



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 12/03/2019

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Action de groupe contre Free Mobile : Location de téléphone portable

Alertée par de nombreux consommateurs sur les difficultés rencontrées lors de la restitution du téléphone portable loué auprès de Free Mobile, l'UFC-Que Choisir, faute de réaction appropriée de la part de l'opérateur à la mise en demeure qui lui a été adressée à l'automne, l'assigne aujourd'hui devant le TGI de Paris pour obtenir le remboursement des frais illégalement facturés à ses abonnés.

Free Mobile : les pratiques peu louables de l'opérateur

Au moment de la restitution du téléphone en location, bien qu'étant en mesure de prouver le renvoi du terminal en bon état, un grand nombre d'abonnés se sont vus facturer, sans alerte préalable, des frais (100, 200, 250 euros), pour « non restitution du téléphone » ou portable rendu en « mauvais état ».

Utilisant des conditions générales imprécises, créant un déséquilibre significatif à son profit¹, la société Free Mobile a ainsi multiplié les arguments auprès des consommateurs aux fins de prélever les frais pour « non restitution » ou « mauvais état ». S'agissant du mauvais état, il est à noter qu'aucune grille de vétusté prenant en compte la durée de la location et l'usure normale du téléphone n'est fournie à l'abonné, laissant l'appréciation de l'état de l'appareil à la seule discrétion de Free Mobile. Au vu de la jurisprudence et des recommandations de la commission des clauses abusives, l'UFC-Que Choisir estime ces clauses manifestement abusives/illicites.

Un véritable parcours du combattant

Les plaintes des consommateurs victimes de ces « frais sanction » font souvent état de l'absence de réponse de la société aux recommandés exigeant des preuves du « mauvais état » de l'appareil. Désabusés par ces pratiques et par une bataille longue et inégale, de nombreux consommateurs renoncent à récupérer ces sommes prélevées illégalement.

Décidée à faire respecter les droits des consommateurs, l'association avait donc mis en demeure Free Mobile le 4 septembre 2018 de modifier ses conditions générales de location et rembourser les frais indûment prélevés aux consommateurs concernés. Free Mobile n'ayant opéré que des modifications marginales de son contrat et ayant entendu restreindre le bénéfice de l'indemnisation aux seuls dossiers déjà en possession de l'association, l'UFC-Que Choisir décide donc de lancer une action de groupe afin de permettre l'indemnisation effective de tous les consommateurs victimes de cette pratique.

L'association met à disposition de tous une [foire aux questions](#) sur cette action de groupe ainsi qu'un [formulaire](#) permettant aux abonnés de Free Mobile de signaler les problèmes éventuellement rencontrés au moment de la restitution de leur téléphone loué.

¹ Art. 9, 9.1 et 9.2 des conditions générales de location.