

## Des solutions pour réussir à se désabonner sans s'énerver

LE MONDE | 08.06.09 | 15h08 • Mis à jour le 08.06.09 | 15h08

[EDITION ABONNES Abonnez-vous 6 €](#)
[RÉAGISSEZ \(20\)](#)
[CLASSEZ](#)
[IMPRIMEZ](#)
[ENVOYEZ](#)
[PARTAGEZ](#)

### PRATIQUE

Résilier un abonnement téléphonique ou à Internet ressemble parfois à une épreuve de saut d'obstacles. Exaspéré par les questions mécaniques de l'employé du centre d'appel, inquiet à l'idée de patienter au guichet de La Poste, las des subtiles manoeuvres déployées par les opérateurs pour refuser la résiliation, l'abonné finit parfois par se décourager et demeure, sans l'avoir voulu, un client fidèle.

#### Sur le même sujet

PRATIQUE [Des solutions pour réussir à se désabonner sans s'énerver](#)

#### Sur le même sujet

ZOOM [A la recherche du bonheur en temps de crise](#)

LES FAITS [Des portes de garage pour épater ses voisins](#)

PRATIQUE [Des solutions pour réussir à se désabonner sans s'énerver](#)

HI STOIRE [La mode et l'élégance, malgré la guerre](#)

ou de télévision à péage, le client choisit un motif de résiliation et le modèle de courrier correspondant. Ensuite, "nous complétons et imprimons la lettre, la mettons sous pli et la portons à son destinataire, par lettre recommandée, Fedex ou Chronopost", raconte M. Nataf, qui assure "ne pas disposer de coupe-file à La Poste".

#### "300 COURRIERS REÇUS"

Resilier.com et les sites analogues proposent également aux internautes de rapporter leur boîte de connexion. Les modems (Freebox Livebox, etc.) et les décodeurs peuvent être déposés, moyennant 20 euros, chez l'un des 3 200 buralistes du réseau Altadis, avec lesquels Nextadvantage a conclu un partenariat.

Ces sites de résiliation se targuent de faire davantage pression sur les opérateurs qu'un particulier isolé. "C'est une question de volume. Un fournisseur ne peut ignorer 300 courriers reçus le même jour", assure Alexandre Coste, responsable des expéditions chez Nextadvantage, où l'on affirme avoir dépanné "200 000 personnes" depuis deux ans.

Les demandes les plus fréquentes concernent, "dans l'ordre, Orange, Canal+, SFR et Bouygues", assure M. Nataf. Depuis peu, Resilier.com propose aussi aux internautes de mettre fin aux contrats qui les lient au réseau social Facebook ou au site de rencontres Meetic. "Nous recevons en outre beaucoup de sollicitations pour des sites classés X", affirme le fondateur de Nextadvantage.

Plusieurs services en ligne s'adressent à ces consommateurs résignés. Resilier.com, Desabonnement.com, Resiliersonforfait.com ou encore Clicout.fr fonctionnent de manière similaire. Et pour cause, puisqu'ils appartiennent tous à la même société, Nextadvantage, " qui détient 90 % du marché", affirme son fondateur, David Nataf.

Pour 7 à 10 euros, selon le service demandé, le client mécontent peut faire envoyer à son opérateur une lettre recommandée avec accusé de réception et une demande de suspension du prélèvement automatique. En ligne, après avoir désigné son fournisseur de téléphonie, d'Internet

Agrandissez l'image



ENRIQUE ALGARRA

Difficile parfois de se désabonner d'Internet : des sites sont pourtant là pour aider les consommateurs.

#### Vos réactions

Dieterdieter :

“ Le parlement a rejeté les class actions. Chaque citoyen est donc seul devant un fournisseur (téléphone, pack internet) quels que soient les événements qu'il subit (divorce, chômage, insatisfaction...). Je paye double abonnement pour le tel portable de ma fille, celui ORANGE inutilisé qui court jusqu'à la fin, le nouveau SFR à forfait bloqué qu'Orange avait refusé. Excellente mémoire ! En auto, une marque m'a abusé, jamais plus client chez elle et mes proches aussi. Terre brûlée ? Oui ! ABUS. ”

Réagissez

► Découvrez les 20 réactions

Vos offres d'emploi

Nouveau Talents.fr

► Toutes les offres d'emploi

Ces procédés de résiliation sont mis en cause par Jérôme Clauzure, délégué général de l'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt). Selon lui, ces sites "font de l'argent avec les difficultés des consommateurs sans maîtriser les divers aspects de la résiliation. Le système ne fonctionne bien que lorsque le client n'a, en réalité, pas besoin de l'aide d'un tiers". L'Afutt fournit à ses adhérents divers modèles de lettre recommandée, disponibles aussi, gratuitement, sur le site Edcom.fr ou, moyennant 4,50 euros par mois, auprès de l'association UFC-Que choisir.

Olivier Razemon

Article paru dans l'édition du 09.06.09.

[Abonnez-vous au Monde à 16€/mois](#)



RÉAGISSEZ (20)



CLASSEZ



IMPRIMEZ



ENVOYEZ



PARTAGEZ

## Rendez-vous



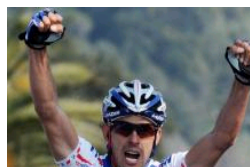
Cet été, les Français vont camper



La mode et l'élégance, malgré la guerre



Rugby : Lièvremont fait confiance à Dupuy



Le cyclisme rattrapé par les affaires de dopage

- ▶ A la recherche du bonheur en temps de crise
- ▶ Des portes de garage pour épater ses voisins
- ▶ Des solutions pour réussir à se désabonner sans s'énerver

- ▶ "La France doit cesser d'importer ses énergies renouvelables"
- ▶ Gabon : "Bongo est mort, on ne veut pas de son fils"
- ▶ Chirac récuse tout soutien financier d'Omar Bongo en 1981

[Retournez en haut de la page](#)

## Le Monde ABONNEMENTS

**Abonnez-vous au Monde à 16€**

- ▶ Déjà abonné au journal
- ▶ Le journal en kiosque
- ▶ La boutique du Monde



Actualité : [International](#) [Europe](#) [Politique](#) [Société](#) [Environnement](#), [Sciences](#) [Technologies](#) [Culture](#) [Sports](#) [Vidéos](#) [Blogs](#)

Événements : [L'économie en crise](#)

Pratique : [Programme télé](#) [Jeux](#) [Examens](#) [Livres](#) [Cinéma](#) [Météo](#) [Trafic](#) [RSS](#) [Newsletter](#)

Voyage : [Voyage France](#) [Voyage Europe](#) [Voyage Afrique](#) [Voyage Amériques](#) [Voyage Asie](#) [Voyage à thème](#)

Faire-part : [Faire-part mariage](#) [Faire-part naissance](#) [Faire-part baptême](#) [Déclaration d'amour](#) [Saint Valentin](#) [Carte vœux](#) [Carte anniversaire](#)

Les sites du groupe : [Télérama.fr](#) [Talents.fr](#) [Le Post.fr](#) [CourrierInternational.com](#) [Monde-Diplomatique.fr](#) [Les Rencontres professionnelles Le Monde](#) [La Société des lecteurs du Monde](#) [Le Prix Le Monde de la recherche](#)