

Droit de la consommation

Tous les samedis, Var-matin ouvre ses colonnes à UFC-Que Choisir. Une association

particulièrement active dans le grand Est-Var (agglomération de Fréjus-Saint-Raphaël, Dracénie, golfe de Saint-Tropez) pour défendre les consommateurs. Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents.

Aujourd'hui, focus sur un problème d'assurance de téléphone mobile

Notre adhérent, M. B. de Fréjus, s'est offert un nouveau Smartphone. Cédant à l'insistance du commercial, il a souscrit une assurance censée le protéger contre le vol, la perte, la casse ou encore l'oxydation. M. B. emmène son téléphone partout, le fait tomber et ...le casse. M. B. prend contact avec

son assureur qui lui refuse le remboursement de son téléphone car la casse de l'appareil doit avoir été provoquée par un « événement extérieur ».

Notre adhérent n'est pas satisfait de cette réponse. Il nous demande d'intervenir. C'est la deuxième fois qu'il est confronté à ce problème. Nous examinons les conditions générales de vente du contrat. Comme la plupart des contrats de ce type, il est truffé d'exclusions. Le titulaire de l'assurance est très rarement au courant de ces particularités, dont il ne découvre l'existence que lorsqu'il tente en vain de se faire rembourser. Le téléphone de M. B. s'est brisé en lui glissant des mains, il ne sera pas couvert. En revanche, si le téléphone était tombé

parce que M. B. avait été bousculé, il aurait pu prétendre à une indemnité. M. B. nous parle de son ancien contrat. Nous découvrons qu'il paie toujours les mensualités liées au contrat d'assurance de son ancien téléphone détruit en 2011.

De leur côté, la compagnie, distincte de l'opérateur, se bornait à prélever les sommes tous les mois, sans jamais l'avertir de la proximité de la date de tacite reconduction, conformément à l'article L 113-15-1 du code des assurances.

Nous écrivons à l'assureur pour lui réclamer la résiliation de cet ancien contrat et le reversement des mensualités en lui opposant l'article L121-9 du Code des assurances : « *En cas de perte totale de la chose assurée résultant*

d'un événement non prévu par la police, l'assurance prend fin de plein droit et l'assureur doit restituer à l'assuré la portion de la prime payée d'avance et afférente au temps pour lequel le risque n'est plus couru. ». L'assureur accepte de mettre fin au contrat.

Que dois-je regarder avant de signer un contrat d'assurance de téléphone mobile ?

Exigez avant tout du vendeur la remise des conditions générales de l'assurance qu'il cherche à vous vendre : le dépliant commercial que présentent les vendeurs est très souvent trop vague. Seules les conditions générales détaillent l'ensemble des garanties du contrat et des situations qui ne seront pas couvertes. Regardez donc en priorité les chapitres

« Garanties » (ou « Objet de la garantie ») et « Exclusions » (ou « Limites des garanties ») pour bien comprendre l'ampleur de l'assurance.

Veillez également à comparer le prix de l'assurance avec la valeur de votre téléphone, et combien de temps il vous semble intéressant d'être assuré. Jugez-vous utile de dépenser 70 €/an pour assurer un téléphone acheté 500 €, mais qui ne

vaut plus que 250 € au bout d'un an ? À partir de quand jugez-vous que le montant de l'assurance sera trop important comparé à la valeur de l'appareil ?

Si vous souhaitez résilier le contrat, envoyez votre demande de résiliation au plus tard 1 à 2 mois avant la date d'échéance de ce contrat (vérifier votre contrat), et par lettre recommandée avec accusé de réception.

UFC-Que choisir

UFC-Que Choisir accueille les consommateurs, tous les jours du lundi au vendredi, de 15 h à 18 h dans les locaux situés à la Base nature - 1196 bd de la Mer à Fréjus, tél. 09.63.04.60.44 et rappelle que l'antenne de Draguignan, au 15 rue de l'Observance est ouverte tous les jeudis de 15 h à 18 h, tél. 04.94.70.44.95.
site Internet : <http://ufc-quechoisir-var-est.org>.