

France Télécom condamné pour avoir modifié son offre illimitée

C'est une décision lourde de sens pour France Télécom. L'opérateur historique n'a pas le droit de modifier unilatéralement un contrat. Telle est la décision du tribunal de grande instance de Marseille, saisi par une cliente du groupe.

Rappel des faits. Courant 2006, France Télécom frappe fort en lançant « Atout 100% illimité ». Pour 79 euros par mois, cette offre limitée à 150.000 abonnements permet de téléphoner 24h/24, de façon illimitée vers tous les opérateurs fixes et mobiles européens et d'Amérique du Nord. Une aubaine pour les accrocs au téléphone.

Très vite 110.000 personnes s'abonnent. Mais en avril 2006, l'opérateur décide de changer les règles du jeu. Désormais, l'illimité ne s'applique plus aux appels vers les mobiles. France Télécom limite ces appels à 10 heures par mois. Les communications vers les postes fixes restent illimitées. Il prévient les abonnés par courrier.

Ce tour de vis s'explique par une vaste fraude autour de ce forfait. L'opérateur a été victime d'une « *revente de trafic* ».

Les escroqueries étaient bien montées. Le groupe cite l'exemple d'une quinzaine de forfaits souscrits, à une même adresse, dans une résidence universitaire de la région parisienne dont l'une des chambres était transformée, grâce à des ordinateurs, en véritable plate-forme d'appels automatisés.

Les accès téléphoniques à ce véritable standard étaient revendus pour quelques dizaines d'euros à des particuliers ou des sociétés de télémarketing.

« *Au total, près d'un millier de forfaits 100% illimité ont fait l'objet de détournement* », révèle France Télécom qui est resté discret sur le montant du préjudice subi, tout en le qualifiant d'« *assez élevé* ».

« *Nous avons décidé de restreindre cette offre plutôt que de la supprimer ou d'augmenter les tarifs, parce que c'est l'issue la moins perturbante pour nos clients* », souligne un responsable du marketing.

Moins perturbante, pas vraiment. Une cliente a estimé qu'elle n'avait pas à payer pour les fraudeurs et a donc saisi la justice. Qui lui a donné gain de cause.

Le TGI de Marseille a donc condamné l'opérateur à verser un à-valoir de 1.500 euros pour préjudices financiers et moraux. Surtout, il impose à France Télécom de rétablir l'offre d'appel illimité.

L'opérateur se dit surpris par cette décision. Il estime qu'un changement de contrat est autorisé par le Code de la consommation, à partir du moment où le client est averti au moins un mois à l'avance. Il souligne par ailleurs que la résiliation était possible sans frais dans un délai de quatre mois après la modification. France Télécom a décidé de faire appel.