

Familles Rurales obtient la condamnation de la société Free Mobile en raison de pratiques commerciales trompeuses pour promouvoir ses premières offres 5G

Familles Rurales obtient la condamnation de l'opérateur Free Mobile pour avoir communiqué de façon trompeuse sur les performances permises par son réseau 5G lors de la commercialisation de ses premières offres. Si les magistrats ont reconnu à hauteur de 15 000€ le préjudice subi par l'intérêt « collectif » des consommateurs, Familles Rurales envisage désormais l'introduction d'une action de groupe visant à obtenir, sur la base de cette décision de la Cour d'Appel de Paris, l'indemnisation des clients ayant dû s'équiper d'un « terminal compatible 5G ».

En France, il existe 3 bandes de fréquences 5G (700 MHz – 3,5GHz et 26 GHz), toutes ne se valent pas et chacune dispose de spécificités propres : meilleure pénétrabilité au sein des bâtiments et/ou débits renforcés et/ou couverture plus ou moins large et/ou moindre latence...

Lors du lancement des premières offres fin 2020, Familles Rurales avait reproché à l'opérateur Free Mobile d'induire sciemment les consommateurs en erreur quant aux performances de son réseau. Pire encore, les consommateurs ont dû s'équiper de mobiles « compatibles 5G » (les plus onéreux à l'époque) pour bénéficier d'une offre pourtant annoncée « sans surcoût ». Face au refus de la société Free Mobile d'adopter une communication plus « loyale », l'association Familles Rurales avait engagé une procédure début janvier 2021.

Par un arrêt daté du 22 novembre 2024, susceptible de pourvoi en cassation, la Cour d'Appel de Paris vient de donner raison à Familles Rurales. Elle a considéré la communication de l'opérateur intervenue fin décembre 2020 / début janvier 2021 :

- Trompeuse s'agissant de l'allégation consistant à annoncer un « débit ultra rapide jusqu'à 3 fois plus rapide que la 4G »
- Trompeuse l'allégation relative à « l'absence de surcoût », les consommateurs ayant notamment dû s'équiper de téléphones « compatibles 5G », les premiers à être commercialisés à l'époque et donc souvent les plus onéreux
- Trompeuse l'annonce d'une « large couverture : déjà 40% de la population couverte par la 5G en France »
- Trompeuse « la cartographie de la couverture du réseau 5G sur son site internet »

Si Familles Rurales salue le travail de motivation des magistrats, le Mouvement n'entend pas en rester là. Une action de groupe est en effet à l'étude afin de voir les consommateurs ayant dû s'équiper de téléphones onéreux pour profiter des débits induit annoncés, indemnisés. Le préjudice économique qu'ils ont subi est démontré, **il convient désormais que la société Free Mobile indemnise ses clients.**

Contact