

## Grenoble : FREE condamné pour préjudice moral

Soumis par Cyril Brosset (QC)  
08-11-2007

Free vient d'être condamné à verser à 21 abonnés mécontents de l'Isère des dommages et intérêts allant de 443 à 830 euros. Cette somme tient compte du préjudice moral qu'ils avaient subi. D'autres procédures de même ampleur devraient suivre.

Ils étaient tous dans le même bateau à ramer contre leur fournisseur d'accès à Internet. Cela faisait des mois que ces 21 abonnés à Free enduraient des difficultés récurrentes pour se connecter au Web et téléphoner gratuitement en France et vers certains pays étrangers. L'opérateur avait bien présenté ses excuses à certains de ces clients lésés, mais ce n'est pas pour autant qu'il avait suspendu le prélèvement mensuel de l'abonnement ni répondu favorablement à leurs demandes de remboursement.

Lassée d'attendre, l'association UFC-Que Choisir de Grenoble a regroupé ces dossiers et les a présentés devant la justice. Bien lui en a pris. Le 29 octobre, le juge de proximité a donné raison à toutes les parties civiles, estimant que Free n'avait pas respecté l'obligation de résultat à laquelle il est pourtant soumis par l'article L.121-20-4 du code de la consommation. Surtout, outre le remboursement des sommes payées alors que le service n'était pas optimal, le juge a accordé à chaque victime la somme de 400 euros au titre de son préjudice moral. Le magistrat estime en effet que, en envoyant à ses clients des lettres types sans tenir compte de leur situation particulière et en leur faisant parvenir concomitamment des lettres de menaces de contentieux, Free avait fait preuve d'un « manque de considération » et d'une « indifférence blâmable aux problèmes qu'ils rencontraient ».

Chaque victime recevra au final entre 443 à 830 euros pour le préjudice subi ainsi que 50 euros au titre des frais de procédure. Free devra en outre verser à l'association UFC-Que Choisir de Grenoble la somme de 2 000 euros au titre du préjudice collectif des consommateurs et de 1 000 euros au titre du préjudice associatif. La condamnation devra enfin faire l'objet d'une publication dans deux journaux locaux. Les déboires de Free en Isère ne sont pas pour autant terminés. Free comparaitra à nouveau devant le juge de proximité de Grenoble les 19 novembre et 28 janvier prochains. Chaque fois, 21 abonnés mécontents soutenus par l'association UFC-Que Choisir locale chercheront à placer le fournisseur d'accès face à ses responsabilités.