

**République française**  
**Au nom du Peuple français**

**Tribunal de Grande Instance de Paris**

**31eme chambre/1**

N° d'affaire : **0700396023**

Jugement du : **7 février 2012, 13h30**

n° : **10**

**NATURE DES INFRACTIONS : TROMPERIE, PAR PERSONNE MORALE, SUR LA NATURE, LA QUALITE OU L'ORIGINE D'UNE PRESTATION DE SERVICE, PUBLICITE MENSONGERE OU DE NATURE A INDUIRE EN ERREUR,**

**TRIBUNAL SAISI PAR :** Ordonnance de renvoi du juge d'instruction en date du 03 janvier 2011 suivie d'une citation.

**PERSONNE POURSUIVIE :**

Nom : **SAS FREE**  
Domicile : **8 Rue de la Ville l'Evêque  
75008 PARIS**  
Antécédents judiciaires : **déjà condamnée**  
N° de SIREN : **421 938 861**  
Comparution : **représentée par Cyril POIDATZ, président, assisté de Maître Caroline TOBY avocat au barreau de PARIS, qui dépose des conclusions. (R 49)**

08/02/2012  
SR DP/DC  
08/02/2012

**PARTIE CIVILE :**

Nom : **UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS QUE CHOISIR**  
Domicile : **c/ Maître EUVRARD Agathe  
8 Rue Bertie Albrecht  
75008 PARIS**  
Comparution : **représentée par Maître Agathe EUVRARD avocat au barreau de PARIS, qui dépose des conclusions. (C 0409)**

**PROCEDURE D'AUDIENCE**

Par ordonnance de renvoi de l'un des juges d'instruction de ce siège en date du 3 janvier 2011 la SAS FREE est prévenue :

d'avoir à Paris et sur l'ensemble du territoire national, courant 2006 et 2007, en tout cas sur le territoire national et depuis temps non prescrit, par quelque moyen que ce soit, trompé divers contractants sur la nature, les qualités substantielles et la quantité de bande passante de prestations de service de fourniture d'accès au réseau internet, en l'espèce en présentant, avant la conclusion des contrats, un taux

OP -

d'atténuation théorique prévisible du signal qu'elle savait systématiquement sous-évalué et en bridant l'accès au service de certains utilisateurs sans avoir mentionné que la société se réservait cette possibilité, faits prévus par ART.L.213-1, ART.L.213-6 AL.1, ART.L.216-1 C.CONSOMMAT. ART.121-2 C.PENAL. et réprimés par ART.L.213-6 AL.1, ART.L.213-1 AL.1 C.CONSOMMAT. ART.131-38, ART.131-39 2°, 3°, 4°, 5°, 6°, 7°, 8°, 9° C.PENAL,

d'avoir à Paris et sur l'ensemble du territoire national, courant 2006 et 2007, en tout cas sur le territoire national et depuis temps non prescrit, diffusé ou fait diffuser des messages publicitaires concernant des offres de fourniture d'accès au réseau internet comportant, sous quelque forme que ce soit, des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur portant sur les qualités substantielles du service, sur la quantité de bande passante disponible pour l'utilisateur et sur la portée des engagements pris par l'annonceur, et reposant sur de telles allégations, indications ou présentations, en l'espèce, en présentant dans des films publicitaires, diffusés sur diverses chaînes de télévision et sur le site internet de la société, des indications fausses et de nature à induire en erreur en présentant un débit maximal susceptible d'être atteint sans mentionner la possibilité que se réservait la société de brider l'accès au service de certains utilisateurs. Faits constitutifs de pratiques commerciales trompeuses au sens de la loi n° 2008-3 du 3 Janvier 2008, faits prévus par ART.L.121-1, ART.L.121-5, ART.L.121-6 AL.1 C.CONSOMMAT. et réprimés par ART.L.121-6, ART.L.121-4, ART.L.213-1 C.CONSOMMAT,

L'affaire a été appelée, successivement, aux audiences du :

- 09 mai 2011, pour première audience au fond et renvoyée pour examen au fond,
- 28 novembre 2011, pour audience au fond et renvoyée pour délibération,
- 23 janvier 2012, pour audience au fond et renvoyée en prolongation du délibéré,
- et ce jour, pour prononcé.

Les débats ont été tenus en audience publique.

Le président a donné connaissance des faits motivant la poursuite.

Maître Agathe EUVRARD avocat au barreau de PARIS, a été entendue en ses demandes et plaidoirie au nom de l'UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS QUE CHOISIR, partie civile, après dépôt de conclusions visées par le président et le greffier.

Le ministère public a été entendu en ses réquisitions.

Maître Caroline TOBY, avocat au barreau de PARIS, a été entendue en sa plaidoirie au nom de la SAS FREE, prévenue, après dépôt de conclusions visées par le président et le greffier.

Le greffier a tenu note du déroulement des débats.

Puis à l'issue des débats tenus à l'audience publique du 23 Janvier 2012 à 13h30, le tribunal a informé les parties présentes ou régulièrement représentées que le jugement serait prononcé le 07 Février 2012 à 13h30.

Ce jour le Tribunal vidant son délibéré conformément à la loi, a statué en ces termes.



**MOTIFS****SUR L'ACTION PUBLIQUE :**

Une plainte avec constitution de partie civile était déposée devant le doyen des juges d'instruction le 29 décembre 2006 par l'Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR. Elle portait sur les chefs d'escroquerie, d'extorsion, de tentative d'extorsion de fonds, de publicité fausse ou de nature à induire en erreur, de tromperie sur les qualités substantielles d'une prestation de service, d'accès et de maintien dans un système de traitement informatisé et de recel. Elle faisait suite à de nombreux courriers dont QUE CHOISIR avait été le destinataire à partir de l'année 2005, émanant de consommateurs mécontents de leur installation ADSL faite par le biais de la société FREE.

Tous décrivaient des difficultés semblables. En effet soit ils réceptionnaient très tardivement -ou jamais- l'équipement qui devait leur permettre d'accéder à internet en haut débit, soit les équipements ne permettaient pas d'avoir accès aux chaînes de télévision de façon continue, des interruptions intempestives avaient lieu, soit ceux qui souhaitaient jouer en ligne et avaient choisi FREE en raison d'une promesse de débit maximal se voyaient souvent interrompus dans leurs connexions, soit les contacts avec la « hotline » ne résolvaient rien et étaient très coûteux, soit beaucoup se voyaient contraints par FREE de résilier leurs contrats à leurs propres frais comprenant également l'envoi par la poste de la « livebox » litigieuse, soit enfin ils se voyaient menacés de poursuites par le biais d'une société de recouvrement de créance s'ils faisaient opposition aux prélèvements effectués sur leurs comptes. Mais pendant ce temps-là leurs comptes étaient prélevés régulièrement ...

QUE CHOISIR dénonçait ainsi le fait que la société FREE, par le biais de publicités très attractives, offrait des forfaits haut débit « triple play » qui devaient permettre l'accès à internet en haut débit, pour un montant mensuel de 29,90 euros -comportant la téléphonie, l'accès aux programmes de télévision et l'accès à internet permettant les jeux en ligne etc...- mais qui en réalité avaient engendré le mécontentement de nombreux consommateurs.

QUE CHOISIR chiffrait le préjudice des utilisateurs à 174 438 euros depuis l'année 2004.

Une information était ouverte le 6 février 2007.

Une première commission rogatoire était confiée à la BRDE, saisie le 16 mars 2007. Elle permettait de :

- disposer de l'intégralité du dossier de l'association FREENEWS à la préfecture de l'Hérault et de la préfecture de police de PARIS celui de « l'association des utilisateurs de FREE » (ADUF), des dossiers des sociétés FREE, CENTRAPEL, EFFICO-SORECO au Tribunal de commerce ;

- disposer des procès-verbaux établis par la DDCCRF et de la convention passée entre la DGCCRF et les fournisseurs d'accès à internet (FAI) ;

- de faire des transports et perquisitions au siège des sociétés ILIAD, FREE et CENTRAPEL (qui faisaient l'objet par la suite d'une requête en annulation de pièces par le conseil de la société FREE et d'une décision d'annulation de pièces par la chambre de l'Instruction de la cour d'Appel le 16 novembre 2009).

- d'entendre Christophe RIEUNER, le directeur marketing de la société ILIAD, Antoine LEVAVASSEUR, l'ingénieur système de la société FREE, Angélique

O.P. -

BERGE de la société CENTRAPEL, Ghozal ROHANI de la direction juridique de FREE, et Xavier ODINETY du service de recouvrement de la société ILIAD (la société One tel).

Le juge d'instruction demandait également les différents procès-verbaux établis par le Direction Générale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes -la DGCCRF- suite à la transmission d'une note de cette dernière au procureur de la République. Un procès-verbal était dressé le 14 août 2007 par la DGCCRF. Ce procès-verbal faisait suite à l'enquête que cette administration avait menée à la suite de nombreuses plaintes émanant de clients de FREE situés en zones dites " non dégroupées" (terme qui désignait des zones où FREE ne disposait pas encore de son propre réseau d'acheminement des données. Elles passaient par FRANCE TELECOM, par le biais d'une location que FREE faisait à son réseau). Cette enquête débouchait sur un premier réquisitoire supplétif du 3 janvier 2008 pour des faits nouveaux de publicité de nature à induire en erreur sur le quantum du débit de connexion à internet et de tromperie sur le quantum du débit et la qualité du service d'accès à internet.

Une deuxième commission rogatoire était ordonnée par le magistrat instructeur. Elle visait à faire analyser les films publicitaires saisis, à se faire communiquer les dossiers relatifs aux publicités télévisées de la société FREE au cours des années 2005 à 2007 et attache était prise également avec le Bureau de Vérification de la Publicité.

Christophe RIEUNIER était à nouveau entendu concernant les rapports avec le Bureau de Vérification de la Publicité, le 29 avril 2008 : il apportait un « CDRom » comportant des films publicitaires proposés par FREE, la BRDE visionnait les films et établissait un procès-verbal d'exploitation.

Antoine LEVAVASSEUR était entendu pour la 3e fois sur les termes utilisés par FREE pour définir le débit, sur les atténuations, l'affaiblissement, sur les données techniques et sur les informations données aux abonnés.

La DGCCRF communiquait une note de synthèse le 22 novembre 2007. Un deuxième réquisitoire supplétif, en date du 17 juin 2008, portait alors sur de nouveaux chefs de tromperie et de publicité de nature à induire en erreur.

Le 23 septembre 2008, la société FREE, représentée par Cyril POIDATZ, directeur de la société, était entendue en première comparution et était mise en examen des chefs de pratique commerciale trompeuse par le fait de ne pas avoir mentionné le bridage de l'accès de certains utilisateurs au service et de tromperie sur la minimisation de l'atténuation prévisible du signal en bridant l'accès au service sans avoir mentionné qu'elle s'en donnait la possibilité. La société était placée sous le statut de témoin assisté pour les pratiques commerciales trompeuses et la tromperie concernant les indications fausses sur le débit maximal susceptible d'être atteint, par l'affichage d'un débit ATM, sans pertinence et surévalué...

Une troisième commission rogatoire était délivrée par le magistrat instructeur à la DGCCRF afin de poursuivre son enquête sur les faits pour lesquels FREE avait bénéficié jusque-là du statut de témoin assisté.

Le 23 février 2009, la DGCCRF transmettait son compte rendu d'enquête et y joignait des documents relatifs à la communication de presse sur le site de FREE.

Le 23 mars 2009, l'avocat de la société FREE saisissait la chambre de l'Instruction afin qu'il soit statué sur la nullité éventuelle de certains actes de procédure.

Le 9 avril 2009, le juge d'instruction, dans le cadre d'un deuxième interrogatoire de Cyril POIDATZ notifiait à la société FREE qu'elle était mise en examen, s'agissant des faits pour lesquels elle bénéficiait jusqu'à présent du statut de témoin assisté.

Le 16 novembre 2009, la chambre de l'Instruction de la cour d'Appel de PARIS prononçait des annulations de pièces de la procédure suite à la requête déposée par le conseil de la société FREE. La requête demandait l'annulation de nombreuses pièces de la procédure sur le fondement de deux moyens de droit. Il s'agissait tout d'abord de la nullité du procès-verbal de perquisition transport au siège des sociétés ILIAD, FREE et CENTRAPEL, ainsi que de tous les actes subséquents, au motif que s'agissant de sociétés de presse ou de communication audiovisuelle, la perquisition devait être effectuée par un magistrat.

La requête demandait ensuite la nullité des réquisitions estimées irrégulières au motif que les sociétés ILIAD et FREE étaient concernées par les dispositions de l'article 60-1 du CPP qui prévoyait que les perquisitions les concernant ne pouvaient intervenir sans leur accord.

La cour rejetait le moyen de nullité relatif aux réquisitions, les documents obtenus étant des documents publics, ils pouvaient être retenus.

En revanche la cour faisait droit à l'annulation du procès-verbal de transport perquisition au siège des sociétés ILIAD, FREE et CENTRAPEL du 21 juin 2007, s'agissant effectivement de sociétés pour lesquelles la présence du magistrat instructeur était requise, en raison de l'activité de communication audiovisuelle de FREE, de l'édition de revues et de périodiques de la société ILIAD, et de la prestation de tous services dans le domaine des communications sous toutes ses formes concernant CENTRAPEL. Plusieurs questions adressées à des personnes physiques de ces sociétés dans le cadre de leurs auditions étaient en conséquence également annulées.

Cependant la cour d'Appel établissait que ces perquisitions et saisies n'étaient pas le support de la mise en examen et du bénéfice du statut de témoin assisté de la société FREE.

Le 20 novembre 2009, le conseil de la société FREE se pourvoyait en cassation contre l'arrêt rendu le 16 novembre 2009.

Le 29 décembre 2009, le président de la chambre Criminelle de la cour de Cassation rendait une ordonnance dans laquelle il indiquait que ni l'intérêt de l'ordre public ni celui d'une bonne administration de la justice, ne commandaient l'examen immédiat d'un pourvoi et déclarait en l'état qu'il n'y avait pas lieu à recevoir le pourvoi. Il ordonnait que la procédure soit continuée.

Le 19 juillet 2010, le réquisitoire définitif aux fins de non-lieu partiel et de renvoi était transmis, les réquisitions de renvoi portaient sur les pratiques commerciales trompeuses et sur la tromperie.

L'ordonnance de renvoi devant le tribunal correctionnel en date du 3 janvier 2011 retenait deux infractions en raison de l'existence de charges suffisantes relatives à :

- une pratique commerciale trompeuse dans le fait d'avoir diffusé des messages publicitaires concernant des offres de fourniture internet, sous forme d'allégations fausses portant sur les qualités substantielles du service, sur la quantité de bande passante disponible pour l'utilisateur, en présentant un débit maximal susceptible d'être atteint sans mentionner la possibilité que se réservait la société de brider l'accès au service de certains utilisateurs ;
- une tromperie consistant dans le fait d'avoir présenté, avant la conclusion des contrats, un taux d'atténuation théorique prévisible du signal que FREE savait systématiquement sous-évalué et en bridant l'accès au service de certains utilisateurs et sans avoir mentionné que la société se réservait cette possibilité.

CP

Sur les éléments d'enquête de la DGCCRF :

Le procès-verbal de la DGCCRF, en date du 14 août 2007, permettait d'établir la distinction entre les « zones dégroupées » et les « zones groupées » et il mettait en relief le fait que les plaintes de nombreux utilisateurs émanaient d'utilisateurs résidant dans des zones géographiques « non dégroupées ». Elles émanaient aussi principalement d'abonnés qui étaient de « gros consommateurs de bande passante » car ils pratiquaient des jeux en ligne ou des téléchargements de données. Plusieurs d'entre eux avaient évoqué des soupçons de bridage, un ciblage dans le bridage par l'emploi de matériel dédié à la limitation des débits, en particulier l'emploi de routeurs de marque CISCO. La DGCCRF intervenait auprès de la société CISCO, mettant en évidence la location auprès de CISCO de routeurs, point sur lequel FREE ne souhaitait pas « donner de liste exhaustive ».


Elle intervenait auprès de FRANCE TELECOM et mettait en évidence que la tarification pratiquée par FRANCE TELECOM variait en fonction du débit commandé par l'opérateur, et qu'ainsi les « gros consommateurs de bande passante » représentaient pour FREE un coût financier élevé. Les renseignements recueillis sur l'évolution du trafic et sur la rupture de l'évolution de celui-ci de juillet 2006 à octobre 2006, complétés par une comparaison établie avec celui de T-ONLINE -autre client de FRANCE TELECOM- démontraient que cette rupture de consommation de la part de FREE était strictement liée à la gestion du réseau ou du parc par FREE, rupture d'autant plus étonnante que le parc d'accès à la société FREE continuait de croître.

Elle intervenait auprès de FREE et constatait l'existence de quinze contrats de location de matériel CISCO, livré en mars 2006. Les factures s'échelonnaient entre décembre 2005 et novembre 2006. Cyril POIDATZ, entendu à ce sujet, indiquait qu'il s'agissait pour lui de « sécuriser son réseau » grâce à ce matériel et il justifiait cette évolution du trafic par un mécanisme nécessaire de « priorisation » sur le réseau.

Elle procédait à une simulation d'inscription en ligne au FAI FREE et mettait en évidence que l'utilisateur qui voulait souscrire un abonnement à partir d'un numéro de téléphone d'une zone « non dégroupée » n'obtenait pas de renseignement relatif à une hiérarchisation éventuelle du trafic. Cependant la mention d'information sur un débit maximal disponible apparaissait lorsque le souscripteur avait déjà effectué son paiement, information qu'elle qualifiait alors de « furtive et tardive ».

Elle intervenait pour la deuxième fois auprès de CISCO et obtenait des précisions sur le matériel loué, sur la gestion par la société FREE, elle-même, de toute l'installation, de sa mise en service et sur la fonction de ce type d'équipement.

Elle intervenait pour la deuxième fois auprès de FREE et obtenait la confirmation de ce qui avait été constaté chez la société CISCO concernant le matériel, soit sa date de livraison en mars 2006, les formulaires d'inscription des utilisateurs de zones « non dégroupées ». Elle auditionnait M.ASSAF, sur l'analyse technique de l'usage de ces équipements et ce dernier confirmait que leur paramétrage avait été effectué par FREE. M.ASSAF mettait en avant, pour expliquer la rupture de consommation auprès de FRANCE TELECOM, l'existence d'un « bug », le départ de nombreux abonnés pendant les vacances d'été et enfin l'existence d'un bridage mais involontaire, conséquence d'un mauvais paramétrage du matériel. Or une vérification sur ce dernier point était faite auprès de CISCO et elle montrait que la mise en service avait déjà été faite dès janvier 2006, précisément pour pouvoir tester le matériel, l'adapter à la convenance de la société en le paramétrant selon

OP. 

ses besoins. Quant au bug, les vérifications opérées démontraient qu'il avait existé mais que dès février 2006, il était résolu. De plus, il apparaissait que FREE, locataire du matériel, n'avait fait aucun recours auprès de son bailleur.

Elle intervenait pour la troisième fois auprès de CISCO qui confirmait d'une part qu'il y avait eu des petits dysfonctionnements qui avaient été résolus durant la période d'essai du matériel et que d'autre part, c'était dès janvier 2006, que le matériel avait été mis à la disposition de FREE à titre gratuit, afin de pouvoir faire des tests d'évaluation à compter de janvier 2006 pour une livraison en mars 2006.

Elle concluait ainsi que dès la fin de l'année 2005, FREE s'intéressait à ces équipements qui permettaient de hiérarchiser les flux par une analyse des paquets de données qui circulaient sur le réseau et qui permettaient ainsi de les contrôler, voire de les bloquer. Ces appareils avaient été installés en avril 2006 après leur paramétrage fait par FREE, et le test fait par FREE de leur efficacité.

Elle mettait en relief le fait que la chute du débit auprès de FRANCE TELECOM n'avait concerné que FREE, qu'elle était de l'ordre de 30 à 50% et qu'elle était directement liée à la mise en œuvre de cet équipement sur le réseau.

Dans le même temps elle observait qu'aucune information n'avait été transmise aux futurs abonnés sur une possible limitation du service, et que partant, la publicité avait été trompeuse. Elle mettait en évidence également une motivation économique non négligeable de la société FREE qui avait ainsi, sur une période de 4 mois, réalisé, 7 millions euros d'économie.

Sur les déclarations de Cyril POIDATZ durant l'instruction et à l'audience :

Entendu le 23 septembre 2008 par le magistrat instructeur, Cyril POIDATZ ne reconnaissait pas les faits qui étaient reprochés à la société FREE.

Concernant le débit maximal, il énonçait l'avantage d'avoir recours à un débit mesuré « en ATM » plutôt qu'en IP, expliquant qu'il s'agissait d'un « débit dont on est sûr que l'abonné pourra bénéficier ».

Concernant les films publicitaires transmis par Christophe RIEUNIER au cours de l'instruction, il se reposait sur leur validation donnée par le Bureau de Vérification de la Publicité.

Concernant l'atténuation prévisible du signal, il prétendait que sa surévaluation était liée aux données transmises par FRANCE TELECOM.

Enfin concernant le bridage de l'accès à certains types d'utilisateurs, il invoquait la notion de « priorisation », distincte d'un bridage. Il affirmait que le matériel CISCO, destiné à assurer cette « priorisation » avait été installé en juin 2006 mais il ne pouvait pas préciser cependant la date à partir de laquelle les futurs abonnés avaient été informés de cette possibilité de « priorisation ». Il ne pouvait expliquer également l'absence d'information donnée à ce sujet à la « hotline » ainsi que l'absence d'évocation de cette « priorisation » dans les Conditions Générales de Vente.

A l'audience, il confirmait les explications données au magistrat instructeur. Il convenait que sa société avait rencontré « un problème de paramétrage » dû au logiciel CISCO. Il contestait formellement toute existence de bridage expliquant que la société FREE « n'avait jamais déconnecté » mais il convenait que « cela avait pu entraîner des ralentissements ». Il affirmait que l'avertissement concernant des difficultés possibles pour l'accès au « triple play », -soit télévision, internet et téléphone -, était donné en ligne avant l'inscription aux souscripteurs relevant de zones « non dégroupées ». Il indiquait que toutes les informations nécessaires étaient données sur internet et « sinon par la voie téléphonique ».

Son conseil déposait des conclusions de relaxe. Il rappelait qu'aucune plainte n'avait été enregistrée avant et après la période de juillet à octobre 2006. Il rappelait qu'un non-lieu avait été prononcé sur la publicité mensongère et sur la tromperie relative au débit maximal susceptible d'être atteint et mesuré selon la norme ATM et non IP. Il indiquait également que concernant les deux infractions retenues à l'encontre de FREE la société UFC-QUE CHOISIR ne versait que trois attestations de consommateurs se plaignant d'avoir constaté courant 2006 un accès ralenti aux jeux en ligne.

Le conseil de la société FREE s'appuyait sur une note rédigée par Eric LAURENT-RICARD, expert en informatique, relative à la « hiérarchisation des flux et l'atténuation », rendant compte de la généralisation de cette pratique par l'ensemble des fournisseurs d'accès à internet depuis les années 1990.

Le conseil de la société FREE développait l'intérêt pour les consommateurs eux-mêmes de la « priorisation », qui leur permettait, en cas d'encombrement, de voir garanti le trafic de certains services, en particulier la téléphonie, ce mécanisme expliquant le « ralentissement » temporaire des autres services.

La période litigieuse de ces « ralentissements » était expliquée ainsi par la conjugaison de deux problèmes, d'une part le dépassement de la société FREE par le nombre de nouveaux clients en zones « non dégroupées » et l'obligation pour FREE de solliciter en urgence auprès de FRANCE TELECOM des réseaux supplémentaires, et d'autre part la défaillance des appareils destinés à améliorer la hiérarchisation de ces flux durant 4 mois et leur installation véritablement effective seulement au début de l'été 2006.

Quant à l'information donnée par la société FREE sur les problèmes rencontrés durant cette période, le conseil rappelait que la société FREE avait, ainsi que le montrait le procès-verbal de constat du mois d'octobre 2006, donné l'information relative à ce mécanisme de hiérarchisation des flux sur son site internet.

Sur ce :

Sur la période de prévention :

Attendu qu'il résulte de la procédure et des débats des éléments d'appréciation concernant des faits litigieux survenus dans le courant de l'année 2006, liés à des difficultés réelles d'approvisionnement en bande passante chez le fournisseur d'accès à internet FREE, difficultés ayant occasionné des variations de flux importantes dans le service de la société FREE auprès de nombreux abonnés ;

Attendu que l'enquête de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes se déroule courant 2006 et 2007, que le rapport est clos le 14 août 2007, et que cependant la simulation d'inscription effectuée par leur service par le biais d'internet, se déroule le 15 décembre 2006 ;

Attendu qu'en revanche aucun élément d'appréciation n'a pu être rapporté concernant la prolongation de ces difficultés et le dommage qui en serait résulté pour les abonnés de la société FREE durant l'année 2007 ;

Qu'il convient ainsi de requalifier la période de prévention retenue à l'encontre de FREE, soit l'année 2006, concernant les deux chefs de prévention, la pratique commerciale trompeuse et la tromperie ;

Sur la culpabilité de FREE concernant la tromperie :

Attendu que courant 2006 la société FREE propose un forfait haut débit « triple play » qui permet l'accès à la téléphonie, aux chaînes de télévision, aux jeux en ligne ou téléchargements, en haut débit et en illimité, pour un montant mensuel de 29,90 euros, soit une formule particulièrement attractive parmi les offres



faites par l'ensemble des fournisseurs d'accès à internet ;

Attendu que la société FREE organise sa campagne publicitaire autour de cette offre et propose des films publicitaires, qui évoquent un « débit maximal susceptible d'être atteint » très attractif, films validés par le Bureau de Vérification de la Publicité et qui ont été rassemblés sur un support CDRom exploité par la BRDE dans le cadre de la deuxième commission rogatoire de cette instruction ;

Attendu que la société FREE dispose également d'un site par le biais duquel les consommateurs peuvent s'informer sur les offres de ce fournisseur d'accès à internet, souscrire éventuellement un abonnement auprès d'eux, vantant l'attrait d'un « débit maximal susceptible d'être atteint », ce qui attire plus particulièrement les « gros consommateurs en bande passante », à savoir les utilisateurs de jeux en ligne, les téléspectateurs et les consommateurs de téléchargements ;

Attendu que l'enquête menée par la DGCCRF s'attache tout d'abord à distinguer les zones « non dégroupées », zones géographiques dans lesquelles FRANCE TELECOM loue à FREE de la bande passante issue de son réseau d'acheminement, des « zones groupées », zones géographiques dans lesquelles FREE dispose de son propre réseau d'acheminement, et la DGCCRF met en évidence que « seuls des abonnés résidant dans des zones géographiques « non dégroupées » semblent concernés » ;

Attendu que les enquêteurs procèdent en ligne, le 15 décembre 2006, à une simulation d'inscription au service internet haut débit « non dégroupé » de FREE et constatent, aux diverses étapes de la procédure, que plusieurs mentions apparaissent à plusieurs reprises, vantant tant la rapidité de l'accès à internet que son caractère forfaitaire et illimité alors que n'apparaît à aucun moment de la procédure d'inscription une information relative à la possibilité pour l'utilisateur de se trouver, à certains moments de la journée ou de la nuit, confronté à une hiérarchisation des flux de bandes passantes, et partant, à son ralentissement éventuel ;

Attendu que les « Conditions Générales de Vente » figurant sur le site de FREE poursuivent cette communication publicitaire fondée sur le tarif mensuel unique proposant aux consommateurs une connexion internet illimitée en haut débit sans préciser qu'en zone « non dégroupée » ce service peut être très variable au point de n'assurer qu'un débit très faible ;

Qu'il convient d'entrer en voie de condamnation à l'encontre de FREE sur ce chef de prévention ;

#### Sur la culpabilité de FREE concernant la pratique commerciale trompeuse :

Attendu qu'une mention, figurant également dans les « Conditions Générales de Vente », précise que « si la qualité de service et les débits annoncés pour les abonnés en zones non dégroupées sont présentés comme des maxima variables en fonction de caractéristiques techniques, ces mêmes caractéristiques techniques sont définies comme des paramètres indépendants de toute mise en œuvre d'une limitation volontaire des débits par le FAI » ;

Attendu que l'enquête de la DGCCRF permet précisément de mettre en évidence, parallèlement à la stratégie publicitaire mise en œuvre par la société FREE, qu'une limitation volontaire des débits est pratiquée au cours de 2006 dans les zones « non dégroupées » et à l'encontre de certains utilisateurs ;

O.P.

Attendu que FRANCE TELECOM informe la DGCCRF de ses modalités de facturation de location de bande passante à différents opérateurs FAI et que, si FREE facture de façon forfaitaire une consommation illimitée d'accès à internet à ses abonnés, tel n'est pas le cas pour FRANCE TELECOM qui facture FREE en fonction du volume de bande passante que consomment ses abonnés ;

Attendu que FRANCE TELECOM fait état d'une rupture franche et durable dans l'évolution du trafic de bande passante louée par FREE à compter de juillet 2006 et précise, que si des fluctuations sont toujours observables, cette rupture de consommation de bande passante, qui a occasionné une baisse du chiffre d'affaire réalisé avec FREE, n'a concerné que ce seul opérateur ;

Attendu que la facturation du trafic de FREE sur le réseau de FRANCE TELECOM chute ainsi brutalement entre juillet et octobre 2006 ;

Attendu que FRANCE TELECOM n'explique pas cette variation soudaine, totalement inexistante chez les autres opérateurs locataires, d'autant que dans le même temps le parc d'accès au haut débit de la société FREE continue à croître, ce qu'a confirmé Cyril POIDATZ au tribunal, tant par les chiffres qu'il a fournis concernant l'augmentation forte et constante du nombre de ses abonnés que par la description qu'il a donnée de son attachement, durant la période des faits litigieux, à accroître son propre réseau d'acheminement, ayant ainsi à faire face dans le même temps à des coûts très importants ;

Attendu que la société FREE établit en 2006 quinze contrats de location de « routeurs » auprès de la société CISCO, ainsi que le font d'autres opérateurs, comme le montrent les exercices de 2004 à 2007 de la société CISCO auxquels la DGCCRF a eu accès ;

Attendu qu'il apparaît clairement de l'ensemble des interventions de la DGCCRF auprès de FREE et de CISCO que ce matériel a été mis en service dès janvier 2006, qu'il a tout d'abord été mis à disposition de FREE par CISCO gratuitement afin que cette société puisse procéder elle-même au paramétrage qui convenait à la gestion de son parc d'abonnés et à la sécurisation recherchée, qu'ensuite des tests d'évaluation sont effectués par FREE et qu'enfin à partir d'avril 2006, les routeurs de CISCO sont mis en place, paramétrés par FREE et effectifs selon la hiérarchie de flux souhaitée dans le cadre de la politique économique et commerciale menée par la société FREE ;

Attendu que Rani ASSAF, directeur technique de la société FREE, explique la rupture soudaine de consommation par FREE auprès de FRANCE TELECOM par l'existence d'un « bug », par le départ de nombreux abonnés pendant les vacances d'été et par l'existence d'un bridage involontaire lié à un mauvais paramétrage de l'équipement ;

Attendu que Rani ASSAF confirme que le paramétrage des routeurs, équipement permettant de hiérarchiser volontairement les flux de bande passante auprès des utilisateurs du FAI, a été effectué par FREE, selon ses propres exigences et que l'enquête de la DGCCRF montre qu'à partir d'avril 2006 les routeurs sont installés sur le réseau de FREE ;

Attendu que les vérifications faites concernant le « bug » évoqué montrent qu'il a effectivement existé mais que dès février 2006 il était résolu et qu'il ne peut expliquer en aucun cas la diminution soudaine de location par FREE du réseau d'acheminement de FRANCE TELECOM ;

Attendu que la comparaison concernant la baisse de la consommation de l'accès à internet durant la période de vacances d'été faite, tant auprès d'autres opérateurs,

OP

comme « T-ONLINE » qu'avec la consommation de FREE des années précédentes, montre l'existence d'un infléchissement de la consommation mais en aucun cas une rupture importante et soudaine, comme celle survenue en 2006 ;

Attendu que les explications données par Cyril POIDATZ, tant au cours de l'information qu'à l'occasion des débats devant le tribunal, ne permettent pas d'expliquer la raison pour laquelle la société FREE fait le choix, en pleine période d'accroissement de son parc d'abonnés, et partant, de besoin croissant de bande passante disponible, de réduire considérablement son approvisionnement auprès de FRANCE TELECOM ;

Attendu que les raisons invoquées par Cyril POIDATZ, similaires à celles invoquées par le directeur technique de la société, ne concordent pas avec le calendrier des faits litigieux, plus particulièrement de juillet à octobre 2006 et ne concordent pas non plus avec les informations données par la société CISCO, fournisseur des routeurs ;

Attendu que la volonté affichée à l'audience de Cyril POIDATZ, d'assurer avant tout à tous ses abonnés la continuité de leur accès à la téléphonie, au détriment de leur accès à d'autres services, -qui sont précisément pour certains abonnés, consommateurs de jeux en ligne, de programmes télévisés ou de téléchargements, la raison pour laquelle ils avaient fait le choix de cet opérateur, ne permet pas pour autant de comprendre le silence de la société FREE, confrontée à « la rançon du succès » de sa politique commerciale, et partant, à un manque de bande passante disponible, à l'égard de ses abonnés ou de ses futurs abonnés, concernant des difficultés possibles liées au « débit maximal susceptible d'être atteint » pour les consommateurs résidant en zone « non dégroupée » ;

Attendu en effet qu'il apparaît tant au cours de la simulation d'inscription effectuée par les enquêteurs de la DGCCRF que par les constats faits sur l'ensemble des pages du site de la société FREE que l'information relative à une hiérarchisation volontaire des flux susceptible d'être faite par l'opérateur, pour réguler sa consommation de bande passante et assurer en priorité la téléphonie, n'est pas donnée ou lorsqu'elle l'est, c'est de manière « furtive et tardive », pour n'être donnée que lorsque la souscription de l'abonnement est déjà effectuée ;

Attendu en effet que les « Conditions Générales de Vente » du site internet de FREE font apparaître « des paramètres indépendants de toute mise en œuvre d'une limitation volontaire des débits par le FAI » alors que la société FREE, dans le même temps, accroît son nombre d'abonnés, diminue sa location de bande passante auprès de FRANCE TELECOM, met en service des routeurs dont la fonction, dirigée par FREE, est l'orientation prioritaire des flux, et alors que la société FREE ne rapporte pas la preuve qu'elle a déjà élargi son propre réseau d'acheminement pour son parc d'abonnés ;

Attendu en effet qu'il demeure inexplicable que la société FREE confrontée à un moment donné, à un dépassement de ses moyens par rapport à l'offre de prestations qu'elle prétend faire, n'ait pas pris le soin, a minima, d'informer le personnel de la « hotline » qu'elle a mise à la disposition de ses abonnés en cas de difficulté, -pour un montant non négligeable-, afin que ce personnel dispense une information précise et rapide relative au ralentissement ou aux interruptions survenant dans leur accès à internet ;

Attendu qu'ainsi des abonnés des zones « non dégroupées » se sont trouvés tout à la fois confrontés à des difficultés d'accès à internet et de plus à une « hotline » coûteuse et de surcroît parfaitement incapable de résoudre leurs difficultés pour n'avoir pas reçu elle-même les informations appropriées ;



Qu'il convient ainsi d'affirmer que la société FREE a trompé de nombreux abonnés situés principalement en zones « non dégroupées », sur les qualités substantielles de ses contrats, en n'assurant pas la quantité de bande passante nécessaire à l'offre proposée d'accès illimité à internet, non seulement pour la téléphonie mais également pour les autres services, en n'offrant pas une « hotline » qui soit une véritable aide technique, informée au plus près des problèmes rencontrés par l'opérateur, et des solutions qu'elle propose à ses abonnés, et en hiérarchisant délibérément les flux de bande passante à l'aide de routeurs qu'elle a paramétrés elle-même, afin de pouvoir limiter l'accès à certains de ses services à des utilisateurs « gros consommateurs de bande passante » ;

Qu'il convient d'entrer également en voie de condamnation à l'encontre de la société FREE sur ce chef de prévention.

Sur les peines :

Attendu qu'au vu de l'ensemble de ces éléments d'appréciation, et au regard des éléments d'information relatifs à la SAS FREE, celle-ci doit être condamnée à une peine d'amende de 100 000 euros et à une peine complémentaire de publication du jugement, aux frais de la société FREE, dans les trois journaux suivants : LIBERATION, LE PARISIEN et le JOURNAL DU DIMANCHE, sur le fondement de l'article L-121-4 du code de la consommation ;

**ACTION CIVILE :**

Attendu que l'Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR doit être déclarée recevable en sa constitution de partie civile sur le fondement des articles 2 et 3 du code de procédure pénale ;

Attendu que des dommages-intérêts doivent lui être alloués en réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs qu'elle représente et qui résulte des infractions commises par la société FREE ;

Attendu que la nature et les circonstances des faits ont engendré un préjudice moral qu'il convient d'évaluer à la somme de 40 000 euros ;

Attendu qu'à titre de dommages-intérêts complémentaires le tribunal ordonne la publication par extraits de ce jugement, à la diligence et aux frais de la société FREE, dans la limite de 3000 euros HT par insertion dans LE MONDE ;

Attendu qu'à titre de dommages-intérêts complémentaires le tribunal ordonne également à la société FREE de publier sur son site internet « www.free.fr » l'intégralité du dispositif de ce jugement, de manière lisible (caractères qui ne soient pas inférieurs à 12 et en gras) et sur la partie supérieure de la page d'accueil du site « www.free.fr » ce pendant une durée de trois mois, sous astreinte de 2000 euros par jour de retard ;

Attendu enfin qu'il convient d'allouer au titre des dispositions de l'article 475-1 du code de procédure pénale la somme de 10 000 euros à la partie civile ;

Handwritten signature and a large checkmark-like mark.

**PAR CES MOTIFS**

Le tribunal statuant publiquement, en matière correctionnelle, en premier ressort et **par jugement contradictoire** à l'encontre de la SAS FREE, prévenue, à l'égard de l'UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS-QUE CHOISIR, partie civile ;

**SUR L'ACTION PUBLIQUE :**

**DECLARE la SAS FREE COUPABLE** pour les faits qualifiés de :  
TROMPERIE, PAR PERSONNE MORALE, SUR LA NATURE, LA QUALITE  
OU L'ORIGINE D'UNE PRESTATION DE SERVICE, faits commis courant  
2006 et 2007 et depuis temps non prescrit, à Paris et sur l'ensemble du territoire  
national,  
PUBLICITE MENSONGERE OU DE NATURE A INDUIRE EN ERREUR, faits  
commis courant 2006 et 2007 et depuis temps non prescrit, à Paris et sur  
l'ensemble du territoire national.

Vu les articles susvisés :

**CONDAMNE la SAS FREE** - à une amende délictuelle de CENT MILLE  
EUROS (100 000 euros).

Vu les articles susvisés; à titre de peine complémentaire :

**ORDONNE** à l'égard de la **SAS FREE** - la PUBLICATION DU JUGEMENT  
dans LIBERATION, LE PARISIEN et le JOURNAL DU DIMANCHE.

Le prévenu présent à l'audience est informé de la possibilité pour la partie civile,  
non éligible à la CIVI, de saisir le SARVI s'il ne procède pas au paiement des  
dommages-intérêts auxquels il a été condamné dans le délai de 2 mois courant à  
compter du jour où la décision est devenue définitive.

La présente décision est assujettie à un droit fixe de procédure d'un montant de 90  
euros dont est redevable le condamné.

**SUR L'ACTION CIVILE :**

**RECOIT la constitution de partie civile de l'UNION FEDERALE DES  
CONSOMMATEURS QUE CHOISIR.**

**CONDAMNE la SAS FREE** à payer à l'U.F.C.-QUE CHOISIR, partie civile la  
somme de QUARANTE MILLE EUROS (40 000 euros) à titre de  
dommages-intérêts, et en outre celle de DIX MILLE EUROS (10 000 euros) au  
titre de l'article 475-1 du Code de procédure pénale.

**ORDONNE** à l'encontre de la SAS FREE la PUBLICATION du jugement par  
extraits dans la limite de 3000 euros HT par insertion dans le MONDE.

**ORDONNE** à l'encontre de la SAS FREE la PUBLICATION du jugement sur son  
site internet [www.free.fr](http://www.free.fr) de manière lisible (caractères qui ne soient pas inférieurs  
à 12 et en gras) et sur la partie supérieure de la page d'accueil du site, pour une  
durée de trois mois à compter du jugement définitif sous astreinte de 2000 euros  
par jour de retard.

OP. 

**FAIT JUGE par :**

**Monsieur Olivier PERRUSSET, Vice-Président, Monsieur Arnaud DESGRANGES, Vice-Président, Madame Laurence MOLLARET, Juge, En présence de Madame Dominique PERARD, Vice-Procureur assistés par Mademoiselle Diane PASTY, Greffier**

**DELIBÈRE par:**

**Monsieur Olivier PERRUSSET, Vice-Président, Madame Catherine BRETAGNE, Vice-Président, Madame Laurence MOLLARET, Juge, (rédactrice)**

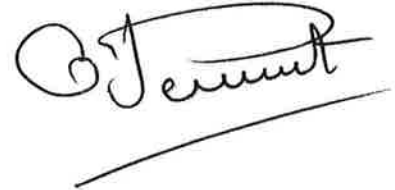
**et PRONONCE à L'AUDIENCE PUBLIQUE DE LA 31 ème CHAMBRE CORRECTIONNELLE du TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE PARIS le 07 Février 2012 par Monsieur Olivier PERRUSSET, Vice-Président en présence de Madame Aude LE GUILCHER, Vice-Procureur de la République**

**assistés par Mademoiselle Diane PASTY, Greffier**

**LE GREFFIER**



**LE PRESIDENT**



Pour expédition certifiée conforme  
Le Greffier en Chef,

