

L'UFC-Que choisir pointe les limites des forfaits illimités

Trois semaines ! C'est le délai que l'UFC-Que choisir laisse aux opérateurs avant de lancer les poursuites. Leurs torts ? Ils sont accusés d'abuser du terme « illimité » dans leurs forfaits de téléphonie mobile. Ils doivent aussi rendre leurs offres transparentes et supprimer une vingtaine de clauses abusives de leurs contrats, selon l'association de défense des consommateurs. Passé ce délai, l'UFC-Que Choisir saisira la justice « pour suppression des clauses abusives et même, pour certains, au titre de pratiques commerciales trompeuses », souligne lEspresso.fr.

Les conditions commerciales de Numericable sont particulièrement montrées du doigt. Son offre « illimitée » se limiterait dans les faits à 14 heures d'appels mensuels. Et si La Poste Mobile fait mieux avec 200 heures d'appels, ce n'est toujours pas de l'illimité.

Alain Bazot, le président de l'association, est très remonté contre ces deux opérateurs, mais également contre leurs concurrents. « C'est une véritable sortie de route des opérateurs. La concurrence, ce n'est pas ça ! », assurait-il le 7 février lors d'une conférence de presse.

L'illimité est un mythe

Pour lui, l'arrivée de Free Mobile (dont il a déjà épinglé les frais « cachés ») a provoqué l'apparition sur le marché d'une profusion de faux illimités et de clauses abusives par des concurrents trop pressés de s'aligner. Mais pour le président, « le mythe de l'offre illimitée n'a jamais existé. Il y a systématiquement des limites ».

Ces limites peuvent être quantitatives (par exemple les appels illimités sont restreints à 99 interlocuteurs différents et, quasi systématiquement, la durée d'un appel est limitée à 3 heures au mieux, 2 heures dans la plupart des forfaits), ou, à la discrétion de l'opérateur (usage « raisonnable » ou « en bon père de famille ») à l'interprétation discutable.

Pour tenter de débroussailler la jungle tarifaire des offres, l'UFC-Que Choisir publie un « contrôle technique des offres mobiles illimitées » reproduit ci-dessous.

	B.YOU	Caroline	Free mobile	Le Poste Mobile	Numericable	Priotel	Real	Sire +	Sosh	Virgin mobile	ZERO FORFAIT
Tarif mensuel offre mobile illimitée sans engagement	19,90 €	18,80 €	19,99 €	50 € (en maximum 100 euros)	49,90	24,90 €	24,90 €	24,90 €	24,90 €	44,99 €	19,90 € (sans engagement - 100 minutes)
Cadent / internet	3G / jusqu'à 3 Go/mois	3G+ / jusqu'à 300 Mo/mois	3G / jusqu'à 3 Go/mois	3G/3G+ / jusqu'à 900 Mo/mois	3G/3G+ / jusqu'à 3 Go/mois	3G/3G+ / jusqu'à 750 Mo/mois	3G/3G+ / jusqu'à 1 Go/mois	Hébergement SFR jusqu'à 900 Mo/mois	3G+ / jusqu'à 1 Go/mois	3G / jusqu'à 3 Go/mois	Hébergement SFR jusqu'à 500 Mo/mois
Durée maximale d'appel illimitée	Aucune limitation indiquée	Aucune limitation indiquée	Pas de données illimitées	200 h	14 h *	Aucune limitation indiquée	Aucune limitation indiquée	Aucune limitation indiquée	Aucune limitation indiquée	Aucune limitation indiquée	Aucune limitation indiquée
Durée maximale par appel	3 h, consommation doit pas excéder 24 heures	3 h	Pas de données illimitées **	2 h	2 h	2 h	3 h	2 h	3 h	3 h	2 h
Nombre maximum de destinataires	100	99	Pas de données illimitées	99	99	100	Aucune limitation indiquée	100	250	100	100

* Analyse des tarifs - Mars 2012
© UFC-Que Choisir 2012

(1) L'offre doit être utilisée selon l'opérateur « dans le cadre d'une utilisation non abusive, en bon père de famille »
(2) Est considérée comme une utilisation normale d'un client grand public, la consommation moyenne d'un abonné issu de la dernière publication par l'Anso de l'Observatoire Annuel des Marchés augmenté d'une marge de 500% à voir http://www.anso.fr/index.php?m=36&c=20337

	B.YOU	Canale	Free mobile	La Poste mobile	Numerikable	Pritel	Red	Sas +	Sosh	Virgin mobile	ZERO FORFAIT
Nombre maximum de SMS par mois	Aucune limitation indiquée	Aucune limitation indiquée	Aucune limitation indiquée	Aucune limitation indiquée	591 (1)	Aucune limitation indiquée	Aucune limitation indiquée	Aucune limitation indiquée	Aucune limitation indiquée	Aucune limitation indiquée	Aucune limitation indiquée
Nombre de correspondants maximum par mois	Aucune limitation indiquée	99	Aucune limitation indiquée	99	99	199	200 par 24h	99	200	99	Aucune limitation indiquée
Nombre maximum de destinataires par envoi	Aucune limitation indiquée	Aucune limitation indiquée	10 destinataires par envoi	Aucune limitation indiquée	Aucune limitation indiquée	Aucune limitation indiquée	Aucune limitation indiquée	Aucune limitation indiquée	Aucune limitation indiquée	Aucune limitation indiquée	Aucune limitation indiquée
MMS inclus	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Non

* Analyse des tarifs - Janvier 2012

© UFC-Que Choisir 2012

(1) « Est considérée comme une utilisation normale d'un client grand public, la consommation moyenne d'un abonné issu de la dernière publication par l'Arcep de l'Observatoire Annuel des Marchés augmenté d'une marge de 200% » (voir <http://www.arcep.fr/index.php?id=39&c=20537>).
SMS : (197 + 200%) = (197+394) = 591 sms.

crédit photo © lily – Fotolia.com