10.2.1 sur ces modèles iPhone, les consommateurs commencent à se plaindre du ralentissement des performances de leurs appareils ;
 en mars 2017 , l' Apple Retail Store est équipé d'un diagnostic pour vérifier l'état de la batterie de l'iPhone ;
 fin 2017 l'actualité des ralentissements et des fonctionnalités réduites de l'iPhone 6/6plus/6S/6SPlus est rendue publique avec la publication d'une étude réalisée par un magazine en ligne du secteur ;
 En décembre 2017, Apple a admis le problème des ralentissements et des fonctionnalités réduites en l'attribuant aux limites de batterie de l'iPhone et offre un rabais significatif pour le remplacement des batteries ;
 - Apple soumet le remplacement des piles à des conditions promises à les consommateurs se plaignent qu'en présence de dommages, même minimales, à la vitre du smartphone, le remplacement de la vitre était nécessaire, aux frais du consommateur, pour procéder au remplacement de la batterie.

126. Comme il ressort clairement de la reconstitution des faits, le phénomène des

d'UPOs se sont plaints des consommateurs à l'automne 2016 pour les iPhones 6/6plus/6S/6S/6SPlus est le résultat de la mise à niveau vers le système d'exploitation iOS 10, en raison de l'incapacité de la batterie d'un grand nombre des modèles précédents - et déjà largement utilisés par les consommateurs - à répondre aux besoins énergétiques accrus du nouveau système d'exploitation et à ses nombreuses nouvelles fonctions.

Comme on l'a vu, il s'agit d'un phénomène généralisé qui ne peut y être rattaché,

comme le prétend Apple, à une pluralité d'autres éléments différents qui n'auraient pu influencer que des dispositifs dans certaines situations spécifiques (telles que des températures particulières, le niveau de charge, l'impédance de la batterie, la charge de travail).

Il s'avère, en effet, que le problème de l'UPO se pose d'abord pour l'iPhone 6, pour lesquels le professionnel lance un programme de remplacement gratuit des piles pour certains lots de production spécifiques.

Pour faire face à ce problème par rapport à tous les modèles d'iPhone concernés,

Apple introduit d'abord un système de diagnostic (avec la mise à jour de l'application

10.2) puis développe et libère (avec la mise à jour iOS 10.2.1) la fonction de *gestion de l'énergie*, qui a pour effet de réduire les besoins en énergie de l'appareil et donc de réduire le phénomène des UPOs : comme Apple le précise⁹², " pour les utilisateurs qui avaient été affectés par des arrêts soudains, il y avait une réduction des arrêts de plus de 80% pour les iPhone 6s et plus de 70% pour iPhone 6 ".

127. Les données fournies par Apple dans les graphiques sous III.2.2.2.1.b. confirment les problèmes causés par la mise à jour de l'iOS 10, en particulier pour la _____

⁹² Voir les observations d'Apple du 13 juillet 2018, prot. 53763 du 16 juillet 2018.

les consommateurs qui avaient un iPhone 6/6s93. En effet, à l'automne 2016, il y a eu une augmentation significative des demandes d'assistance pour des problèmes de batterie et une augmentation significative des interventions hors garantie visant à remplacer l'ensemble de l'appareil/la batterie pour des problèmes liés à la durée de vie de la batterie, aux performances et aux *arrêts* soudains.

128. Même le pic des demandes d'assistance pour iPhone 6 est imputable à des dysfonctionnements survenus à la suite de la mise à jour installée par les consommateurs.

A cet égard, comme indiqué plus haut, Apple a lancé fin novembre 2016, soit deux mois après la sortie de l'iOS 10, une initiative visant à remplacer gratuitement les batteries. Il convient de noter que cette initiative, qui concernait également des demandes d'assistance spécifiques relatives à des dispositifs produits sur une certaine période, intéressait également la Commission.

(entre septembre et octobre 2015), avait été engagé pour remédier à l'augmentation du nombre d'UPO qui s'était produite pour ce modèle.

En tout état de cause, même en excluant les interventions liées à ce programme, les demandes d'assistance pour des problèmes liés à la batterie sont significativement augmentées suite à la sortie de l'iOS 10, c'est-à-dire à partir de septembre 2016 et dans les mois suivants, et surviennent dans une large mesure

également pour d'autres modèles d'iPhone.

129. De même, les ralentissements dont se plaignent les consommateurs au cours de l'année 2017 sont une conséquence des changements introduits par la mise à jour du système d'exploitation iOS 10.2.1, et notamment l'introduction de la fonction de *gestion d'énergie*, qui intervient en ralentissant la performance globale du dispositif pour empêcher la pointe de demande d'énergie provoquée par une certaine opération effectuée par le consommateur de réduire la tension à la fin de l'année.

inférieures à celles nécessaires au bon fonctionnement du *smartphone*, ce qui provoque l'*arrêt de l'appareil*.

130. cet égard, il convient de noter qu'il n'incombe pas seulement au professionnel d'identifier les modèles qui sont abstraitement compatibles avec une mise à jour de *firmware* donnée, mais surtout d'évaluer et d'évaluer l'impact des mises à jour publiées pour les dispositifs déjà utilisés, en tenant compte de la nécessité de garantir leur compatibilité avec le marché.

compte tenu de l'état possible du *matériel* sur lequel il peut être installé (dans ce cas le niveau d'usure de la batterie).

Ce fardeau ne peut certainement pas retomber sur le consommateur auquel la mise à jour du système a été demandée avec insistance. C'est parce qu'il y a une asymétrie totale d'information entre Apple - qui conçoit le *matériel* et le système d'exploitation, et est capable de détecter les *bogues* et les menaces de

sécurité et sait comment l'état de la batterie affecte la performance de l'ordinateur.

smartphone - et le consommateur, qui ne peut compter que sur les connaissances techniques et la réputation d'Apple. Il s'agit de l'utilité et de la nécessité de procéder aux mises à jour suggérées par le professionnel pour
1

⁹³ Comme indiqué au paragraphe 22 des conclusions, les modèles 6Plus/6sPlus ont des batteries plus puissantes que les modèles 6/6s.

leur capacité à éliminer les *bogues* et les menaces de sécurité et à améliorer les performances de leur iPhone.

131. Si, en effet, des mises à jour de sécurité ou des corrections de *bugs* sont justifiées pour une assistance correcte et utile au produit, afin d'assurer son utilisation conformément à ses caractéristiques représentées au moment de la vente, avec l'installation d'une nouvelle version de iOS vous pourrez utiliser le produit de la meilleure façon possible.

modifier de manière significative les fonctions de l'iPhone et donc apporter un changement substantiel à un produit qui est déjà en pleine et légitime possession du consommateur et qui est utilisé par le même quotidien. Dans de tels cas, la mise à jour doit être proposée en laissant au propriétaire de l'appareil la possibilité de conserver les fonctions d'origine, par exemple en vous permettant de choisir les nouvelles fonctions qui peuvent être activées, en fonction de l'état actuel.

de votre appareil.

Il semble donc que la norme de diligence à laquelle on peut s'attendre de la part d'un professionnel tel qu'Apple, un *leader* mondial du secteur de la haute technologie, consiste à procéder à une évaluation préalable du risque qu'une mise à jour particulière entraîne une perte de performance d'un modèle précédent et normalement porté. Où

estime qu'un tel risque est présent mais acceptable - afin de garantir au consommateur la technologie la plus avancée et une expérience uniforme de l'utilisation des iPhones - Apple devrait donc informer le consommateur à la fois de l'existence d'un tel risque et de la configuration *matérielle* dans laquelle ce risque est susceptible d'être réduit . Ceci afin de lui permettre de choisir consciemment d'effectuer ou non la mise à jour et, dans ce cas, de choisir de profiter ou non des nouvelles fonctionnalités, compte tenu de l'évolution de l'application conditions de votre iPhone.

132. Si, par conséquent, le développement technologique et la mise à jour gratuite d'iOS sont des éléments clés de la politique commerciale d'Apple, même après l'expiration de la garantie légale, afin de garantir la technologie la plus avancée et l'expérience uniforme d'utilisation des iPhones, ces aspects ne peuvent en aucun cas justifier une conduite qui pourrait même être utilisée dans le futur.

causer des dommages, sous la forme d'un inconvénient ou d'une modification *des* caractéristiques fonctionnelles du produit, de nature à réduire de manière significative les performances des iPhones déjà vendus et utilisés quotidiennement par de nombreux consommateurs.

De ce point de vue, une solution de compromis décidée unilatéralement par le professionnel - et non choisie consciemment par le consommateur sur la base de ses préférences et ensuite - ne semble pas justifiable.

ont été mis en mesure d'évaluer si l'appareil est capable de fournir de telles performances - ce qui sacrifie la fonctionnalité actuelle du produit en échange d'une innovation technologique potentielle ; dans ce cas, le nouvel OS, en interface avec un *matériel* de l'architecture précédente et une batterie déjà usée,

ne conduit pas réellement et automatiquement à une amélioration dans l'utilisation.

VI.2.1. Informations omissives et trompeuses fournies dans les messages aux consommateurs proposant l'installation de l'iOS 10 et 10.2.1

133. Les résultats de l'enquête montrent clairement qu'Apple a publié la mise à jour iOS 10 aux propriétaires de tous les iPhones - y compris les modèles précédents - en les présentant de manière générique et en soulignant uniquement les améliorations en termes de performances et de sécurité, avec des listes de fonctionnalités améliorées pour "*Caméra et Photo*", "*Cartes*" et "*Messages*", "*Apple Watch*" et "*Autres améliorations et corrections d'erreurs*" sans fournir d'informations adéquates sur le fait qu'il s'agissait de remplacer le système d'exploitation par une nouvelle version iOS avec plus de fonctionnalités qui auraient exigé plus de performance énergétique de la batterie et sans aucun avertissement sur les risques de réductions possibles des performances et donc de l'utilisabilité du *smartphone* dans certaines conditions d'utilisation.

134. En particulier, dans ses messages proposant l'installation de la mise à jour iOS 10 Apple n'a pas mis en garde contre la consommation d'énergie différente et plus élevée que le nouveau système d'exploitation pourrait exiger et la nécessité de vérifier l'état de la batterie et plus particulièrement le niveau requis pour répondre à la demande en énergie de la batterie.

nouvelle version d' iOS (en particulier iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus), information essentielle pour les consommateurs afin de prendre une décision éclairée sur l'acceptation ou non de la mise à jour proposée par Apple.

135. Cette omission est d'autant plus grave si l'on considère que la mise à jour en question était une mise à jour innovante, liée à un nouvel OS avec de nombreuses nouvelles fonctionnalités, et non une des nombreuses qu'Apple

au cours de la durée de vie d'un produit, comme la sécurité et les corrections de *bogues*. Ne soulignant pas cette spécificité - que le consommateur moyen, en raison de l'asymétrie d'information avec Apple, n'a pas su apprécier - Apple n'a pas informé le consommateur de la possibilité de vérifier plus attentivement les caractéristiques et l'impact éventuel d'une telle mise à jour sur son appareil, afin de pouvoir effectuer un choix conscient.

136. Apple n'a pas changé ces méthodes de présentation même lorsqu'elle s'est rendu compte qu'il existe un risque sérieux d'*arrêts* inattendus avec des batteries qui ne sont pas parfaitement efficaces spécifiquement pour les modèles iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus, continuant à promouvoir l'installation de iOS 10 sans informer les consommateurs des inconvénients qu'ils ont pu subir. Sans informer les consommateurs, Apple a inclus iOS dans la mise à jour.

10.2.1. l'introduction d'une fonction de *gestion de l'énergie* pour réduire la demande de performance énergétique, sans indiquer clairement ce qui se passait et sans tenir compte des éléments suivants

aux consommateurs de faire un choix éclairé.

137. De même, dans ses messages proposant aux consommateurs l'installation de la mise à jour iOS 10.2.1, Apple n'a commencé à mentionner le problème des arrêts soudains qu'en février 2017 (et non dans les messages accompagnant la mise à jour proposée en janvier).

2017) et n'a jamais mis en avant la possibilité d'expérimenter sur l'iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus (ralentissements) en raison du système de gestion de l'énergie contenu dans cette version et les suivantes.

138. En particulier, le "*Power Manager*" n'a pu que limiter, mais non éliminer, le phénomène des UPOs (comme l'a déclaré Apple lui-même, "*pour les utilisateurs qui avaient été affectés par des arrêts soudains, il y a eu une réduction des arrêts de plus de 80% pour iPhone 6s et plus de 70% pour iPhone 6*"), tandis que le "*Power Manager*" a pu limiter, mais non éliminer, le phénomène des UPOs (comme l'a déclaré Apple lui-même, "*pour les utilisateurs ayant été affectés par des arrêts soudains, il y a eu une réduction des arrêts de plus de 80% pour*

en termes de ralentissement des performances pourrait être constant, couvrant "des temps de démarrage d'application plus longs, moins d'images et un défilement plus lent, un rétroéclairage réduit (qui peut être annulé par l'utilisateur), un volume de haut-parleurs inférieur, une réduction progressive du nombre d'images dans certaines applications ou la désactivation du flash de l'appareil".

139. Jusqu'en décembre 2017, Apple n'a jamais reconnu dans les communications des consommateurs que les UPOs et les fonctionnalités inférieures et les échecs signalés par les consommateurs avec iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus étaient un phénomène qui pouvait résulter de l'installation des mises à jour des logiciels iOS 10 et iOS 10.2.1.

Ce n'est qu'en décembre 2017 qu'Apple a admis avoir proposé aux consommateurs d'installer la version iOS 10.2.1 après avoir décidé qu'elle était dans leur fichier

intérêt à accepter le ralentissement et la réduction des fonctionnalités de leurs appareils face au risque d'arrêt, sans toujours reconnaître que le phénomène d'arrêt inattendu vécu par les consommateurs avec iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus représentait un phénomène général résultant de l'installation de la mise à jour du système d'exploitation iOS 10.

140. Ainsi, Apple, en proposant de procéder à l'installation de nouveaux pour iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus, a fourni des informations gravement incomplètes induisant les consommateurs en erreur sur l'impact réel de la mise à jour sur les performances de leur smartphone, car elle ne les a pas suffisamment informés sur la nature et les caractéristiques des mises à jour (présentées pour leurs meilleures performances et raisons de sécurité), notant les risques de pannes soudaines et de performances réduites de leur iPhone et les précautions à prendre avant de procéder à l'installation, ce qui les empêche de prendre une décision éclairée.

141. Apple, en particulier, n'a pas réussi à le souligner clairement :

a) la première de ces mises à jour du *micrologiciel* était de nature à rendre de nouvelles fonctionnalités disponibles, mais elle impliquait une demande d'énergie plus élevée et exigeait donc une vérification préalable de l'état de l'appareil.

L'utilisation de la batterie, afin d'éviter des inconvénients qui auraient désavantagé et non amélioré l'expérience d'utilisation du consommateur ;
b) la seconde de ces mises à jour était de nature à empêcher l'arrêt soudain de l'appareil, mais en raison de l'augmentation de la demande de matériel et de l'état imparfait des piles, elle pourrait entraîner une réduction de la vitesse et de la puissance de traitement des dispositifs déjà largement annoncés et pour lesquels le consommateur avait fait l'achat de son iPhone, avec des répercussions négatives sur l'expérience d'utilisation du consommateur.

142. Suggérer, pour les produits déjà achetés par les consommateurs, l'installation de *micrologiciels* qui modifient de façon significative les caractéristiques fonctionnelles déjà largement annoncées, sans parler de la possibilité de réduire considérablement les performances dans certains domaines.

La Commission estime que, dans ces conditions, elle ne semble pas respecter la diligence professionnelle raisonnablement exigée par les principes généraux d'équité et de bonne foi qui est exigée d'une telle société appartenant à un groupe *leader sur le marché* mondial dans le secteur des hautes technologies.

VI.2.2. Mesures visant à aider les consommateurs après l'installation d'iOS 10 et 10.2.1

143. Les éléments de preuve versés au dossier ont montré qu'Apple n'a mis en place que tardivement des remèdes limités pour la réduction des performances des *smartphones* plus anciens et/ou plus usés causée par les mises à niveau, qui ne sont plus couverts par la garantie légale de conformité. En particulier, tel que décrit en fait, en novembre 2016, le pour certaines séries d'iPhone 6 et, seulement en décembre 2017, a communiqué aux consommateurs son offre de remplacer la batterie à un prix réduit.

144. Toutefois, pour les demandes de service hors garantie pour iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus reçus entre octobre 2016 et décembre 2017, Apple n'a reconnu aucune forme d'assistance gratuite, en cours de procédure.

L'Apple Retail Store n'a équipé le consommateur d'un outil de diagnostic de batterie qu'en mars 2017, ce qui signifie que les batteries sont remplacées plus fréquemment que le produit complet.

145. Apple a également continué à appliquer les procédures normales qui excluent le remplacement de la batterie dans le cas d'écrans même légèrement endommagés (à l'exception des dommages dus au gonflement, qui peuvent endommager l'écran).

de la batterie), en chargeant les consommateurs des conséquences en termes d'épuisement précoce de la batterie en raison de l'augmentation de la demande d'énergie imposée par les mises à jour pertinentes de l'iOS.

146. cet égard, il convient de noter qu'Apple n'a offert aucun moyen de rétablir la fonctionnalité d'origine de l'appareil, par exemple en autorisant la *rétrogradation* vers la version précédente iOS, et qu'il n'a pas prévu non plus

la possibilité de sélectionner les fonctionnalités à activer/désactiver parmi celles proposées par la nouvelle version iOS. Ce faisant, le commerçant a indûment réduit la fonctionnalité qui avait été promise au consommateur lors de l'achat de l'appareil.

147. En ce qui concerne la possibilité d'un *déclassement*, ce qui a été affirmé dans le rapport technique joint à la mémoire défensive de l

Apple, selon laquelle il ne serait pas souhaitable que les consommateurs reviennent aux versions précédentes d'un système d'exploitation en raison de l'impréparation de l'utilisateur moyen et de l'ignorance des risques auxquels ils s'exposeraient s'ils ne le mettaient pas à jour.

En effet, si, comme Apple l'affirme lui-même, le consommateur est libre de choisir d'effectuer ou non l'installation, c'est une limitation sérieuse pour l'empêcher de revenir à la version précédente de l'iOS ; une telle limitation se traduit par

plus accentué par le fait que le choix n'est pas réversible, puisque le consommateur ne peut pas choisir de revenir à la version précédente.

De plus, même si nous voulions croire que la possibilité de *retrograder* vers la version iOS précédente pouvait être risquée, Apple n'a pas prévu et autorisé d'autres mesures équivalentes qui permettraient de restaurer la version iOS.

l'utilisation et la convivialité des anciens iPhones (par exemple, *déclassement* avec la prudence appropriée, éventuellement dans vos magasins ou centres de service, ou une nouvelle version iOS sans les nouvelles fonctionnalités).

148. Les données d'enquête montrent que les interventions hors garantie pour les problèmes de batterie sur les modèles iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus - au moins jusqu'en mars 2017 lorsque les magasins sont équipés de diagnostics

- n'étaient normalement pas résolus par le remplacement de la batterie qui d'autre part, en décembre 2017, après la communication d'Apple et le prix particulier appliqué, elle est devenue la règle couvrant 95% des interventions effectuées.

Ainsi, tout en sachant que les deux mises à jour à l'étude avaient mis en évidence une criticité de la batterie des anciens modèles, Apple n'a pas prévu et proposé, au moins jusqu'en décembre 2017, une mesure d'assistance proportionnée

et portant précisément sur le seul remplacement de ce composant.

149.Dans ce contexte, les inconvénients subis par les utilisateurs (en l'occurrence, les ralentissements, les réductions des fonctionnalités de l'iPhone dues à la mise à jour du *firmware*), ainsi que le manque d'information et le mauvais service après-vente, font partie d'une politique commerciale dans laquelle le processus de remplacement des anciens modèles par de nouveaux est particulièrement important.

En effet, il ressort clairement des documents acquis que, dans la politique commerciale des nouveaux iPhones, le processus de remplacement des anciens smartphones revêt une importance absolue et croissante pour les volumes de vente, car une concurrence accrue, une innovation technologique moindre et la

maturité même du marché rendent extrêmement difficile l'acquisition de nouveaux consommateurs.

Plus précisément, la politique commerciale d'Apple prévoit un rôle central pour le processus de remplacement anticipé (*vente de mise à niveau*) par les derniers modèles d'iPhone, qui ont généralement des batteries usées (en raison de leur utilisation) et une capacité *matérielle* inférieure, un processus qui est d'une importance absolue et qui est prévu tant avec les opérateurs télécom que dans le cadre des ventes directes.

150. De même, comme Apple l'affirme à tort, la constatation d'inexactitude dans le cas d'espèce n'entraîne pas non plus de restriction à l'exercice de la liberté commerciale d'adopter des programmes visant à encourager les clients à remplacer leurs appareils par des modèles iPhone plus récents, en particulier dans leurs relations avec leurs *partenaires* commerciaux.

Dans le cas d'espèce, en fait, l'évaluation de l'Autorité n'impose aucun modèle d'*entreprise* particulier et ne porte pas non plus sur des choix entrepreneuriaux libres.

D'autre part, les comportements commerciaux qui ont été rapidement identifiés sont mis en évidence, tels que la publication de mises à jour de *firmware* qui peuvent réduire les fonctionnalités des anciens iPhones (comme ce fut le cas avec iOS 10 et iOS 10).

10.2.1), présentée comme une innovation technologique et une amélioration du produit, ainsi que l'absence de soutien et de mesures appropriées pour restaurer la fonctionnalité de l'iPhone ; tout comportement qui a un caractère sécuritaire.

et qui, dans le cadre d'une politique commerciale dans laquelle le processus de remplacement des anciens modèles d'iPhone est particulièrement important, ont objectivement constitué un levier significatif en ce sens.

151. Tout cela montre qu'Apple est indûment limitée par sa position de puissance commerciale résultant de la propriété d'une marque notoirement connue et bien établie, dans laquelle les consommateurs

Le Comité des régions se félicite que la Commission ait pu se prononcer sur ce sujet depuis un certain temps déjà et que le Comité des régions travaille sur cette question depuis un certain temps. Ainsi, le processus de remplacement des modèles iPhone6/6Plus/6s/6sPlus qui ne sont plus couverts par une garantie légale a été accéléré, dans un contexte où le choix du consommateur est limité, compte tenu également des *coûts de transition* liés au passage à un smartphone d'un appareil fabricant différent basé sur un système d'exploitation autre que iOS, ou caractérisé par un niveau de qualité perçu inférieur.

VI.2.3. *La proposition insistante de mises à jour*

152. Comme représenté ci-dessus, au moment de la sortie d'une nouvelle mise à jour d'iOS et à l'occasion de tous ses changements ultérieurs - qui sont très nombreux chaque année -, Apple informe tous les propriétaires d'iPhone pour lesquels la mise à jour est compatible que leur appareil n'est plus mis à jour et qu'une nouvelle version est disponible. En particulier, Apple insiste pour envoyer un message indiquant la nécessité de mettre à jour l'appareil, de

télécharger et d'installer la dernière mise à jour disponible - y compris les version.

Le Comité tient également à souligner que la Commission n'a pas encore pris d'autres mesures pour garantir la bonne mise en œuvre de sa proposition de directive relative à la protection de l'environnement et de l'environnement.

153. Les preuves montrent que, même si les consommateurs refusaient l'offre d'Apple d'installer les mises à jour iOS, ils ne seraient pas en mesure d'installer les mises à jour sur le système d'exploitation iOS. a d'autres choix que de reporter l'installation.

154. L'unique option offerte par les messages FOTA est d'installer la mise à jour ou de la reporter, de sorte que le consommateur est obligé de prendre continuellement une mesure positive pour reporter l'installation. De plus, le choix d'une installation ultérieure doit être répété, car après le premier *clic*, un autre écran s'ouvre dans lequel le consommateur est invité à entrer son code pour une mise à jour automatique et seulement au bas de la fenêtre. De même, il y a de nouveau le choix de reporter la mise à jour.

De cette façon, le consommateur n'a pas un droit réel d'adhérer ou non à la mise à jour proposée d'Apple, ne pouvant que faire un double choix de ne pas adhérer, cependant, sur une base temporaire, à renouveler à chaque fois que - inexorablement - on lui propose à nouveau de l'installer, immédiatement ou plus tard.

155. En ce qui concerne l'insistance de cette procédure, il ressort des informations fournies par Apple que ce message est répété avec insistance dans le rapport de l premier mois, (trois jours après le premier clic, après 8 jours entre le 2ème et le 3ème clic) 4° clic) et seulement après la 5ème fois tous les 30 jours.

Cependant, il faut considérer que cette procédure est renouvelée à chaque mise à jour ultérieure qui corrige un *bogue* ou résout des problèmes de sécurité car elle vise également à mettre à jour l'appareil à la dernière version de l'OS. Donc, au cas où vous n'auriez pas fait votre précédent.

cette mise à jour installe également la nouvelle version d'iOS.

Comme les mises à jour de sécurité et correctives sont très fréquentes tout au long de l'année - environ 10/12 - il est clair que le consommateur est constamment invité à mettre à jour la nouvelle version de l'iOS.

156. Au cours de la période considérée, de septembre 2016 à janvier 2018, la

Les consommateurs ayant un iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus qui ont décidé de ne pas mettre à jour leur appareil, choisissant l'option de le reporter, ont reçu une impulsion continue et insistante du professionnel pour le faire, avec environ 70 demandes pour procéder au téléchargement et à l'installation des mises à jour du *firmware*.

157. En fait, les données fournies par Apple confirment qu'environ trois mois après l'introduction de l'iOS 11 en septembre 2017, 65% des appareils

a utilisé cette version de l'iOS et, en juin 2018, environ 81 % de tous les luminaires équipés du système d'exploitation iOS avaient été mis à jour à sa dernière version.

158. Cette méthode de proposition d'une mise à jour *logicielle* pour les nouvelles versions iOS 10 et 10.2.1, qui a été renouvelée avec insistance lors de toutes les mises à jour ultérieures et laissait au consommateur la possibilité de Le fait que le seul choix fait était de reporter la mise à jour a indûment affecté la liberté de choix des consommateurs qui possèdent un iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus. Ceci est également dû à l'asymétrie d'information existant avec le professionnel auquel les consommateurs font confiance précisément en raison de sa connaissance supérieure de la partie *matérielle* et *logicielle* de leurs appareils et en particulier de la nécessité d'assurer la sécurité de leurs appareils.

159. Ainsi, le consommateur était conditionné par la liberté de continuer à utiliser son iPhone sans interférence pendant sa durée naturelle, ainsi que par la possibilité de choisir la performance à maintenir ou à changer de son iPhone acheté et utilisé pendant plusieurs mois, ainsi que par la possibilité de comprendre s'il était réellement possible d'améliorer les performances ou s'il était préférable de continuer à en profiter sans ajouter de fonctionnalités supplémentaires et sans subir une réduction du niveau de la consommation de la performanc

e.

160. Au vu de ce qui précède, la pratique en question peut être qualifiée d'agressive, car elle est susceptible d'exercer une pression indue sur la liberté de choix du consommateur en restreignant sa capacité à prendre une décision libre sur l'utilisation et le fonctionnement de son appareil et en l'obligeant à faire un choix de nature commerciale qui ne soit pas conforme au principe de subsidiarité.

qu'ils auraient pris autrement.

VI.2.4. Conclusion

161. Il ressort clairement de ce qui précède que les consommateurs qui avaient acheté l'iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus ont été instamment invités à mettre à jour leur système d'exploitation iOS 10 et la mise à jour 10.2.1 ultérieure, sans être dûment informés des inconvénients que ces installations auraient pu causer et sans prendre des mesures, sinon tardives et limitées, pour y remédier.

Apple a été en mesure d'inciter les consommateurs à accepter de telles mises à jour également grâce à l'asymétrie d'information existante avec eux, ce qui apporte de telles mises à jour.

aux consommateurs d'être contraints de faire confiance à ce qui est déclaré par Apple sur l'utilité et la qualité de ces mises à jour.

162. Pour les raisons exposées ci-dessus, la pratique commerciale en question est incorrecte au regard des articles 20, 21, 22 et 24 du Code de la consommation, Apple ayant développé et proposé des mises à jour des *micrologiciels* iOS 10 et OS 10.

10.1.2 pour les iPhones 6/6Plus/6s/6sPlus déjà achetés par les consommateurs, qui changent leurs caractéristiques fonctionnelles déjà largement diffusées ; et Cela a également conduit les consommateurs à être induits en erreur dans leur décision d'installer de telles mises à jour. Enfin, d'autre part, le commerçant a indûment conditionné les consommateurs, d'une part, en les incitant à mettre à jour leur *micrologiciel* en insistant sur l'e *téléchargement* et l'installation de mises à jour et, d'autre part, en ne leur fournissant pas un service qui leur permettrait d'accéder à ce micrologiciel.

une assistance adéquate aux consommateurs pour restaurer les fonctionnalités existantes de leurs appareils, accélérant ainsi le processus de remplacement de ces appareils par de nouveaux modèles d'iPhone.

Pratique (B) : Manque d'informations sur les caractéristiques des piles, leur pertinence pour les performances de l'iPhone, leur cycle de vie, leur optimisation et les instructions pour le remplacement des piles.

163. La deuxième pratique commerciale consiste en l'absence et l'insuffisance d'informations sur certaines caractéristiques essentielles des batteries, telles que la durée de vie moyenne et la périssabilité des batteries et leur corrélation avec les performances de l'iPhone, notamment en ce qui concerne les batteries de l'iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus. Il s'agit également de l'absence d'indication des procédures correctes pour vérifier et/ou maintenir un niveau de performance adéquat de la batterie et donc de vos appareils mobiles, de la nécessité de procéder au remplacement de ceux-ci en fonction du mode d'utilisation et de toute demande importante de mise à jour iOS. Ces informations n'ont été fournies par le professionnel que depuis les derniers jours de décembre 2017.

164. Il est à noter que la batterie est l'une des principales caractéristiques du produit, dont la durabilité et les performances affectent directement la fonctionnalité et la facilité d'utilisation dans le temps du téléphone mobile.

Par ailleurs, il est à noter qu'Apple a été le premier fabricant à proposer un *smartphone* dont la batterie ne peut être retirée et remplacée par son propriétaire, sauf avec l'intervention d'un technicien qualifié et viamente

l'enlèvement de l'écran. Par conséquent, dans certains cas, par exemple lorsqu'il y a une blessure à l'écran, il est impossible de remplacer la batterie sans remplacer également l'écran.

165. Par conséquent, la batterie est un élément essentiel de l'iPhone, qui affecte de manière significative la durée de vie de l'appareil entier. En particulier, le consommateur, en l'absence d'informations qui l'avertissent de la nécessité de précautions appropriées pour prolonger la durée de vie ou ▼ B remplacer le La batterie de votre iPhone peut être amenée à attribuer les défauts qu'elle peut rencontrer à l'appareil dans son ensemble, plutôt qu'à la partie *matérielle* constituée par la batterie.

166. Jusqu'en décembre 2017, les informations fournies par Apple pour les batteries de l'iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus avaient tendance à souligner les caractéristiques positives des batteries au lithium, telles que leur longue durée de vie (voir section 75).

167. Néanmoins, il était bien connu que les batteries de l'iPhone étaient un point faible de l'appareil, tant pour son cycle de vie que pour l'aggravation de ses performances (capacité à fournir de l'énergie rapidement).

Les documents d'inspection montrent que la durée de vie des piles est déjà définie comme un problème vieux comme le monde en 2015. Avec la sortie d'iOS 10 et 10.2, il émerge à nouveau.

plus clairement comment la batterie peut être le maillon faible du produit.

La question des piles a donc été suivie comme l'une des causes des demandes d'assistance.

168. Il ressort des éléments acquis lors de l'enquête que ce n'est qu'à partir des derniers jours de décembre 2017 qu'Apple a fourni à ses clients

des informations adéquates sur : l'importance centrale de la batterie pour les performances de l'iPhone ; les caractéristiques du cycle de vie des batteries et leur capacité à fournir rapidement de l'énergie ; la nécessité de vérifier soigneusement l'état de la batterie lorsque de nouvelles mises à jour *logicielles* sont publiées ; le moment où il peut être nécessaire de remplacer la batterie, les informations nécessaires pour permettre une utilisation correcte et pour maintenir un niveau adéquat de vie des batteries et la nécessité de s'assurer que la batterie est correctement chargée.

La Commission est donc d'avis que les performances de ses appareils mobiles et, surtout , la durée de vie appropriée du produit, conformément aux exigences et préférences des consommateurs (voir point 80), devraient être garanties.

169. En effet, les caractéristiques de la batterie sont des éléments d'information essentiels, relatifs à l' un des principaux composants du produit qui affecte directement et spécifiquement la durée de vie et l'utilisabilité de la batterie.

le temps d'utilisation du téléphone mobile, dont la connaissance est nécessaire pour faire un choix d'achat conscient de *smartphones* qui, en fait, sont promus et achetés par les consommateurs pour leurs caractéristiques spécifiques et de haute technologie.

Ces informations sont également collectées après l' acquisition, après plusieurs mois d'utilisation du dispositif par le consommateur, au moment où il est moins performant ou présent.

des problèmes spécifiques , tels que des arrêts soudains , pour bien comprendre la cause de ces dysfonctionnements et décider du type d'intervention à effectuer (par exemple, remplacer la batterie et prolonger la durée de vie du produit ou le remplacer).

170. Des informations sur la durée de vie moyenne et la périssabilité des piles de l'iPhone et les procédures correctes pour maintenir un niveau adéquat d'autonomie.

La performance et la suggestion de procéder à leur remplacement sont donc des éléments très importants pour la bonne gestion de l'iPhone par les consommateurs et, en particulier, pour assurer la meilleure fonctionnalité dans l'utilisation de l'appareil et le choix du remplacement de la batterie sur celle de l'appareil entier.

171. Les informations en question couvrent donc des aspects essentiels du régime et auraient dû être mises à la disposition des consommateurs conformément à la diligence professionnelle requise pour les sociétés d'un groupe leader sur le marché mondial dans le secteur de la haute technologie.

172.Par conséquent, les omissions et le manque d'informations sur les batteries d'iPhone par Apple jusqu'en décembre 2017, semblent constituer une pratique commerciale déloyale au sens de l'article 22 du Code de la consommation pour avoir

induire le consommateur en erreur tant dans la décision d'achat que, surtout, dans la décision d'utiliser et de remplacer correctement les appareils iPhone, en omettant des informations essentielles relatives à l'une des principales caractéristiques du produit qui ont conditionné les performances et la durée du produit.

VII. QUANTIFICATION DE LA PÉNALITÉ

173. Conformément à l'article 27, paragraphe 9, du Code de la consommation, avec la mesure interdisant les pratiques commerciales déloyales, l'Autorité prévoit l'application d'une sanction administrative pécuniaire allant de 5 000 à 5 000 euros.

5.000.000 euros, compte tenu de la gravité et de la durée de l'infraction.

174. Dans le cas de procédures concernant une pluralité d'infractions administratives établies, la jurisprudence a clarifié comment, en présence d'une pluralité de comportements à autonomie structurelle et fonctionnelle, attribués à la responsabilité des professionnels, le critère de l'accumulation matérielle des sanctions s'applique, au lieu de l'accumulation juridique (voir, entre autres, Conseil d'Etat, Section VI, arrêt n° 209 du 19 janvier 2012).

175. En ce qui concerne la quantification de la sanction, il faut tenir compte, le cas échéant, des critères identifiés à l'art. 11 de la loi n° 689/81, en vertu de la référence prévue à l'art. 27, alinéa 13, du Code de la consommation : en particulier, la gravité de la violation, le travail accompli par la société pour éliminer ou atténuer la violation, la personnalité du mandataire, ainsi que les conditions économiques de la société elle-même.

176. En ce qui concerne la gravité des violations, il est tenu compte des éléments suivants

la dimension économique des professionnels, en l'occurrence les quatre sociétés du groupe multinational Apple impliquées dans les pratiques considérées, ainsi que la position de l'iPhone sur le marché comme l'un des *principaux* produits parmi les *smartphones* haut de gamme et le niveau remarquable de fidélité à la marque Apple de la part des propriétaires d'iPhone.

177. En ce qui concerne l'infraction visée au point II A), il est nécessaire de compte tenu du niveau élevé du préjudice économique global potentiel pour le consommateur. En fait, la pratique a été étendue à la généralité des propriétaires d'iPhone 6/6plus/6S/6SPlus. En outre, la pratique elle-même s'est articulée autour d'une pluralité de comportements, visant d'abord à inciter les propriétaires de ces *smartphones* à installer de nouvelles versions du système d'exploitation iOS et, ensuite, à cacher que les dysfonctionnements et les ralentissements des appareils étaient la conséquence de l'installation de ces mises à jour du *firmware*, accélérant ainsi le remplacement des iPhones par des modèles plus récents.

178. En ce qui concerne l'infraction visée au point II B), il convient également de tenir compte du niveau élevé du préjudice économique global potentiel pour

le consommateur. En fait, la pratique a été étendue à l'ensemble des acheteurs d'iPhone.

De plus, la pratique elle-même est particulièrement grave pour ses effets sur les propriétaires d'iPhone 6/6plus/6S/6SPlus, car - en l'absence d'informations essentielles pour évaluer l'importance de l'usure des piles des appareils - ils étaient plus exposés aux problèmes de dysfonctionnement et de ralentissement causés par les mises à jour iOS en question.

179. En ce qui concerne la durée de la première pratique, il ressort des éléments suivants

Le rapport de la Commission sur l'utilisation de l'iPhone est qu'il est en place depuis au moins septembre 2016 et qu'il est toujours en cours, étant donné que les propriétaires d'iPhone sont empêchés de remettre leur appareil à sa fonctionnalité initiale et qu'Apple refuse l'accès à son offre de remplacer la batterie à un prix réduit en cas de blessure à l'écran de leur iPhone en facturant au consommateur le remplacement de cet écran. En ce qui concerne la durée de la deuxième pratique, elle a eu lieu au moins à partir de la fin du premier trimestre 2016, lorsque des problèmes sont apparus liés à l'arrêt brutal de l'iPhone 6, la batterie restant supérieure à 10%⁹⁴, et jusqu'à la fin décembre 2017,

lorsqu'Apple a mis à disposition sur son site Web des informations et des instructions sur la durée de vie des piles et des instructions pour l'entretien approprié de cette partie essentielle des appareils.

180. Sur la base de ces éléments, eu égard à la pratique incorrecte visée au point II, lettre A), tout en considérant les mesures adoptées au cours de la procédure visant à atténuer la pratique et partiellement appropriées pour y mettre fin, il est nécessaire de tenir compte de la gravité maximale de celle-ci et de l'importance des professionnels afin de garantir l'effet dissuasif des sanctions appliquées pour violation du code de la consommation. Il est donc considéré que le montant de la sanction administrative doit être déterminé

des sanctions pécuniaires applicables aux professionnels du groupe Apple pour l'infraction visée au point II A, dans la limite du plafond légal de 5 000 000 EUR (cinq millions d'euros).

181. Même en ce qui concerne la faute professionnelle visée au point II B, tout en tenant compte du fait que la deuxième infraction a été interrompue avant l'ouverture de la procédure, le montant maximal de l'amende doit être pris en compte.

la gravité de la même chose et l'importance des professionnels pour assurer l'effet dissuasif des sanctions appliquées en cas de violation du Code de la consommation.

Il est donc considéré que le montant de l'amende applicable aux professionnels du groupe Apple pour l'infraction visée au point II B) doit être fixé au niveau maximal de 5 000 000 EUR (5 millions EUR).

182. En outre, étant donné que les sociétés impliquées dans la procédure exercent des fonctions spécifiques liées aux activités d'Apple, il est jugé nécessaire d'appliquer les sanctions susmentionnées conjointement et individuellement.

⁹⁴ Exhortant Apple à donner, avec un courrier interne du 11 avril 2016⁹⁴ intitulé "*iPhone Battery issue 6s*", des lignes directrices sur ce qu'il faut dire aux clients qui se plaignent de ce problème.

CONSIDÉRANT, par conséquent, compte tenu de l'avis de l'autorité de garantie des communications, sur la base des considérations qui précèdent, que la première pratique commerciale examinée est incorrecte en vertu des articles 20, 21 et 22 et

24 du Code de la consommation comme contraire à la diligence professionnelle pour avoir développé et suggéré l'installation de mises à jour de *firmware* pour iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus déjà acheté par des consommateurs qui modifient les caractéristiques fonctionnelles déjà largement annoncées et réduisent significativement leurs performances, susceptibles de fausser sensiblement le comportement économique du consommateur moyen quant à l'installation ou non de nouvelles mises à jour de *firmware*, et de restreindre considérablement sa liberté de choix en raison de la demande insistante de procéder à l'installation de mises à jour du *firmware*, empêcher le retour à la version précédente du système d'exploitation et le manque d'assistance adéquate aux consommateurs, accélérant ainsi le processus de remplacement de ces appareils par de nouveaux modèles iPhone ;

CONSIDÉRÉ, en outre, compte tenu de l'avis de l'Autorité pour les garanties dans les communications, sur la base des considérations qui précèdent, que la deuxième pratique commerciale examinée est incorrecte au regard de l'article 22 du Code de la consommation car elle peut fausser dans une large mesure le comportement économique du consommateur moyen, élément essentiel dans la décision d'acheter un iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus, et d'envisager le remplacement de la batterie qui prolongerait sa vie par rapport au dispositif de remplacement lui-même ;

CONSIDÉRANT également qu'en raison des effets importants sur les consommateurs du comportement d'Apple, notamment en ce qui concerne le conditionnement de leur choix commercial de procéder à des mises à jour iOS qui ont réduit la convivialité et la fonctionnalité de leur iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus, il est nécessaire de prévoir la publication d'une déclaration modificative par et aux frais des professionnels, conformément au paragraphe 8 de l'article 27 du Code de la consommation, afin de porter à leur attention les mesures de l'Autorité et de prévenir la poursuite desdits effets du comportement lui-même. Compte tenu de la diffusion généralisée de la pratique commerciale, il semble nécessaire et proportionné que la publication de la déclaration modificative soit faite avec publication pendant vingt jours sur la *page d'accueil* du site web italien du groupe Apple www.apple.com/it

GRATUIT

a) que la pratique commerciale décrite au point II, lettre A), de la présente mesure, mise en œuvre par Apple Inc, Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. et Apple Retail Italia S.r.l., constitue, pour les raisons et dans les limites prévues par l'exposé des motifs, une pratique commerciale déloyale au sens des articles 20, 21, 22 et 24 du code de la consommation et interdit sa diffusion ou poursuite ;

b) que la pratique commerciale décrite au point II, lettre B) de cette disposition, effectuée par Apple Inc, Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. et Apple Retail Italia S.r.l., constitue, pour les raisons et dans les limites indiquées dans la justification, une pratique commerciale déloyale au sens de l'article 22 du Code de la consommation, et interdit sa diffusion ou continuation ;

c) imposer conjointement et solidairement à Apple Inc, Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. et Apple Retail Italia S.r.l. une sanction administrative pécuniaire de 5.000.000 euros (cinq millions d'euros) pour la violation visée à la lettre a)

d) infliger conjointement et solidairement à Apple Inc, Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. et Apple Retail Italia S.r.l. une amende de 5.000.000 € (cinq millions d'euros) pour la violation visée au point b) ;

e) que les professionnels informent l'Autorité, dans un délai de soixante jours à compter de la notification de cette mesure, des suites données à l'avertissement visé au point a).

Les sanctions administratives imposées sont payées dans les trente jours suivant la notification de cette mesure.

Le paiement doit être effectué, pour les personnes ayant leur siège social en Italie, en utilisant les codes fiscaux indiqués dans le formulaire F24 ci-joint avec les éléments d'identification, conformément au décret législatif n° 241/1997. Dans ce cas, le paiement doit être effectué par voie électronique par débit de votre compte courant bancaire ou postal, par les services *bancaires à domicile* et CBI fournis par les banques ou Poste Italiane S.p.A., ou par les services télématiques du fisc, disponibles sur le site www.agenziaentrate.gov.it.

Le paiement doit être effectué, pour les personnes n'ayant pas leur siège social en Italie, par virement bancaire (en euros) au Trésor public, en utilisant le code IBAN IT04A010000003245348018358018359214 (code BIC : BITAITRENT), qui correspond à la triade comptable 18/3592/14.

Après l'expiration de ce délai, pour une période de retard inférieure à six mois, des intérêts au taux légal sont dus à compter du jour suivant l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date du paiement. En cas de nouveau retard dans l'exécution, conformément à l'article 27, paragraphe 6, de la loi no 689/81, le montant dû au titre de la sanction infligée est majoré d'un dixième par période de six mois à compter du jour suivant l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date à laquelle le rôle est transmis au concessionnaire pour recouvrement ; en pareil cas, l'augmentation couvre les intérêts de retard dus pendant cette période.

Le paiement doit être immédiatement notifié à l'Autorité par l'envoi de la documentation certifiant le paiement effectué.

DISPONI BILITÉ

a) qu'Apple Inc, Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. et Apple Retail Italia S.r.l. publient, à leurs frais et dépens, une déclaration modificative conformément à l'article 27, paragraphe 8, du Code de la consommation, selon les modalités suivantes :

1) le texte de la déclaration modificative est celui figurant à l'annexe de la présente mesure ;

2) le rectificatif figurant à l'annexe de la présente mesure doit être publié dans les soixante jours suivant sa publication la notification de la même chose sur les outils télématiques suivants :

- sur la *page d'accueil* du site web de la société pour l'Italie www.apple.com/it, visible depuis le premier écran et d'un cinquième de sa taille ; la publication de la déclaration modificative doit durer vingt jours ;

3. la publication doit suivre l'approche, la structure et l'apparence de la publication dans son *ensemble*

de la déclaration modificative ci-jointe ; les caractères du texte doivent être de l'organisme typographique maximal compatible avec l'espace indiqué au point 2 et les méthodes de rédaction, d'impression et de distribution ne doivent pas être de nature à contrecarrer les effets de la publication ; en particulier, dans l'espace de publication de la déclaration modificative - ainsi que dans les autres pages *web* du site de la société et dans l'espace supplémentaire du support utilisé - les messages qui entrent en conflit avec le contenu de la déclaration elle-même ou qui ont autrement pour objet de limiter sa portée et son sens ne peuvent être communiqués ;

b) que la publication de la déclaration modificative doit être précédée de la communication à l'Autorité de la date à laquelle elle doit avoir lieu et doit être suivie, dans les trois jours, de l'envoi à l'Autorité d'un

l'original de la présente publication contenant la déclaration modificative publiée.

Cette mesure sera notifiée aux parties intéressées et publiée au Bulletin de l'Autorité antitrust italienne.

Un recours contre cette mesure peut être formé devant le tribunal administratif régional du Latium, conformément à l'article 135, paragraphe 1, point *b*), du code de procédure administrative (décret législatif no 104 du 2 juillet 2010), dans les soixante jours suivant la date de notification de la mesure, sans préjudice des délais plus longs visés à l'article 135, paragraphe 1, point *b*), du code de procédure administrative. 41, paragraphe 5, du Code de procédure administrative, ou un recours extraordinaire peut être formé auprès du Président de la République conformément à l'article 8 du décret présidentiel no 1199 du 24 novembre 1971, dans les cent vingt jours suivant la date de notification de la mesure elle-même.

LE SECRÉTAIRE GÉNÉRAL
Aréna Philip

LE PRÉSIDENT *f.f.*
Gabriella Muscolo

**COMMUNICATIONS RELATIVES À LA
PROTECTION DES CONSOMMATEURS**

Les sociétés Apple Inc, Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. et Apple Retail Italia S.r.l.

a incité les consommateurs disposant d'un iPhone 6/6plus/6s/6splus à installer le système d'exploitation iOS 10 et les mises à jour ultérieures, sans fournir d'informations adéquates sur l'impact de ce choix sur les performances du *smartphone* et sans offrir (sinon dans une mesure limitée ou tardive) aucun moyen de restaurer la fonctionnalité initiale des appareils en cas de dégradation avérée des performances après la mise à niveau (par exemple une *dégradation* ou un remplacement des piles pour un coût raisonnable).

Cette pratique a été jugée incorrecte, conformément aux articles 20, 21, 22 et 24 du décret législatif n° 206/2005 (Code de la consommation) par l'Autorité antitrust.

L'Autorité a ordonné la publication de la présente déclaration modificative conformément à l'*article 27, paragraphe 8, du code de la consommation.*

(mesure adoptée lors de la réunion du 25 septembre 2018 et disponible sur www.agcm.it)