

Reprenez la main sur vos abonnements

50 à 150 € par mois qui partent
sans que vous le sachiez

MODE D'EMPLOI · 2026 · TOME 2

Reprenez la main sur vos abonnements

50 à 150 € par mois qui partent sans que vous le sachiez

Hélène Marsac

À lire avant tout

Ce guide donne des repères d'information générale. Il ne remplace pas l'avis d'un professionnel qualifié, et les règles citées évoluent : vérifiez-les à la date où vous agissez.

Aucune marque, aucun produit et aucun service n'y est recommandé, et aucun lien n'y est rémunéré.

Sommaire

Avant-propos

Chapitre 4 — Résilier réellement (extrait)

INTRODUCTION

Avant-propos

Combien payez-vous par mois ?

Prenez une feuille. Sans regarder vos relevés, sans ouvrir votre téléphone, écrivez le total de ce qui est prélevé chaque mois sur votre compte pour des abonnements — au sens large : téléphone, internet, télévision, musique, assurances, mutuelle, salle de sport, presse, stockage en ligne, jeux, applications, associations, box mensuelles, entretien de chaudière, alarme.



Vous avez un chiffre. Retenez-le.

Au chapitre 2, vous ferez l'inventaire complet, avec vos relevés sous les yeux, sur douze mois. Et vous obtiendrez un second chiffre.

Je peux vous dire dès maintenant ce qui va se passer, parce que cela se passe presque toujours : **le second sera nettement plus élevé que le premier.** Souvent d'un tiers. Parfois du double.

Ce n'est pas de la négligence de votre part. C'est le sujet de ce livre.

Ce n'est pas votre faute

Il faut le dire tout de suite, parce que c'est le sentiment qui empêche le plus souvent d'ouvrir le dossier : la honte de ne pas savoir. On se dit qu'on devrait tenir ses comptes, qu'on a laissé filer, qu'on est un peu bête d'avoir payé trois ans un service qu'on n'utilisait plus.

Vous n'êtes pas bête. **Vous êtes en face d'un système conçu, méthodiquement, pour que vous oubliiez.**

L'abonnement est le modèle économique le plus recherché de l'économie contemporaine, pour une raison simple : il transforme une vente en revenu permanent. Et il l'a transformée si bien qu'un secteur entier travaille aujourd'hui à ce que vous ne regardiez pas. Le prélèvement automatique, qui supprime le geste de payer. La reconduction tacite, qui fait du silence un accord. Le premier mois offert, qui rend la décision indolore. Le prix qui augmente d'un euro cinquante par an, jamais assez pour qu'on réagisse. L'interface où l'on souscrit en trente secondes et où l'on résilie en quarante minutes.

Rien de tout cela n'est illégal. Tout cela est délibéré.

Le chapitre 1 explique ce système en détail — non pas pour vous indigner, mais parce qu'on ne se défend correctement que de ce qu'on a compris.

Ce que ce livre promet

Un chiffre. Le vôtre, exact, sur douze mois. C'est le chapitre 2, et c'est le plus important du livre : tout le reste en découle.

Une méthode de tri qui ne prend pas des semaines et ne laisse pas de regrets. Il ne s'agit pas de tout couper — un abonnement que vous utilisez et qui vous plaît est un bon achat, et vous ne trouverez ici aucune leçon de frugalité.

Ce qu'il faut faire, précisément, pour résilier réellement.

Pas « contactez le service client » : les canaux qui fonctionnent, les modèles de lettres à recopier, et ce qu'on fait quand le prélèvement continue malgré tout.

Des scripts d'appel, mot à mot, pour renégocier plutôt que couper. C'est souvent le meilleur choix : le même service, vingt à quarante pour cent moins cher.

Vos droits, à la fin de chaque chapitre. Ce que la loi française prévoit, dans quels délais, et quel recours vous avez quand on vous dit non. C'est la partie que les guides de ce genre n'écrivent jamais, et c'est elle qui fait la différence entre une intention et des euros.

Et de quoi ne pas recommencer, parce qu'un grand ménage qu'on refait tous les cinq ans ne vaut pas un système qui tient tout seul.

Ce qu'il ne promet pas

Il ne vous promet pas des milliers d'euros. Il promet un chiffre honnête, qui dépendra de votre situation, et qui se situe fréquemment entre cinq cents et deux mille euros par an — dont une bonne partie vient de deux ou trois gros postes, pas de la myriade de petits abonnements.

Et il ne vous vend rien. Aucun lien d'achat, aucune commission, aucune marque recommandée — ni assureur, ni opérateur, ni comparateur. Ce serait d'ailleurs cocasse : tout ce livre repose sur l'idée qu'un conseil payé par celui qu'il recommande ne vaut rien. Les montants cités sont des **fourchettes relevées à la rédaction**, pas des offres, et la page lecteurs indique **quelles recherches faire** pour obtenir les prix à jour au moment où vous lisez.

Il ne vous demandera pas de vous priver. Certaines des économies décrites ici ne changent absolument rien à votre vie quotidienne : c'est le même contrat, chez le même opérateur, moins cher.

Il ne remplace pas un conseil juridique. Les droits décrits ici sont ceux du droit français de la consommation à la date de rédaction. Ce domaine bouge — plusieurs règles importantes de ce livre

datent des dix dernières années, et d'autres changeront. Chaque encart « Vos droits » vous dit **ce qu'il faut vérifier** plutôt que de vous enfermer dans un chiffre.

Comment ce livre est fait

Les trois tiroirs. Chaque chapitre propose trois niveaux d'ambition.

Le **niveau 1** est le geste du jour : cinq minutes, gratuit, faisable ce soir. Le **niveau 2** est la routine : quelques semaines pour l'installer. Le **niveau 3** est l'accompagnement : on va chercher quelqu'un — une association, un médiateur, un conseiller.

Vous n'êtes pas obligé de tout faire. Un lecteur qui ne ferait que les niveaux 1 récupérerait déjà largement le prix de ce livre.

Deux encadrés ferment chaque chapitre : *Ce que ça vous rapporte*, avec le montant et le temps que ça prend ; et *Autour de vous*, qui dit où trouver de l'aide en France, et ce que ça coûte — le plus souvent rien.

Un encart « Vos droits », en trois lignes : ce que dit la loi, les limites et les délais, et le recours si l'on vous refuse ce à quoi vous avez droit.

Un programme en quatre semaines au chapitre 8, avec un tableau de suivi des économies. C'est le chapitre à photocopier.

Sept fiches situations au chapitre 9, pour ceux qui ne sont pas à l'aise avec internet, ceux dont le conjoint gère les comptes, ceux qui s'occupent des affaires d'un parent âgé, et ceux à qui l'on a fait souscrire quelque chose sans leur accord.

Une dernière chose avant de commencer

Ce livre va vous faire ouvrir des relevés bancaires sur douze mois. Pour beaucoup de gens, c'est un moment désagréable — non pas à cause des abonnements, mais parce qu'on y voit d'un coup l'ensemble de ce qu'on dépense.

Faites-le quand même, et faites-le en une fois. Le chapitre 2 vous dit exactement comment, et il est conçu pour tenir en une soirée.

Le chiffre que vous allez découvrir n'est pas un jugement sur vous. C'est le montant que le système a réussi à rendre invisible. Le voir, c'est déjà en avoir repris la moitié.

CHAPITRE

4

Résilier réellement (extrait)

C'est le chapitre qui transforme l'intention en euros, et c'est aussi le plus technique du livre. Prenez-le avec vos verdicts du chapitre 3 sous les yeux et une pile de lignes marquées COUPER.

Une remarque avant de commencer, qui vous évitera un découragement. **Une résiliation n'est pas terminée quand vous l'avez demandée. Elle est terminée quand le prélèvement s'arrête.** Entre les deux, il y a parfois un mois, parfois trois, et parfois un litige. Ce chapitre couvre les trois cas, et il se termine par ce qu'on fait quand on continue à vous prélever — parce que cela arrive, et que c'est la situation où les gens abandonnent.

Choisir le bon canal

Tous les canaux ne se valent pas, et le critère n'est pas la commodité : c'est **la preuve**. Une résiliation sans trace est une résiliation qui n'a pas eu lieu, et vous n'aurez aucun moyen de démontrer le contraire.

Voici les canaux, classés par valeur probante.

La lettre recommandée avec accusé de réception. C'est l'étalon-or. Elle coûte quelques euros, elle date la demande de façon incontestable, et l'accusé prouve la réception. Elle existe aussi en version électronique, avec une valeur juridique équivalente lorsqu'elle est délivrée par un prestataire qualifié — plus rapide et souvent moins chère. **Utilisez-la**

systématiquement pour les gros contrats : assurance, mutuelle, banque, téléphonie avec engagement, tout ce qui dépasse quelques centaines d'euros par an.

Le formulaire ou le bouton de résiliation en ligne — la « résiliation en trois clics », entrée en vigueur en juin 2023. Le professionnel doit mettre à votre disposition une **fonctionnalité gratuite** permettant de résilier par voie électronique.

Et voici le point que presque personne ne connaît, alors qu'il double la portée de cette règle. Elle ne s'applique pas seulement aux contrats que vous avez souscrits en ligne. Elle s'applique **aussi** aux contrats souscrits par un autre moyen — en agence, par courrier, par téléphone — **dès lors que le professionnel, aujourd'hui, permet de souscrire en ligne.** Autrement dit : vous avez signé votre contrat en boutique il y a huit ans, mais l'enseigne vend aujourd'hui sur internet ? Vous pouvez résilier en ligne.

Le professionnel doit en outre **accuser réception** et vous informer, sur un support durable, de **la date à laquelle le contrat prend fin** et des effets de la résiliation. Ce sont deux choses à exiger, et à conserver. **Faites une capture d'écran de chaque étape et gardez le courriel de confirmation** : c'est votre preuve, et elle vaut ce que vaut sa conservation.

Le courriel au service client, avec demande d'accusé de réception. Correct pour les petits abonnements. Conservez l'envoi **et** la réponse. Un courriel sans réponse est une preuve faible.

L'espace client de votre compte, avec capture d'écran de la confirmation et du statut « résilié ».

Le téléphone. À éviter comme mode principal, et voici pourquoi : vous n'avez aucune trace. Si vous devez appeler — c'est parfois le seul canal proposé —, appliquez la règle suivante, qui vaut aussi pour le chapitre 5 : **notez la date, l'heure, le nom de votre interlocuteur et le numéro de dossier**, puis envoyez immédiatement un courriel de confirmation : « *Je vous confirme ma demande de résiliation formulée par téléphone ce jour à 14 h 30 avec M. Untel, dossier n° ...* ». Ce courriel transforme un appel invérifiable en trace écrite.

Canal	Valeur de preuve	Pour quoi
Recommandé avec accusé de réception	★★★ incontestable	assurance, mutuelle, banque, tout contrat > 200 €/an
Recommandé électronique qualifié	★★★ équivalente	idem, plus rapide et moins cher
Formulaire de résiliation en ligne	★★ si captures d'écran + confirmation conservées	contrats souscrits en ligne
Courriel avec accusé de réception	★★ si la réponse est conservée	petits abonnements
Espace client	★ capture du statut « résilié » indispensable	petits abonnements
Téléphone seul	X aucune	jamais — sauf suivi d'un courriel de confirmation

Ce qui ne vaut rien : dire à un conseiller en boutique que vous arrêtez, sans document ; supprimer une application de son téléphone, ce qui n'annule évidemment aucun abonnement ; et — le cas le plus fréquent — **faire opposition au prélèvement sans avoir résilié**. Nous y revenons plus bas : cette erreur est courante et elle se paie.

Ce que doit contenir votre demande

Six éléments, et il n'en faut pas plus.

1. Vos **nom, prénom et adresse**, tels qu'ils figurent au contrat.
2. Le **numéro de contrat, de client ou d'abonné**. C'est l'élément le plus important : une demande sans référence peut se perdre légitimement.
3. La **désignation du service** résilié.
4. La **phrase de résiliation**, sans ambiguïté : « *Je vous informe de ma décision de résilier ce contrat.* » Pas « je souhaiterais », pas « je vous demande s'il serait possible ».
5. La **date d'effet demandée**, ou la mention du fondement si vous exercez un droit particulier — échéance annuelle, faculté de résiliation à tout moment, défaut d'information.
6. La demande de **confirmation écrite** et d'**arrêt des prélèvements**.

N'y mettez ni motif, ni justification, ni explication. Vous n'en devez aucune, et une explication ouvre une discussion là où il n'y en a pas besoin. Restez courtois et bref : la personne qui lira votre

lettre n'est pas celle qui a conçu le système du chapitre 1.

Trois modèles à recopier

Les modèles complets, y compris pour les assurances et la mutuelle, sont en annexe A. En voici trois, les plus utiles.

MODÈLE 1 — Résiliation simple, à l'échéance

Nom Prénom Adresse

[Nom du professionnel] [Adresse du service résiliation]

À [ville], le [date]

Objet : résiliation du contrat n° [référence] — lettre recommandée avec accusé de réception

Madame, Monsieur,

Je suis titulaire du contrat référencé ci-dessus, souscrit le [date] pour le service [désignation].

Par la présente, je vous informe de ma décision de résilier ce contrat à sa prochaine échéance, soit le [date d'échéance].

Je vous remercie de bien vouloir m'adresser une confirmation écrite de cette résiliation, de cesser tout prélèvement à compter de la date d'effet, et de procéder au remboursement des sommes éventuellement prélevées au-delà.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Signature]

Fin de l'extrait. La suite du chapitre contient deux autres modèles de lettres, le cas des abonnements souscrits par téléphone, et ce qu'il faut faire quand le prélèvement continue quand même.