

## Internet, mobile. Ces sites qui vous aident à résilier

Pas toujours facile de changer d'opérateur de téléphonie, de fournisseur internet ou d'assureur. De plus en plus de sites internet proposent de faire les démarches à votre place.

Résilier un contrat, c'est source de conflits. Dans l'internet et le mobile, c'est d'ailleurs le deuxième type de plaintes recensées par l'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt). De nombreux sites internet ont compris qu'il y avait là un service à rendre: gérer pour leurs clients la résiliation de leurs contrats. «Le droit de dire Stop!», proclame dès sa page d'accueil Resilier.com, leader autoproclamé du désabonnement en ligne avec 90% du marché. [Meilleurmobil.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».

### Lettres type

De nombreux sites présentent aussi 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. Moyennant 7 à 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.

### «Pas choquant»

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, de l'UFC. En revanche, l'Afutt estime que «faire du commerce sur le désagrément des consommateurs n'est pas

bon». 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 dit ne retenir personne 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. L'opérateur historique affirme «ne pas s'inscrire dans une démarche de blocage» quand le client cherche à partir, afin de «conserver sa confiance pour le futur».