

Hot-line : la justice condamne Free à rembourser 3 abonnés

Pour la troisième fois en quelques semaines, Free subit une défaite en justice. Après avoir été condamné pour ses brochures sur la fibre optique, après que sa demande d'annulation concernant l'appel à candidatures pour la 4e licence 3G ait été rejetée, l'opérateur vient d'être condamné pour sa hot-line.

Le tribunal de grande instance de Paris a condamné fin juin Free à indemniser trois abonnés. L'affaire est simple : ces trois clients ont dépensé des petites fortunes en hot-line suite à des problèmes d'accès. Mais ces dysfonctionnements étaient de la responsabilité de l'opérateur. Les abonnés se sont donc tournés vers l'association de consommateurs UFC Que Choisir, estimant qu'ils n'avaient pas à payer les frais de communication de la hotline (environ 30 centimes la minute).

L'UFC a donc saisi la justice qui lui a donné raison. L'opérateur devra verser à chaque plaignant environ 550 euros et 20.000 euros à l'association. La décision devra en outre être publiée dans trois journaux.

Le tribunal a estimé que Free doit « *supporter le coût des frais de communications avec la hot-line* ». L'opérateur a fait appel.

Pour l'UFC, « *cette décision conforte sa demande de gratuité des communications vers les services d'assistance téléphonique dès lors que les consommateurs appellent pour régler un problème lié à la fourniture du service* ».

Aujourd'hui, seul le temps d'attente est gratuit. Ce principe a été obtenu de haute lutte, sous la pression du gouvernement et des associations de consommateurs ulcérées par l'inflation du nombre de plaintes concernant la qualité de service des FAI.

Certains fournisseurs ont mis en place des hot-lines intégralement gratuites. Mais ce n'est pas le cas des trois premiers FAI français : Orange, Neuf Cegetel et Free. L'UFC réclame donc une loi qui impose la gratuité. Une demande impossible pour les FAI qui évoquent les coûts importants générés par ces services d'assistance. Des coûts mais aussi d'énormes recettes...