

Free mis en demeure pour sa Hotline

L'association FreeKs tient tête à **Free**. Elle vient même d'annoncer qu'elle **met en demeure**

le fournisseur et demande que sa hotline respecte la loi. Une copie de cette mise en demeure a également été envoyée à à l'Arcep (le régulateur des télécoms), au ministre de l'Industrie et du Commerce, Luc Chatel, à la DGCCRF (Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes), , à l'Orgeco (Organisation générale des consommateurs), ainsi qu'à l'UFC-Que Choisir.

Explications. Depuis le 1er juin dernier, la loi Chatel est en entrée en vigueur. Celle-ci met un terme à la tarification excessive des hotlines, facturées jusque-là 0,35 centimes par minute, en instaurant une tarification locale. Une décision très attendue par les consommateurs.

Pourtant, Free fait la sourde oreille. Le fournisseur d'accès, bien décidé à conserver ses prérogatives, a décidé d'appliquer la loi... tout en facturant l'assistance.

En clair, pour le client de l'opérateur, un appel vers l'assistance technique sera facturé au tarif local. En revanche, il verra apparaître sur sa facture une somme correspondant au temps passé avec la hotline. Chaque minute sera ainsi facturée en tant que prestation de service **0,34 centimes la minute**. Free affirme « *appliquer scrupuleusement la loi* ». Appliquée mais aussi contournée...

Pour l'association « *la demande formulée par le client relève d'un événement dont les effets échoient à la responsabilité du fournisseur et par conséquent à l'obligation de résultat dont il est débiteur vis-à-vis de son client* » .

A noter, FreeKs [a mis en ligne](#) un formulaire de demande de remboursement des frais de hotline que les abonnés de Free peuvent utiliser contre leur fournisseur.