

Illimité vers les mobiles : l'UFC-Que Choisir dénonce les pratiques de Free

Pour mieux vendre leurs nouvelle box, **SFR** et **Free** [mettent en avant un nouvel argument choc](#) : les appels vers les téléphones **mobiles** proposés [dans le forfait NeufBox Evolution](#) et FreeBox Révolution.

Seulement, **l'UFC-Que Choisir** a mis le nez dans les conditions générales d'utilisation de ces deux forfaits triple play, et tout ne semble pas aussi rose que prévu.

Ainsi, selon l'association de défense des consommateurs, les appels depuis la box en direction d'autres terminaux mobiles est *"en réalité bridé"*.

S'il est bien sûr possible d'appeler les mobiles de son choix, l'abonné SFR ou Free utilisant ce nouveau service via sa FreeBox ou sa NeufBox doit surtout prendre en compte le fait que ces communications sont avant tout limitées dans le temps, histoire d'éviter les abus, comme le note Free.

Comment définir la durée limite de chaque appel passé vers un mobile ? C'est bien compliqué du côté de Free. [L'UFC-Que Choisir s'est armé de patience](#) et a constaté que, [dans sa brochure liée au service de téléphonie](#), le FAI ne publie aucun chiffre précis, mais renvoie vers l'Observatoire des marchés, publié chaque trimestre par l'ARCEP...

Ainsi, selon les derniers chiffres publiés par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes, cet *"usage raisonnable"* prôné par Free serait, dans le meilleur des cas, tant le référentiel à trouver est compliqué, de *"5h03 heures pour un abonné à un service de téléphonie par ADSL"*, note l'UFC-Que Choisir, même si Free ne publie pas noir sur blanc son chiffre de référence concernant cet *"usage raisonnable"*...

Le FAI ne respecterait pas ainsi le Code de la consommation, qui stipule que *"les clauses des contrats proposés par les professionnels aux consommateurs ou aux non-professionnels doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible"* (art. L.133-2)", relève l'association de consommateurs...

SFR est plus clair : il limite le nombre de correspondants mobiles à 250 par mois, et la durée d'un appel ne doit pas dépasser trois heures. *"Ces restrictions semblent raisonnables"*, souligne l'UFC-Que Choisir. Au-delà de ce temps d'appel, les appels seront facturés au prix d'une communication vers les mobiles classiques.