



## CNAFC CONSOMMATEURS

Défense des intérêts matériels des familles  
Informier - Conseiller – Concilier

### Faut-il s'assurer contre le vol de son téléphone portable ?

#### Pourquoi cette fiche

En 2010, près de 100 000 plaintes pour vols de téléphones portables ont été enregistrées. Bien souvent, le nombre de vols augmente lors de la sortie de nouveaux modèles ; entre le prix élevé du téléphone (jusqu'à 600 euros) et le montant de la cotisation mensuelle (souvent 8 ou 9 euros), les contrats d'assurance sont peu rentables pour les assureurs si le vol intervient dans les premiers mois. Les garanties sont alors souvent limitées. Au final, le coût moyen du sinistre se répercute sur le consommateur.

#### L'étendue de la garantie - Lire le contrat avant de décider.

Il est capital de bien lire la totalité du contrat avant de signer car les contrats d'assurance sont des contrats de groupe<sup>1</sup> (le consommateur n'a donc pas la faculté de négocier les clauses particulières).

Attention, le contrat d'assurance et le contrat de téléphonie (forfait) sont indépendants du contrat de vente du téléphone mobile. En cas de perte ou de vol, ils ne sont pas interrompus, le consommateur ne peut donc pas invoquer le non usage du téléphone pour s'exonérer du paiement de sa facture ou résilier son contrat d'abonnement. Certains opérateurs proposent cependant à leurs abonnés, en dédommagement de la perte subie, d'acquérir un nouveau portable à des conditions préférentielles.

#### Les limitations de garanties

Bien lire les conditions générales du contrat d'assurance empêche les mauvaises surprises : ainsi, dans les conditions générales de SPB (société de courtage en assurance pour SFR, Orange et autres), le remplacement de l'appareil garanti se fera à concurrence de 150 € ou sera exclu lorsque le vol a été commis sans agression de l'adhérent, ou s'il a été commis dans un véhicule, un local, un bateau... De même, il faut souvent une effraction ou une agression pour obtenir un remboursement, mais l'agression et les menaces restent la plupart du temps difficiles à prouver.

#### La position de la Commission des Clauses Abusives

Lorsqu'une clause contractuelle illustre un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties, cette dernière est réputée non-écrite. La loi<sup>2</sup> liste deux séries de clauses : les clauses irréfragablement abusives (en toutes circonstances, le caractère abusif n'est pas à prouver) et les clauses présumées abusives (jusqu'à ce que le professionnel apporte la preuve contraire).

### Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques

Agréée comme Organisation Nationale de Consommateurs depuis un arrêté du Ministre chargé de la Consommation du 9 octobre 1987.

Mouvement national d'utilité publique

28 Place Saint-Georges, 75009 PARIS - Tél : 01 48 78 81 61 - Fax : 01 48 78 07 35 - E-mail : [cnafc-conso@afc-france.org](mailto:cnafc-conso@afc-france.org)

Informations consommateurs : [www.afc-france.org/consommation](http://www.afc-france.org/consommation)

Dans un avis de 2008, la Commission des Clauses Abusives<sup>3</sup> énonce que « *la prévision d'une exclusion de la garantie pour un vol commis sans violence ou sans effraction ne fait aucunement disparaître que la personne victime de la soustraction frauduleuse de son téléphone portable à l'intérieur de son sac à main est victime d'un vol caractérisé* ». Cette clause est vue comme abusive en ce qu'elle a pour objet d'exclure ou de limiter de façon inappropriée les droits légaux du consommateur vis-à-vis du professionnel.

## Que faire en cas de vol ?

Suite à l'augmentation des vols de téléphones portables, une loi du 14 mars 2010<sup>4</sup> a été adoptée pour lutter plus efficacement contre la délinquance en simplifiant les démarches des victimes. **Préalablement, il est essentiel de connaître et noter le code IMEI de son appareil** (c'est un numéro composé de 15 à 17 chiffres, inscrit sous la batterie ou sur l'étiquette du coffret d'emballage à côté du code barre. Vous pouvez également l'obtenir en tapant, sur votre téléphone #06#).

### Les démarches à suivre

**1**-contacter le service client de votre opérateur pour suspendre la ligne (de même qu'en cas de perte). Le simple fait de ne plus pouvoir utiliser votre téléphone n'entraîne pas la résiliation de votre abonnement.

**2**-déposer plainte auprès du service de police ou de gendarmerie le plus proche.

**3**-les forces de l'ordre se chargeront de déposer une copie du procès verbal de plainte au service client de votre opérateur pour bloquer le mobile. Dès réception, l'opérateur a 4 jours ouvrés pour bloquer l'accès au réseau et rendre l'appareil inutilisable. Il est préférable de confirmer cette opposition par lettre recommandée avec accusé de réception auprès du service client en joignant la copie de la facture d'achat.

**4**-déclarer le sinistre à l'assureur au plus tard dans les 5 jours (2 jours en cas de vol)<sup>5</sup>. Bien souvent (voir les conditions générales du contrat), cette déclaration devra indiquer la date, la nature, les circonstances, les causes et les conséquences prévisibles du sinistre ; le numéro d'adhérent et le numéro de série (IMEI) de l'appareil garanti.

Il est souvent tentant de déclarer un vol avec violence ou effraction mais **en cas de fausse déclaration**, selon le code pénal<sup>6</sup>, le consommateur encourt à juste titre une peine allant jusqu'à 6 mois d'emprisonnement et 7500 euros d'amende.

## La résiliation du contrat d'assurance

La loi du 28 juillet 2005 dite « loi Chatel » s'applique<sup>7</sup> : la date limite d'exercice du droit à dénonciation du contrat doit être rappelée avec chaque avis d'échéance annuelle de prime ou de cotisation avec un préavis inférieur à 2 mois (voir les conditions générales du contrat).

Si l'avis d'échéance est reçu moins de 15 jours avant la fin de la période de résiliation, ou après cette date, l'assureur doit prévenir l'assuré qu'il dispose d'un délai de 20 jours à compter de la date d'envoi de l'avis pour mettre fin à son contrat. Si ces dispositions ne sont pas respectées, l'assuré peut mettre un terme au contrat sans pénalités, à tout moment à compter de la date de reconduction, par lettre recommandée à l'assureur (l'assuré devra payer sa prime d'assurance pour la période allant de la date de reconduction à la date de résiliation).

## Quelques conseils pratiques

\* Avant de souscrire un contrat d'assurance, bien lire et conserver les conditions générales, et notamment la partie intitulée «exclusions de garantie».

\* Il est important de communiquer par lettre recommandée avec accusé de réception, avec son opérateur **et** avec la compagnie d'assurance.

- \* Veiller à ne pas laisser traîner son téléphone portable.
- \* La garantie est généralement limitée à un seul remplacement par année d'assurance.
- \* Les chutes de téléphone portable sont souvent exclues des garanties (faute d'intervention d'un élément extérieur).
- \* Au moment de la déclaration, bien préciser quel est l'élément extérieur qui a engendré le dommage. Par exemple, si un téléphone a été oublié sur la banquette d'un café, la garantie ne s'appliquera pas, à moins qu'il n'ait été précisé dans la déclaration qu'une personne l'a subtilisé (élément extérieur).
- \* Penser que le bénéfice de l'assurance est généralement lié à un vol ou une effraction et à une déclaration à la police, que celle-ci doit être exacte, et que des preuves peuvent être demandées.

---

<sup>1</sup> Au sens de l'article L140-1 du code des assurances :

[http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=AA679456A03B2948A39DACFFBFC40D26.tpdjo08v\\_1?cidTexte=LEGITEXT000006073984&idArticle=LEGIARTI000006793485&dateTexte=20110628&categorieLien=cid#LEGIARTI000006793485](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=AA679456A03B2948A39DACFFBFC40D26.tpdjo08v_1?cidTexte=LEGITEXT000006073984&idArticle=LEGIARTI000006793485&dateTexte=20110628&categorieLien=cid#LEGIARTI000006793485)

<sup>2</sup> Article L132-1 du code de la consommation :

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000006292181>

<sup>3</sup> Avis n° 08-01, relatif à un contrat d'assurance garantissant contre le vol du téléphone portable <http://www.clauses-abusives.fr/avis/08a01.htm> (avis non-conforme).

<sup>4</sup> Cette loi a modifié l'article L34-3 code des postes et communications électroniques :

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000023713267&cidTexte=LEGITEXT000006070987&dateTexte=20110628&oldAction=rechCodeArticle>

<sup>5</sup> Article L. 113-2 4° du code des assurances :

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006073984&idArticle=LEGIARTI000006791999>

<sup>6</sup> Article 434-26 du code pénal :

[http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=70A215EFAAD6971FC474942386356134.tpdjo12v\\_1?idSectionTA=LEGISCTA000006181767&cidTexte=LEGITEXT000006070719&dateTexte=20090326](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=70A215EFAAD6971FC474942386356134.tpdjo12v_1?idSectionTA=LEGISCTA000006181767&cidTexte=LEGITEXT000006070719&dateTexte=20090326)

<sup>7</sup> Article L113-15-1 du code des assurances et suivants :

[http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=01E89F6A4C1DAF57DCB405C5FF1875C7.tpdjo12v\\_1?cidTexte=LEGITEXT000006073984&idArticle=LEGIARTI000006792143&dateTexte=20110628&categorieLien=id#LEGIARTI000006792143](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=01E89F6A4C1DAF57DCB405C5FF1875C7.tpdjo12v_1?cidTexte=LEGITEXT000006073984&idArticle=LEGIARTI000006792143&dateTexte=20110628&categorieLien=id#LEGIARTI000006792143)