

Arggg. Je vais encore recevoir une montagne d'emails comme à chaque fois que je tiens des propos impopulaires. Car oui, le fait de « s'attaquer » - par exemple - à une association de défense de consommateurs est d'emblée impopulaire. Critiquer ou condamner - comme nous l'avons fait parfois - une action (pas toutes, hein !) qui nous semble injuste, injustifiée, sans bénéfice direct et concret pour la communauté Freenaute (et parfois même contraire à nos intérêts, cf. l'« affaire Familles de France » qui au final s'était retournée contre nous, <http://www.aduf.org/archives/pdf/0099.pdf>) est une liberté à laquelle nous tenons quitte à froisser les esprits moutonniers.

Contre-courant

## ILS PEUVENT PAYER !

Alors, tant pis. Une fois de plus, je me lance... à contre-courant... pour dénoncer - cette fois - l'attitude de certains. Je m'explique... avec un exemple dont j'ai la faiblesse de croire qu'il n'est pas un cas isolé :

Madame Jeanne X de Paris souscrit un abonnement à Free Haut Débit le 28 février 2005. Sa ligne est réputée câblée par France Telecom le 3 mars 2005. Free lui envoie une Freebox le 2 mars qu'elle réceptionnera le 8. Mais après l'avoir branchée, Madame X n'obtient pas de synchronisation (chenillard lent). Jusque là, tout va bien... enfin tout va mal... mais rien d'anormal.



Notre Freenaute signale le dysfonctionnement à la hotline. On lui demande de faire un test croisé (tiens ! ce sera le thème d'un prochain « contre-courant » ;-). Elle s'exécute. Elle teste sa Freebox chez un ami. Elle synchronise alors que celle de son ami ne synchronise pas chez elle. A priori, sa Freebox n'est donc pas en cause.

Second appel à la hotline. Madame X communique le résultat des tests effectués à Free qui conclut à une gourance dans le câblage de la ligne. Reste à déterminer si le hic se situe dans le répartiteur de France Telecom ou, côté Free, en salle de dégroupage. Parallèlement à l'ouverture d'un ticket GAMOT, un test de position est donc demandé par le service Backoffice de notre FAI. Jusque là, tout va bien... enfin tout va mal... mais le processus normal suit son cours.

Jusqu'à ce que, deux jours plus tard, le 18 mars, Madame X décide de renvoyer sa Freebox à notre FAI en invoquant un équipement défectueux (et, dans la foulée, elle souscrit à un abonnement ADSL chez un autre fournisseur). A réception, Free résilie naturellement son compte et lui facture - conformément aux Conditions Générales de Vente - les frais atténués (en l'occurrence, 96 €). Un beau gachis pour tout le monde : Madame X n'a pas de connexion et les frais de résiliation (qu'elle refuse catégoriquement de payer) ne couvriront pas les frais de câblage/décâblage dont Free devra s'acquitter auprès de France Telecom.

Vient alors un autre grain de sable : Free continue de facturer Madame X jusqu'en juillet 2005, soit 4 mois d'abonnement et 119,96 € de trop perçus. Notre (ex-)Freenaute obtient le remboursement des sommes prélevées à tort. Mieux, à titre de dédommagements, le service Fidelisation de notre FAI signe un chèque de 400 €.

L'histoire aurait pu s'arrêter là mais pour Madame X le dédommagement était trop maigre. Elle porte plainte et demande 4000 € de dommages et intérêts. Rien que ça !

Si on est en litige avec notre FAI et/ou qu'on est insatisfait par ses services, ou plus ordinairement, qu'on se laisse enrôler par la chorale des slogans tout fait, on serait tenté de pester en coeur (pardon pour la vulgarité) : « Bien fait pour leur gueule ! Ca leur apprendra à cette bande d'enfoirés ! Ils ont du pognon. Ils peuvent payer ! ».

Mais est-ce bien raisonnable ? S'il est légitime de demander et d'obtenir réparation pour un préjudice subi, tirer profit d'une situation malheureuse est inacceptable, avec tout le respect qui vous est dû, Madame X.

D'ailleurs, contrairement à certains de ses condisciples qui se sont (et se laissent encore) amadouer par les battements de cils de la veuve et l'orphelin, la Juge de Proximité qui a tranché dans cette affaire ne s'y est pas trompé. Le délibéré daté du 25 septembre dernier fut sans appel : non seulement Madame X n'a pas obtenu gain (c'est le cas de le dire...) de cause mais elle a été condamnée à payer les 96 € correspondant aux frais de résiliation ; elle a dû rétrocéder le geste commercial de 400 € et elle a dû payer 200 € au titre de l'article 700 du Nouveau Code de procédure civile... en sus, bien entendu, des honoraires versés à son propre avocat.

Soyons clairs. Loin de nous l'idée de s'en réjouir car - qui sait ? - Madame X est peut-être dans une situation financière précaire que cette décision fragilisera d'autant plus. Nous aurions tous préféré la voir profiter de la meilleure connexion qui soit. Ceci étant, cette décision est certes sévère mais juste. Tout simplement.

Lorsque notre FAI faillit à ses obligations, il doit réparer et indemniser le préjudice soit par voie conciliatoire, soit, si nécessaire, devant la juridiction compétente. Mais à hauteur de sa faute.

Ici, le consommateur lambda se plaint à tort ou à raison (et pas seulement en visant Free) d'être considéré comme une « pompe à fric ». Là, on le voit brandir comme un trophée des dommages et intérêts sans commune mesure avec le préjudice subi. Autrement dit : « Ne me prend pas pour une vache à lait mais dès que j'en aurai l'occasion, je me couche sous Marguerite et je m'en mets plein la panse ». Grande classe !