



Free, bientôt dans le mobile, encore attaqué sur ses pratiques dans l'internet

Favori pour devenir le quatrième opérateur mobile français, le fournisseur d'accès Internet Free est considéré par les associations comme le mauvais élève vis-à-vis des consommateurs, à l'image d'une nouvelle procédure judiciaire que l'UFC-Que Choisir vient d'engager.

« On ne peut pas dire que l'Internet ou la téléphonie soient un monde de respect généralisé des règles », ironise Alain Bazot, président de l'UFC, « mais Free se distingue particulièrement dans ses pratiques néfastes pour les consommateurs et son manque de loyauté ».

L'association a révélé lundi qu'elle avait porté plainte contre ses conditions de vente, lui réclamant 535 000 euros de dommages et intérêts. L'audience devant le tribunal de grande instance de Paris a été fixée au 9 mars.

Contacté par l'AFP, Free n'a pas souhaité s'exprimer.

L'UFC-Que Choisir n'en est pas à son coup d'essai contre le deuxième fournisseur d'accès Internet français (4,42 millions d'abonnés fin septembre).

En octobre, c'est à propos de son assistance téléphonique qu'elle l'a assigné, estimant qu'il contrevenait à la loi en la facturant.

Un point sur lequel l'UFC 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.

Les conditions de vente sont aussi critiquées. 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.

En 2006 ce sont 32 clauses qui avaient été condamnées après une plainte de l'UFC et de Familles de France.

Si Free a modifié ses conditions depuis, certains points agacent encore l'UFC. Ainsi, quand un client s'abonne en ligne, l'option payante « Service plus » est précochée sans qu'il s'en aperçoive forcément.

Autre point qui chiffonne la justice : le service fourni. Mi-novembre, la Cour de Cassation, saisie par un abonné qui n'arrivait pas à recevoir la télévision, a condamné Free à lui verser 2 500 euros.

En 2007 la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes a demandé à Free de « clarifier le contenu de ses offres », tout en rappelant aussi à l'ordre trois autres fournisseurs d'accès.

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.

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

Secteur « le plus grand pourvoyeur de plaintes » par rapport au fixe ou au mobile, selon l'AFUTT, Internet 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.

« Nous avons déjà épinglé Orange et les autres, mais chez Free cela reste assez spectaculaire, ses pratiques sont trop souvent condamnables et condamnées », souligne Alain 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 ».