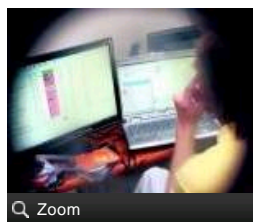


Société

Tous les articles



Mobile et Internet : des sites futés pour résilier vos abonnements

14.05.2009, 10h01 | Mise à jour : 10h23

Réagir

Il est souvent plus facile de s'abonner que de résilier un abonnement. Pour vous aider à changer d'opérateur mobile ou Internet, des sites proposent aux clients de gérer la résiliation et d'aller voir ailleurs pour trouver des prix plus bas. «Le droit de dire Stop !», proclame dès sa page d'accueil Resilier.com, leader auto-proclamé du désabonnement en ligne qui assure détenir 90% du marché.

Meilleurmobile.com, qui compare les tarifs du secteur, incite aussi à prendre la clé des champs, déconseillant les «programmes de renouvellement» qui ne sont «pas toujours avantageux».

De nombreux sites présentent des modèles de lettres à télécharger, gratuits ou payants, valables aussi pour EDF, la banque ou l'assurance. «Alors qu'il vous a fallu cinq minutes pour contracter votre abonnement, vous voici en train de perdre un temps fou à tenter d'écrire une lettre de résiliation», soutient abc-lettres.com.

La résiliation, source de nombreuses plaintes sur l'Internet et le mobile

Surfer sur l'envie de changer des clients est un bon créneau, car la résiliation est source de conflits. Dans l'internet et le mobile, c'est le 2e type des plaintes recensées par l'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt), soit une réclamation sur cinq.

Les opérateurs «ne prennent la demande au sérieux que quand ils ne peuvent plus prélever le compte», affirme, pessimiste, David Nataf, cofondateur de la société NextAdvantage, qui possède plusieurs sites dont Resilier.com.

Moyennant 7-8 euros par demande, ces sites rédigent au nom du client un courrier de résiliation et l'envoient en recommandé avec accusé de réception. Depuis peu ils récupèrent même votre «box» internet dans l'un des 3.200 «points de résiliation» du réseau de débitants de tabac Altadis.

Termes juridiques précis pour justifier la demande, envoi au service concerné: «avec ça, ils (les destinataires, ndlr) ne peuvent plus rien dire», estime M. Nataf.

Créé en 2002, NextAdvantage, présent aussi en Belgique, Italie et Turquie, dit avoir «libéré des griffes des opérateurs» plus de 200.000 clients, pour un chiffre d'affaires en 2008 de 500.000 euros et un bénéfice net de 350.000 euros.

Meilleurmobile.com, créé en 2005, a la sensation de dépoussiérer le secteur. «Nous incitons d'abord au changement de forfait, car les offres évoluent et peuvent devenir plus avantageuses», affirme son président Jean-Vital de Rufz.

Changer d'opérateur permet des économies

De manière générale, «c'est toujours plus intéressant d'aller voir ailleurs», dit-il, car changer d'opérateur permet d'«économiser jusqu'à 30%» sur sa facture.

Le site, qui a engrangé 9,8 millions de chiffre d'affaires en 2008, ne communique pas son nombre de clients mais assure qu'il «double chaque année».

L'UFC-Que Choisir semble donner son aval: «que des consommateurs paient pour se faciliter la vie, ça ne me choque pas, car c'est vrai que c'est contraignant» de se désabonner, estime Edouard Barreiro, chargé de mission nouvelles technologies à l'UFC.

Dire adieu est-il donc si compliqué? Non, répliquent les opérateurs: «depuis un an, il est possible de résilier son abonnement mobile par simple appel et ce sera bientôt possible pour le fixe», assure-t-on chez SFR, qui promet: «on ne les retient pas de force».

Rechercher un article Recherche



Rechercher une vidéo... OK Toutes nos vidéos

Flash actualité

Choisir un autre fil info : Dernière minute AFP

- 14h24 Le Pen dénonce un boycott du FN par le journal l'Union, qui reconnaît "une punition"
- 14h21 Fillon: deux ans à Matignon, un anniversaire "qui ne signifie rien"
- 14h14 Demande de suspension d'un clip gouvernemental: un "mauvais procès", selon Paillé
- 14h11 Vincent Peillon: la droite "ment sur tout"
- 13h59 Européennes: les ténors battent les estrades, pour les autres et pour plus tard

FESTIVAL DE CANNES

- En direct
- Croisette et confidences
- La sélection officielle
- Un certain regard

Tout sur le festival 2009

Les articles les plus...

COMMENTÉS CONSULTÉS PARTAGÉS

Derniers articles publiés

- Nelson Philippe qualifié pour les 500 miles d'Indianapolis
- 30 Italiens pour la tournée en Australie et Nouvelle-Zélande
- Incendie au siège de la Commission européenne
- L'Allemagne remporte l'Euro des moins de 17 ans
- Attentat du Caire : arrestation des auteurs présumés