

Hotline : Free contourne la loi Chatel

De l'avis de certains, les lois sont faites pour être contournées. **Free** en fait la démonstration. Nos confrères de *01net* rapportent que l'opérateur a tourné la loi à son avantage. En effet, depuis le [1er juin](#), le texte de loi proposé par Luc Chatel, secrétaire d'Etat à la consommation est entrée en vigueur.

Composée de 11 articles, la loi met (presque) fin aux contrats de 24 mois proposés par les opérateurs et met un terme à la tarification excessive des hotlines, facturées jusque-là 0,35 centimes par minutes, en instaurant une tarification locale.

Cette dernière mesure, fortement contestée par les opérateurs a pourtant bel et bien été intégrée au texte de loi. 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**. Joint par la rédaction de *01net*, Free a affirmé « *appliquer scrupuleusement la loi* ». Ben voyons.

La loi très vite qualifiée de « [bricolage](#) » par l'UFC-Que Choisir se révèle donc perméable aux failles juridiques.

La réaction de Free, en plus d'être injuste, inaugure un dangereux jeu de dupe. En effet, voyant cela, d'autres fournisseur d'accès pourrait faire marche arrière et « *appliquer scrupuleusement la loi* » à la manière de Free. Aujourd'hui, seul Orange a annoncé le passage au tarif local et Alice propose une hotline intégralement gratuite.

La manœuvre de Free illustre de fait la toute puissance des FAI et de leurs impératifs commerciaux face aux droits des consommateurs.