
L'UFC-Que Choisir va porter plainte contre Free

L'association de défense des consommateurs estime que Free viole le droit de la consommation de multiples façons dans le cadre de son service Internet « triple play ». Elle demande une audience au tribunal le 9 mars.

Free est dans le collimateur de l'UFC-Que Choisir.

Selon nos informations, l'association de défense des consommateurs a assigné la société vendredi devant le tribunal de grande instance de Paris dans le cadre d'une procédure accélérée, et réclame 535 000 euros de dommages-intérêts « en réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs ». Si les pratiques incriminées étaient sanctionnées par le droit de la concurrence, relativise l'UFC-Que Choisir, l'amende pourrait s'élever à 10 % de son chiffre d'affaires, soit 96 millions d'euros ! Le deuxième fournisseur d'accès à Internet français se voit reprocher « de nombreuses et diverses pratiques déloyales et illicites » dans l'ADSL.

L'inventeur du « triple play », (Internet, télévision, téléphone) et du forfait à 29,99 euros par mois, qui compte aujourd'hui près de 3,7 millions d'abonnés, se retrouve sur le banc des accusés à quelques jours de décrocher, selon toute vraisemblance, la quatrième licence de téléphonie mobile. Si la procédure est jugée recevable, l'audience aura lieu le 9 mars. Gaëlle Patetta, directrice juridique de l'association, voudrait faire un exemple : « Chez tous les opérateurs, il y a parfois des choses qui ne vont pas, mais ils rectifient le tir après une décision de justice. Free a déjà été condamné plusieurs fois, mais n'en a clairement pas l'intention. Nous voulons faire cesser cette impunité, et éviter que les concurrents ne fassent comme eux. »

L'UFC Que choisir elle-même avait saisi la justice il y a quelques semaines au sujet de la hotline de Free, toujours surtaxée alors que la loi Châtel de 2008 l'interdit. Cette fois-ci, le défenseur des consommateurs a épluché les conditions générales de vente, la brochure tarifaire, le site Web de la marque, et les publicités. « Avec Free, ça part vraiment dans tous les sens », constate Gaëlle Patetta.

Petit inventaire :

- Lorsqu'un consommateur s'abonne chez Free, toujours via le site web, la case « Service Plus » est pré-cochée alors que cette option coûte 9,99 euros par mois. Et, à la fin de la procédure, le coût reste affiché à 29,99 par mois alors que l'abonné paiera bien 39,98 euros par mois pendant un an s'il n'a pas décoché la case.
- Si le client veut résilier son abonnement, la loi Châtel prévoit un délai de résiliation maximum de 10 jours alors que, sur son site

Internet, Free compte, lui, un mois. D'autres clauses sont de nature à dissuader l'abonné de partir : si l'abonné veut résilier son contrat, il doit payer 96 euros moins 3 euros par mois d'ancienneté. Mais le moindre changement du contrat (demande d'une autre Freebox, déménagement...) remet le compteur à 96 euros.

- Le moyen de paiement poserait aussi problème. Outre le fait que l'opérateur ne délivre pas de facture papier, Free impose le prélèvement automatique sur le compte bancaire du client. Si l'abonné refuse et opte pour une autre possibilité, il doit alors faire un dépôt de garantie de 400 euros et payer 4 euros en sus de son abonnement chaque mois.
- Le prix de 29,99 euros par mois est un prix plancher et pas un prix plafond : les appels vers les téléphones mobiles ou encore vers les numéros spéciaux ne sont pas inclus dans l'abonnement. C'est le cas des autres fournisseurs d'accès mais ces derniers ne font pas leur publicité en disant « Il a Free, il a tout compris »... Pour l'UFC Que Choisir, les prix ne sont pas aussi « attractifs » qu'annoncés. Pas plus que ne sont « exclusifs » certains services présentés comme tels : le WiFi rapide, la radio sur le téléviseur, la télévision sur plusieurs postes, le logiciel de contrôle parental sont également proposés par les concurrents.

Pourtant, depuis 2008, le nombre de plaintes concernant les dysfonctionnements de l'Internet a tendance à baisser en France. En 2007, l'Association Française des Utilisateurs de Télécommunications (AFUTT) a recensé 6 759 plaintes pour des problèmes d'abonnements à Internet. Ce chiffre n'était plus que de 4.647 pour l'année 2008. Preuve que la qualité de services des fournisseurs d'accès a tendance à s'améliorer. Mais peut-être pas pour tout le monde...

Les précédents

Free est régulièrement la cible d'abonnés et d'associations comme l'UFC-Que choisir ou Familles de France. Les plaintes sont généralement liées à deux raisons :

- Non-exécution du contrat de fourniture de services. Un abonné de la région d'Orléans est allé jusqu'en Cassation et vient d'obtenir justice, en novembre. Il ne recevait pas la télévision alors qu'il payait l'abonnement « triple play ». La jurisprudence est pourtant claire : un opérateur ne peut se défausser sur France Télécom (qui fournit le réseau) et invoquer des raisons techniques, car il est tenu à une obligation de résultat, selon la jurisprudence. Les affaires précédentes concernent des lignes facturées mais pas encore activées, des interruptions de service, des débits trop faibles. C'est

un problème de plus en plus fréquent chez la plupart des fournisseurs d'accès en France, selon l'Association Française des Utilisateurs de Télécommunications (Les Echos du 4 décembre).

- Clauses abusives ou illicites. En février dernier, la Cour d'appel de Paris a jugé que trois clauses inscrites dans les conditions générales de vente étaient abusives : le prélèvement automatique comme unique mode de paiement ; la résiliation obligatoirement par lettre recommandée avec accusé de réception ; la date d'effet de la résiliation.