

## Vivre aujourd'hui À DÉCOUVRIR Résilier son abonnement Plusieurs sites Internet proposent aux clients

Vivre aujourd'hui À DÉCOUVRIR Résilier son abonnement Plusieurs 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. 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. « Le droit de dire stop ! », proclame dès sa page d'accueil Resilier.com, leader autoproclamé du désabonnement en ligne avec 90 % du marché, un des sites du groupe Next Advantage. Créé en 2002, ce site dit avoir « libéré des griffes des opérateurs » plus de 200 000 clients, pour un chiffre d'affaires en 2008 de 500 000 € et un bénéfice net de 350 000 €. Meilleurmobile.com incite aussi à

prendre la clé des champs, déconseillant les « programmes de renouvellement » qui ne sont « pas toujours avantageux. Nous incitons d'abord au changement de forfait, car les offres évoluent et peuvent devenir plus avantageuses », affirme son président ,Jean-Vital de Rufz. Si l'UFC-Que choisir semble donner son aval, il n'en va pas de même pour les opérateurs. « Nous ne voyons pas l'utilité pour nos clients de passer par un intermédiaire qui va chercher à gagner de l'argent », estime par exemple Orange, qui affirme « ne pas s'inscrire dans une démarche de blocage quand le client cherche à partir ».