

Des sites surfent sur l'idée de changement d'opérateur Comment résilier futé sur internet

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 auto-proclamé 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 ».

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.

Source de conflits

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.

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 débiteurs de tabac Altadis.

Termes juridiques précis pour justifier la demande, envoi au service concerné : « avec ça, les destinataires 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, et changer d'opérateur permet même « 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 son chargé de mission nouvelles technologies.

En revanche, l'Afutt estime que « faire du commerce sur le désagrément des consommateurs n'est pas bon », son délégué général Jérôme Clauzure.

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.

« 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 ».