

L'UFC-Que choisir attaque Free

Sommé de faire la clarté sur la facturation de sa ligne téléphonique d'assistance, **Free vient d'être saisi par l'association de consommateurs UFC-Que Choisir**. Une nouvelle écharde dans le pied du FAI, accusé de contourner la [loi Châtel](#) sur la surtaxation des communications vers les centres d'appel.

Dans un communiqué, l'UFC-Que Choisir claque sévèrement l'opérateur : « *0,34 euro la minute d'appel passé avec un téléopérateur alors que **la loi interdit dorénavant une telle pratique**, Free va devoir expliquer à un tribunal pourquoi il continue à surfacturer l'accès à son service d'assistance téléphonique* ».

Dans les faits, Free est accusé de passer outre la loi Châtel pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, **entrée en vigueur le 1er juin 2008**. Dès lors, la surtaxation est interdite, de même que la gratuité du temps d'attente qui doit être gratuit lorsque l'appel est passé depuis le réseau de l'opérateur.

L'UFC- Que Choisir, épaulée par l' [association Freeks](#), dénonce donc l'attitude de l'opérateur car c'est au client de faire la demande de remboursement, par une « *procédure compliquée* » en cas d'appel sur la *hotline*.

Déjà, l'association avait frappé un grand coup en expliquant que « *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* ». Freeks a d'ailleurs [mis en ligne](#) un formulaire de demande de remboursement des frais de hotline que les abonnés de Free peuvent utiliser contre leur fournisseur.

De son côté, l'UFC-Que Choisir a décidé de porter l'affaire devant les tribunaux, mais s'attend à une procédure de longue haleine. L'association rappelle qu'une plainte déposée en 2006 visant la surtaxation des appels à la *hotline* de Free n'a toujours pas abouti.

De même, condamné en juillet 2007 à verser **20.000 euros de dommages et intérêts à trois abonnés**, Free avait fait appel. Un nouveau procès est prévu le 5 novembre prochain. De quoi entailler un peu plus l'image de l' [unique candidat à la quatrième licence mobile](#)...