

---

## **L'UFC-Que Choisir assigne de nouveau Free pour ses pratiques**

L'association de consommateurs chiffre à 53 millions d'euros le montant des sommes qu'elle estime perçues de façon illicite par le FAI. Frais et délais de résiliation, facturations abusives, options précochées... Sa liste de reproches est longue.

L'association de défense des consommateurs UFC-Que Choisir a porté plainte contre le fournisseur d'accès Internet Free, lui reprochant des « pratiques déloyales et illicites » dans ses conditions de vente, a-t-elle indiqué lundi, confirmant une information des Echos. L'association a saisi le tribunal de grande instance de Paris dans le cadre d'une procédure accélérée et réclame 535 000 euros de dommages et intérêts « en réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs ». L'audience a été fixée au 9 mars.

« On a chiffré quelles étaient les sommes perçues de façon illicite par Free du fait de la violation des règles de droit, cela monte à 53 millions d'euros, on demande au tribunal 1% » de cette somme, a expliqué à l'AFP Alain Bazot, président de l'UFC. Selon lui, dans le secteur de l'Internet, Free « reste un très mauvais élève qui ne se soucie absolument pas des règles du droit de la consommation », même si l'UFC a déjà mené des procédures à l'encontre d'autres fournisseurs d'accès Internet.

Une longue liste de pratiques illicites

L'association reproche à Free « de nombreuses et diverses pratiques déloyales et illicites » dans ses conditions de vente : par exemple, au moment où un client s'abonne via Internet, la case « Service plus », une option facturée 9,99 euros par mois, est automatiquement précochée alors que le coût de l'abonnement reste affiché à 29,99 euros mensuels, lui cachant les frais réels qu'il aura à déboursier.

Par ailleurs, le délai de résiliation est d'un mois, en contradiction avec la loi Chatel de 2008 qui fixait ce délai à dix jours maximum. Free facture 96 euros de frais de désabonnement, moins 3 euros par mois d'ancienneté, mais tout changement (déménagement, nouvelle Freebox...) remet à zéro

l'ancienneté. Il est aussi reproché à Free d'imposer le prélèvement automatique à ses clients. Si ces derniers choisissent un autre mode de paiement, ils doivent faire un dépôt de garantie de 400 euros et un surcoût de 4 euros leur est facturé chaque mois.

Selon les Echos, la cour d'appel de Paris a jugé en février trois clauses abusives : le prélèvement automatique comme seul moyen de paiement, l'obligation de résilier par lettre recommandée et la date d'effet de la résiliation.

Contacté par l'AFP, le fournisseur d'accès Internet, qui comptait 4,42 millions d'abonnés fin septembre, n'a pas souhaité faire de commentaires.

### Un passif déjà lourd

L'UFC avait déjà assigné Free en octobre dernier, estimant que le fournisseur d'accès contournait la loi interdisant aux opérateurs de surtaxer les appels vers leurs services d'assistance téléphonique, en facturant quand même ce service après coup. Un point sur lequel l'association a déjà fait condamner Free, en 2007, à rembourser trois abonnés. La décision en appel est attendue le 17 décembre. Sur ce sujet, l'association d'abonnés Freeks incite depuis plusieurs mois les clients à envoyer des mises en demeure à Free.

En 2007 la Direction de la Concurrence (DGCCRF) a demandé à Free de « clarifier le contenu de ses offres » (tout en rappelant aussi à l'ordre trois autres fournisseurs d'accès).

En 2006 ce sont 32 clauses qui avaient été condamnées après une plainte de l'UFC et de Familles de France. Selon Alain Bazot, Free « reste un très mauvais élève qui ne se soucie absolument pas des règles du droit de la consommation et même pas des décisions de justice », dont celle du tribunal de grande instance de Paris, en 2006, qui l'obligeait à proposer une facture papier, ce qu'il ne fait toujours pas.

Free, mauvais élève d'une classe de cancrés

Le baromètre 2008 des plaintes de l'Association Française des Utilisateurs de Télécommunications (AFUTT) plaçait il est vrai Free en tête du secteur Internet avec 38,4% des réclamations.

Mais internet, secteur « le plus grand pourvoyeur de plaintes » par rapport au fixe ou au mobile selon l'AFUTT, compte d'autres brebis galeuses : « nous continuons à avoir régulièrement des réclamations sur une absence de service, des dysfonctionnements, la difficulté d'obtenir une réponse de l'opérateur, et cela est valable chez tout le monde », souligne Sandrine Perrois, de l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV).

« Nous avons déjà épinglé Orange et les autres, mais chez Free cela reste assez spectaculaire, ses pratiques sont trop souvent condamnables et condamnées », souligne M. Bazot. Alors que la quatrième licence mobile, à laquelle seul Free est candidat, sera attribuée avant Noël, « nous sommes très partagés, parce qu'il y a une nécessité absolue d'un quatrième opérateur pour apporter de la dynamique économique, mais encore faut-il que cette dynamique ne se fasse pas en maltraitant les consommateurs ».