Fixe vers Mobile : France Télécom condamné pour pub mensongère

C'est le point final d'un dossier laborieux. L'UFC-Que choisir qui dénonçait une

« *manipulation de prix et des offres en trompe-l'œil* » vient de remporter une sérieuse victoire sur l'opérateur historique. Cela fait déjà un moment que l'association dénonce les tarifs en vigueur entre fixe et mobile. Le verdict du tribunal condamne France Télécom à verser 20.000 euros à l'association et à une astreinte de 10.000 euros par infraction constatée. Le jugement estime que « *la baisse est nécessairement comprise par un consommateur moyennement averti comme annonçant une baisse générale de 20% du prix à la minute, alors qu'il est démontré par les vérifications faites par l'UFC-Que Choisir, lesquelles ne sont pas sérieusement réfutées, que ladite baisse ne s'applique qu'à un nombre limité d'appels atteignant 335 secondes* ». **Avec le soutien du gouvernement** Cela fait des mois que l'UFC-Que Choisir milite pour obtenir une baisse des tarifications fixe vers mobile. L'action, soutenue par le ministre délégué à l'industrie Patrick Devedjian et l'ART, était devenue le cheval de bataille de l'association. Après moult pressions, France Télécom avait consenti à une baisse des tarifs et lancé une campagne de publicité alléchante qui promettait au consommateur ordinaire de voir sa facture sérieusement diminuer. Seulement, après vérification, L'UFC-Que Choisir a bien été obligé de constater qu'il n'en était rien. Explications. France Télécom a supprimé le crédit temps des 30 premières secondes de communications facturées 21 centimes d'euros et a opté pour un coût d'établissement d'appel de 17,9 centimes euros. Conséquence: au lieu de baisser le coût des appels d'une durée comprise entre 15 secondes et 1,15 minute, ces derniers augmentaient de plus 6 à

plus 19,5% selon la durée. **Manipulation** L'UFC dénonce une « *manipulation* ». Dans un communiqué, l'association explique que « *pour une très grande majorité d'appels, le prix réel à la minute va soit augmenter, soit diminuer mais dans des proportions beaucoup plus faibles que celles annoncées* ». Et de poursuivre: « *Ainsi, tous les appels, dont la durée est comprise entre 15 secondes et 1,15 minute, seront plus chers qu'auparavant. Par exemple, le prix d'un appel de 30 secondes va augmenter de 19,5% et de 6% pour un appel d'une minute* ». « *Pour les appels dont la durée est comprise entre 1,15 minute et 2,10 minutes, la baisse sera inférieure à 5%. Pour ces derniers, France Télécom ne répercute pas totalement au consommateur la baisse du prix de l'interconnexion versée à l'opérateur mobile, comme l'entreprise s'y était engagée, et de fait, augmente sa marge bénéficiaire* ». Sachant que 70% des appels de fixe à mobile ont une durée inférieure à une minute, le Président de l'UFC-Que Choisir, Alain Bazot, estime « *fallacieuse* » la baisse. « **Une victoire complète** Suite à ce jugement, la publicité est dorénavant interdite de publication sous astreinte d'une forte amende, et le TGI a ordonné que des extraits du jugement soient publiés dans *Le Parisien*, *20 minutes* et *La Montagne* C'est une victoire pour les consommateurs. Pour autant, rien n'indique que l'opérateur historique, malgré les recommandations du ministre, de l'ART et de l'UFC, n'ait l'intention de réduire le montant de la première minute de connexion. Contacté, l'UFC-Que Choisir précise que c'est « *une victoire complète* », d'autant que concernant la tarification de la première minute « *une action est en cours de procédure devant le conseil d'État* ». Une autre affaire à suivre... qui risque de dire encore combien, à ce petit jeu tricheur l'opérateur émousse son image de marque.