

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, Dracénié, 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, « Assurance et téléphone mobile ».

- Notre adhérent, Monsieur X de Sainte-Maxime a acheté 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. Se rendant en scooter à son lycée, notre adhérent a mis son appareil dans sa sacoche accrochée sur le porte-bagages. Arrivé à destination M. X constate avec effroi qu'il a perdu celle-ci contenant notamment son smartphone.

- Son assureur lui répond qu'il ne peut donner une suite positive dans la mesure où l'assurance garantit la perte accidentelle qui se définit comme une perte provoquée par un événement ne relevant pas de l'oubli ou de la négligence de l'assuré, mais d'un accident empêchant la récupération physique de l'appareil garanti.

- Contactée par nos soins, nous indiquons à la compagnie d'assurances que les circonstances de la perte à savoir rupture du crochet du porte-bagages du scooter sur lequel était fixée une sacoche contenant l'appareil constituaient un événement irrésistible extérieur et imprévisible. Après un nouvel examen du dossier et au regard des faits nouveaux rapportés, l'assureur a remboursé intégralement le prix du smartphone.

► 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.

► La perte accidentelle

La perte doit intervenir par un événement extérieur : ce n'est pas par le fait de l'assuré que le téléphone portable a été perdu. L'événement irrésistible correspond à un acte qui ne pouvait être évité par quelque moyen que ce soit, c'est un événement insurmontable : par exemple un skieur pris dans une avalanche ou un touriste sur un bateau victime d'une tempête.

► La casse ou oxydation accidentelle

- Il doit s'agir d'une destruction, ou d'un contact avec un liquide, « provenant d'un événement extérieur et soudain lié à l'intervention d'un tiers ». Contrairement à ce que peuvent dire certains vendeurs pour que les clients souscrivent à leur assurance (et puissent obtenir une commission), le fait de laisser tomber le téléphone et le casser ne suffit pas pour que l'assurance le rembourse.

- La casse ou l'oxydation doivent impérativement avoir été causées par un tiers. Dans ce cas, l'assurance demandera probablement le nom du tiers en question pour pouvoir se retourner contre lui. Ce dernier sera alors considéré comme responsable du dommage causé et devra rembourser l'assurance. Si aucun nom n'est donné, l'assurance pourrait suspecter une fraude et refuser de rembourser l'assuré.

► Le vol

Selon l'assurance souscrite, il peut



s'agir du vol avec agression, vol par effraction ou vol à la tire.

- Le vol avec agression doit être un vol « avec violence physique ou menace exercée par un tiers en vue de déposséder le bénéficiaire de l'appareil ».

- Les vols à la tire correspondent à l'acte de dérober l'appareil « de la poche d'un vêtement ou du sac fermé, et porté par le bénéficiaire au moment du vol ». Le vol à la tire doit être observé immédiatement. Les conditions générales de l'assurance photo service (Orange) stipulent par exemple que « tout vol à la tire pour lequel l'adhérent ne s'est pas rendu compte du vol immédiatement après celui-ci », n'est pas couvert par les garanties.

De surcroît, les vols, perte ou casse du téléphone ne seront pas remboursés par l'assurance si l'adhérent « n'a pas émis ou reçu d'appel dans les 15 jours précédant le sinistre, sauf en cas de force majeure ou de situation justifiée ». La connaissance des conditions générales est donc essentielle avant de souscrire à ce type d'assurance.

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. 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>.