

La Résiliation des contrats



Lettres recommandées, numéros surtaxés, reconduction tacite... Pour de nombreux consommateurs, résilier un service est souvent un chemin de croix. Une loi promet d'améliorer la situation.

Qui a-t-il de nouveau pour la résiliation de contrat ?

En juillet dernier, Amazon a été contraint de faciliter le processus de désinscription à son service Prime, facturé à cette époque 49 € par an. Il était possible de s'abonner en un clic, mais les utilisateurs devaient « faire défiler plusieurs pages contenant des informations distrayantes et des étiquettes de boutons peu claires pour résilier », Si le géant du e-commerce est rentré dans les clous – on peut désormais se désabonner en deux clics –, de nombreuses entreprises imposent toujours une procédure dédiée volontairement complexe.

Nadia a voulu arrêter sa souscription à Weight Watchers en juillet 2022. « J'ai d'abord appelé deux fois la plateforme téléphonique, mais mes interlocuteurs n'ont pas compris ma requête, raconte-t-elle. Puis, sur le site, j'ai trouvé un courrier type pour me désabonner, que j'ai envoyé. Il m'a été indiqué que toute rétractation s'effectuait par téléphone. » Le site de la marque précise : « Si notre service client est surchargé et afin de vous éviter d'attendre trop longtemps au téléphone, nous avons mis en place un outil qui s'affichera ci-dessous. » Sans surprise, il était désactivé lors de la rédaction de cet article.

Un bouton d'auto résiliation devra désormais apparaître (et sera activé !) sur de nombreux sites. La loi du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat dispose qu'au 1^{er} juin 2023 au plus tard tout professionnel qui propose de conclure un contrat sur son site devra permettre de le révoquer en ligne. Et ce même si celui-ci a été signé en magasin. L'accès sera « facile, direct et permanent ».

Cette évolution va alléger le portefeuille des consommateurs. Quand les entreprises autorisent la résiliation par courrier simple, les clients préfèrent adresser une lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) afin de conserver une trace de leur envoi. M

Association Locale UFC QUE CHOISIR de l'Artois

RNA : W621000161, Siret : 32774497500019

16 rue Aristide Briand – 62000- ARRAS ☎ : 03 21 23 22 97 du lundi au vendredi
Site internet <https://artois.ufcquechoisir.fr>/courriel : contact@artois.ufcquechoisir.fr

[Twitter](#) [Facebook](#) et [Instagram](#) :

Que faire si le professionnel ignore ou refuse la résiliation ?

Outre les démarches alambiquées, les abonnés doivent parfois affronter la mauvaise foi ou subir les entournures de certains professionnels. Un consommateur, après une demande de résiliation à Canal+, a été contacté par téléphone pour retirer des options, et ainsi réduire sa note. Il a eu la fâcheuse surprise de découvrir que ce « geste commercial » avait prolongé son abonnement d'un an. Un autre consommateur de 84 ans, « *un peu sourd, ce qui arrange bien SFR* », déplore qu'à chacun de ses appels, la durée d'engagement reparte de zéro. Un autre de 88 ans, règle 14,99 € à l'opérateur depuis neuf mois malgré une « *confirmation verbale tous les mois* » de sa désinscription.

Si vous continuez à être débité alors que vous avez déposé votre requête en bonne et due forme, n'hésitez pas à supprimer l'autorisation de prélèvement automatique auprès de votre banque. Et si, ensuite, vous êtes harcelé par une société de recouvrement, répondez sans céder à ses exigences, en contestant la dette et en joignant tous les justificatifs. Sachez que même un huissier de justice ne peut pas opérer une saisie de vos biens (ou de vos comptes) tant que l'entreprise concernée n'a pas obtenu la décision d'un tribunal vous condamnant au paiement.

Sources : UFC que Choisir

Composition: Tony MORALES

Association Locale UFC QUE CHOISIR de l'Artois

RNA : W621000161, Siret : 32774497500019

16 rue Aristide Briand – 62000- ARRAS ☎ : 03 21 23 22 97 du lundi au vendredi
Site internet <https://artois.ufcquechoisir.fr>/courriel : contact@artois.ufcquechoisir.fr

[Twitter](#) [Facebook](#) et [Instagram](#) :