

TECH & NET

Publié le 14/05/2009 à 10:49 - Modifié le 14/05/2009 à 14:36 | Le Point.fr

E-PRATIQUE - Les sites qui vous aident à résilier vos abonnements

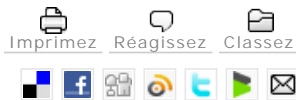
Qu'il s'agisse d'internet ou de mobiles, un nombre croissant de sites vous proposent un coup de main (payant) pour sortir tête haute de la jungle des désabonnements.

Copyright AFP



Pas toujours évident de résilier son abonnement - © Patrik Giardino/Corbis

VOS OUTILS



Une soudaine envie de changement, l'angoisse face aux démarches à effectuer : des sites internet proposent aux clients de gérer la résiliation auprès de leur opérateur mobile ou internet, leur suggérant d'aller voir ailleurs pour y trouver des prix plus bas.

"Le droit de dire Stop !", proclame dès sa page d'accueil Resilier.com, leader autoproclamé du désabonnement en ligne avec 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.

Surfer sur l'envie de changer des clients est astucieux, 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.

DERNIÈRE MINUTE

- 14:33 Les "Conti" manifestent à Paris
- 14:31 MAM se veut "sans pitié" contre les trafiquants de drogue
- 14:30 Lituanie: le gouvernement dans le collimateur de la présidente Grybauskaitė
- 14:28 Fillon : un anniversaire "qui ne signifie rien"
- 14:27 L'UMP estime que l'appel au vote sanction mobilise ses militants
- 14:26 Aung Suu Kyi jugée à Rangoun, les Occidentaux menacent

► 24 heures d'infos

TECH-NET EN IMAGES



- Visite : la fibre optique s'installe
- La Game Boy fête ses 20 ans
- Les vélos électriques, une formule deux en un
- Premier quart de siècle pour le Macintosh
- Comment un satellite est-il fabriqué ?
- Voir plus de diaporamas

JEUX VIDEO

La violence en question

GUIDE DU NUMÉRIQUE 2009

Tous nos tests

Moyennant 7 ou 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.

Meilleurmobil.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.

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."

"Nous ne voyons pas l'utilité pour nos clients de passer par un intermédiaire qui va chercher à gagner de l'argent", estime Orange (France Télécom), qui affirme ne pas s'inscrire "dans une démarche de blocage" quand le client cherche à partir, afin de "conserver sa confiance pour le futur".

ABONNEZ-VOUS À NOTRE NEWSLETTER Entrez votre e-mail pour recevoir l'actualité

AUTRES ARTICLES

- ▶ Ces sites qui vous aident à résilier vos abonnements
- ▶ Les amateurs vendent leurs propres titres sur Xbox Live
- ▶ Après Microsoft et Intel, Bruxelles pourrait s'intéresser à Google
- ▶ REGARDEZ - Le Parlement européen fait campagne avec humour
- ▶ Les 118 furieux de devoir annoncer leurs prix

AUCUN COMMENTAIRE

Soyez le premier à réagir sur cet article

Votre commentaire

Titre (obligatoire)

Texte (obligatoire) 0 caractères sur 3000

Pseudo (obligatoire)

E-mail (obligatoire)

M'alerter lors de la publication de ma réaction.

Conditions d'utilisation

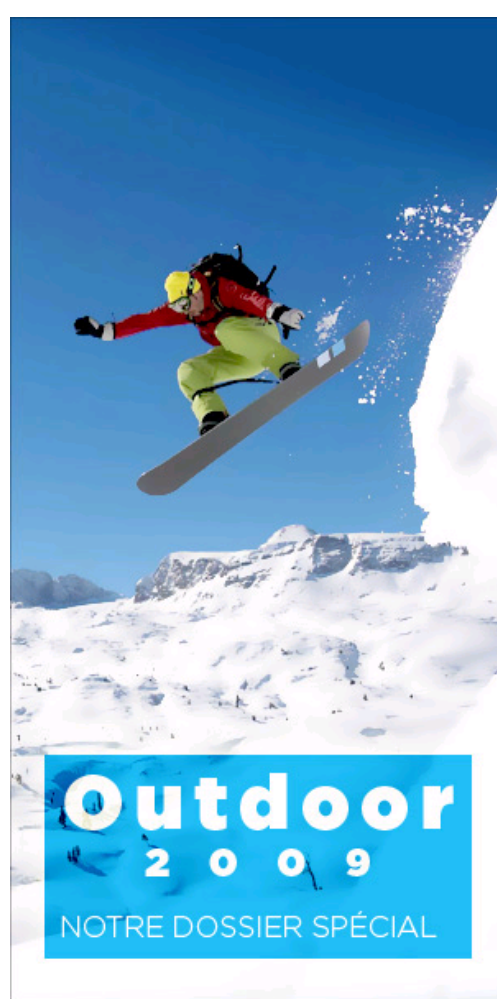
Les commentaires sont envoyés par les internautes et ne sont pas rédigés par la rédaction du Point.

Il est interdit d'écrire des commentaires contraires aux lois françaises.

Le Point se réserve le droit de supprimer les commentaires ne respectant pas la charte éditoriale du Point.

Le commentaire une fois diffusé ne peut être supprimé ou modifié qu'en envoyant un email.

[Plus]



CETTE SEMAINE DANS LE MAGAZINE LE POINT

NUMÉRO 1913 -
14 MAI 2009

Les diplômes pour
réussir

- ▶ Edition digitale
- ▶ S'abonner
- ▶ Espace abonnés
- ▶ Sommaire



ABONNEZ-VOUS À NOTRE NEWSLETTER

Entrez votre e-mail pour recevoir l'actualité

TOP 10 DES JEUX-VIDEO

Les meilleures ventes de la Fnac

1  MARIO KART + VOLANT

2  LES SIMS 3 EDITION COLLECTOR