



## Resiliation d abonnement telephonique suite a un vol de portable

Par **ragnaralpha**, le **21/11/2009** à **13:52**

Bonjour, ma question concerne un proche et a pour sujet la possibilité de résilier un abonnement téléphonique suite a un vol de portable.

j ai parcourus différents forums et lu plusieurs textes de loi, entre autre la jurisprudence de la cour de Versailles du 4/02/2004, mais tout cela n est pas très clair pour moi qui ne suis pas coutumier du droit.

dans les faits, un de mes proches s est fait voler son portable récemment, étant étudiant et en internat, il a laissé son portable sur une armoire de la chambre qu il occupe avec 5 camarades pour aller aux toilettes, en revenant, le portable avait disparu...

un dépôt de plainte a été posé, une enquête a été faite par la gendarmerie. mon frère souscrivait a l assurance vol chez son opérateur orange et fut surpris lorsque celui ci refusa de lui procurer un nouveau mobile prétextant que le vol n était pas "caractérisé".

d après la jurisprudence du 4/02/2004 le vol de portable fait partie des raisons légitimes de résiliations d abonnement et ce même si le type de vol n est pas référencé dans la liste des motifs légitimes.

[s]

ma question est donc la suivante, est il bien possible de résilier cet abonnement(abonnement 24 mois) sans avoir a payer le quart des 12 mois prévus lors d une résiliation avant le terme du contrat.[/s]

si oui, quelles sont les démarches a suivre pour mettre fin au contrat, si non quelles sont les obligations du client vis a vis de l opérateur en terme de sommes dues, durée d engagement

et autre?

**selon moi, le fait d'être obligé de payer le quart de 12 mois d'abonnement(70 euros par moi) dans le cas d'un vol est une clause abusive qui pousse indirectement le consommateur à racheter un portable pour ne pas perdre trop d'argent..**

merci de votre attention, et de vos réponses.

Par **jeetendra**, le **21/11/2009** à **14:01**

Direction départementale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes de la MANCHE  
Cité administrative  
Place de la Préfecture  
BP416  
50006 SAINT-LO

Horaires d'ouverture  
De 9H à 11H45 et de 13H30 à 16H45  
Du lundi au vendredi  
Téléphone: 02.33.77.51.89.  
Télécopie: 02.33.72.06.19.  
Courriel: dd50@dgccrf.finances.gouv.fr

Bonjour, contactez lundi la dgccrf à Saint-Lo, ils tiennent des permanences juridiques, vous serez fixé sur le litige avec cet opérateur téléphonique, courage, cordialement.

Par **ragnaralpha**, le **21/11/2009** à **14:06**

merci beaucoup pour le lien, je téléphonerais dès lundi à la dgccrf et vous tiendrais au courant de leur réponse...

à bientôt et bon après midi.

Par **Patricia**, le **21/11/2009** à **15:07**

Bonjour,

A SAVOIR :

En cas de vol de téléphone portable, pour qu'il soit inutilisable :  
Prévenir le plus rapidement possible, l'opérateur téléphonique.

- 1) Donner le code IMEI à cet opérateur
- 2) Déposer plainte auprès de la gendarmerie OU du commissariat en lui communiquant également l'IMEI
- 3) Envoyer photocopie de ce dépôt de plainte à l'opérateur concerné.

Pour la suite à venir et ses conséquences, tout dépend si le propriétaire avait souscrit ou pas une assurance vol...

-----  
[fluo]P.S. ET POUR TOUT LE MONDE :[/fluo]

Si vous ne connaissez pas le code IMEI (International Mobile Equipment Identity) de votre téléphone :

Tapez sur votre clavier :

\*#06#

Un code de 15 chiffres doit s'afficher.

A noter et à conserver précieusement...

Par **ragnaralpha**, le **21/11/2009 à 15:31**

merci pour vos précisions, mais dans le cas de mon frère toutes ces démarches ont déjà été faites, orange ayant refusé de procurer un nouveau mobile pour la raison que le vol n'était pas "caractérisé", en gros cela signifie que pour se faire changer le portable, il faut se faire agresser ou cambrioler ou volé à moins d'un mètre, et encore dans le dernier cas, l'opérateur invoque une "négligence" de la part du client...

ma question portait plutôt sur la possibilité ou non de résilier son abonnement dans le cas d'un [s]"vol simple"[/s] sans avoir à payer le quart des 12 mois d'abonnement prévus en cas de résiliation avant le terme du contrat, en fait si le [s]"vol simple" [/s]est bien un [s]"motif légitime"[/s] de résiliation de celui-ci?

mon idée était de faire "pression" auprès du service clientèle au cas où le vol simple était bien un motif légitime, pour tenter de convaincre le service clientèle d'orange de fournir un nouveau mobile à mon frère en mettant en avant le fait qu'ils perdraient 24 mois d'abonnement en cas où il ne voudrait pas répondre favorablement à ma demande.

mon frère avait en effet souscrit à l'assurance vol de chez orange, mais les vendeurs ne détaillent pas la portée du mot "vol" et vendent leur assurance comme étant "la" solution en omettant de dire que le mobile ne sera changé que sous certaines conditions très restrictives qui parfois même lorsque l'on les remplit ne permettent d'après l'opérateur pas de jouir de l'assurance...

de plus le service client a assuré à mon frère qu'il devrait continuer d payer son abonnement jusqu'au bout, c'est à dire 24 mois à 70 euros, en sachant qu'il n'a plus le portable qui va avec son forfait!!!

est-ce là une manœuvre de la part d'orange pour forcer indirectement le client à racheter un

portable?

en fait cette assurance vol semblerait être une arnaque...

Par **Patricia**, le **21/11/2009** à **17:44**

Vol "caractérisé ?, [s]vol simple [/s]?  
Qu'appellez vous alors vol "compliqué"?

Le service client a raison.

Une déclaration de vol n'entraîne pas d'office une résiliation de contrat (d'abonnement), mais de rendre la carte SIM indisponible ou inutilisable pour toutes communications passées au delà de la date du vol déclarée.

Vous ne pouvez pas résilier un contrat en cas de vol. Pas plus que l'opérateur est en droit de vous remettre un téléphone "gratos".

Comme vous semblez le penser. "Faut pas rêver"...

Comme ce n'est pas vous qui l'avez signé ce contrat avec Orange et qui le possédez mais votre frère, qu'il le relise pour connaître exactement ses droits.

-----  
Un contrat tel qu'il soit et pour n'importe quel organisme, n'est pas sans conséquences. Que chacun prenne le temps de l'étudier et de lire entre les lignes entre les mots de A à Z avant de le signer.

Ce qui évitera les mauvaises "surprises" si un jour problème(s).

Par **ragnaralpha**, le **22/11/2009** à **17:52**

un portable gratos???...

en l'occurrence non, le mobile était déjà assez cher, mais en plus il souscrivait bien à une assurance vol qui ne lui a servi à rien!!!

je posais cette question car l'association UFCV que choisir a déposé une plainte le 4/02/2004 contre orange vis à vis de huit clauses qui étaient abusives, entre autre le fait de ne pouvoir résilier son abonnement en cas de vol.

<http://www.silicon.fr/fr/silicon/news/2004/02/15/mobiles-orange-perdu-clauses-abusives>

<http://www.clauses-abusives.fr/recom/index.htm>

je voulais juste savoir si j'avais bien compris le texte de loi, mais je pense qu'il serait plus sage de voir avec la DGCCRF.

Par **frog**, le **22/11/2009** à **18:11**

[citation]Vol "caractérisé ?", vol simple ?[/citation]

En gros, les assurances ne couvrent que les (certains) vols aggravés : avec violences notamment. Sans ça, on pourrait souscrire à une assurance vol et déclarer un vol chaque semaine... De quoi mener une belle existence.

Par **ragnaralpha**, le **22/11/2009** à **18:15**

c est vrai, mais cette clause a été jugée abusive dans le sens où l'opérateur se fait juge de la définition du vol et ne laisse pas de place pour d'autres qui pourraient être jugées légitimes par la loi...en tout cas d'après ce que j'ai compris.

Par **frog**, le **22/11/2009** à **18:48**

### **[s]Concernant la résiliation[/s]**

La décision de la CA de Versailles est plus subtile.

Avant, seul Orange décidait de ce qui était un motif valable pour rompre le contrat. En gros, ça excluait la possibilité de faire valoir d'autres motifs que ceux listés dans le cas d'un procès.

Dorénavant, le client pourra demander à Orange de résilier, Orange va bien sûr refuser, et à ce moment là, le client pourra aller au tribunal pour demander que son motif qu'il estime légitime soit reconnu.

Ceux qui vont régulièrement au tribunal s'en voient sans doute ravis, pour la majorité des gens, cela ne changera hélas pas grand chose : Il est encore moins cher de payer l'abonnement que les honoraires d'un avocat, sans même être sûr de gagner.

Les médias et les structures de défense du consommateur ont fait miroiter que désormais le vol du téléphone pourrait être un motif de résiliation. Là encore, il faut bien préciser : Oui, à condition qu'un tribunal le voie de la même manière. Et ce que personne n'a dit (il fallait bien fanfaronner avec la victoire du 4 février 2004), c'est que ça ne risque pas d'arriver.

Pourquoi ? Parce que le client souscrit un service. Un locataire ne va pas pouvoir cesser de payer son loyer parce qu'il a perdu ses clés pour la porte d'entrée. C'est la même pour l'abonné téléphonique. Dans les deux cas, l'autre partie doit juste faire en sorte que le client ait la possibilité d'utiliser le service (ou les locaux). Si le client ne s'en sert pas pour des raisons personnelles (le vol n'est pas à imputer à l'opérateur), ben tant pis pour lui.

A ce sujet, [la cour d'appel de Rennes a conclu que le vol n'est pas un motif légitime de résiliation dans une affaire mettant en cause Bouygues Telecom.](#)

**[s]Concernant l'assurance[/s]**

Qu'une assurance vol ne couvre pas tout et n'importe quoi, on peut s'en douter. C'est la même partout, pour éviter les abus, il n'y a que certains types de vols qui sont couverts. C'est con, mais c'est comme ça. Et à ma connaissance, jamais ces restrictions n'ont été remises en question par les tribunaux.

Par **ragnaralpha**, le **22/11/2009** à **22:56**

arff en effet fallait lire la suite...ca s annonce mal!

merci pour la précision.

Par **plucus**, le **18/01/2011** à **09:51**

Interprétation des textes et clauses abusives...

Je crois qu'il y a plusieurs choses à prendre en considération dans ce problème.

En fait, assureur, téléphoniste, canal + etc.... jouent sur certains points.

Sur 20 clients, ils en auront 1 qui ira dénoncer ce qui l'est. Cela a été le cas avec Canal + en son temps alors qu'un ménage s'était fait cambriolé (plus de tv, donc plus de raison de payer un abonnement canal+ avec engagement).

Pour les assureurs, vous gagnez à 99,5 % lorsque vous avez un litige avec eux, .... il suffit de dénoncer les clauses abusives. Aucun assureur digne de ce nom ne pourra le nier, mais les gens ne savent pas et ne connaissent pas leurs droits (attention, pour avoir des droits on a aussi des devoirs....).

Concernant les GSM et autres. Aucune comparaison avec un appartement et une perte de clefs. J'attire l'attention de chacun sur le fait qu'une mutation peut entraîner la résiliation de l'abonnement téléphonique lorsque l'opérateur n'est pas implanté sur le nouveau lieu de résidence : c'est entre autre le cas avec les DOM, les TOM etc...

Donc si tel est le cas, cela sous entend que la privation de réseau téléphonique ou de moyen d'accéder à un réseau permet la résiliation.

Si les opérateurs faisaient un simple effort pour proposer des GSM à des prix comme pour les abonnements dans ces conditions, je pense que le problème ne se poserait pas de la même façon.

Cordialement

Par **ragnaralpha**, le **19/01/2011** à **17:53**

Tout a fait, et j'ajouterai que dans le cas de la mise à disposition d'un contrat d'assurance vol pour un mobile, d'une part les documents ne sont pas immédiatement disponibles (la plupart du temps nous sommes "invités" à les consulter sur internet),

d'autre part, bien évidemment le commercial ne vous fait pas part de toutes les subtilités des clauses, notamment celles qui seraient les plus intéressantes à connaître pour le client.

Et dernièrement, la lecture de ces fameux contrats pour le commun des mortels, peut parfois être fastidieuse et porter à confusion, je me comprends toujours pas (en fait si) pourquoi les informations sont notées de manière à permettre une compréhension à coup sûr par tous.

cordialement.

Par **RodLight**, le 27/12/2012 à 10:56

Bonjour Ragnaralpha, je suis dans le même cas que ton petit frère, sauf que je me suis fait agressé par les voleurs avant qu'ils m'arrachent le téléphone des mains.

Comment s'est terminée ton histoire, est-ce que tu as pu trouver un moyen de résilier ?

Car je souhaiterais vivement résilier n'ayant plus de téléphone portable.

Merci

Par **Lag0**, le 27/12/2012 à 11:37

Bonjour,

Je ne vois pas bien la nécessité de résilier un abonnement juste pour le vol du mobile.

En effet, ce n'est pas parce qu'un mobile a été volé que l'abonnement est inutilisable.

Il suffit de demander une nouvelle carte SIM (souvent gratuite, au pire 1€) et de la mettre dans un autre mobile, soit un ancien (on en a tous 3 ou 4 à la maison), soit en acheter un sans abonnement (ça se trouve pour une quinzaine d'euros, certes, pas du dernier cri à ce prix, mais on peut téléphoner).

J'ai été victime d'un vol de mobile, j'ai demandé une autre carte SIM à Orange, j'ai acheté un mobile à 16€ en grande surface et j'ai mis la SIM dedans.

Mon abonnement se poursuit normalement...

Par **RodLight**, le 27/12/2012 à 12:46

Tout d'abord parce que j'aimerais résilier mon forfait que je trouve trop cher et mal adapté.

Ensuite car je n'ai pas d'autre téléphone et que je n'ai pas les moyens d'en acheter un nouveau, sachant que j'ai eu celui que je me suis fait voler, il y a 6 mois. Et pour finir car avec un téléphone à bas prix je ne pourrais pas profiter des 3 Mo d'internet compris dans mon forfait et donc que je paye...

Par **Lag0**, le **27/12/2012** à **17:45**

[citation]Tout d'abord parce que j'aimerais résilier mon forfait que je trouve trop cher et mal adapté.[/citation]

Donc, vous voudriez profiter du vol pour résilier par anticipation votre forfait !

C'est bien pour ça que les fournisseurs n'acceptent généralement pas le vol comme cause de résiliation, car on verrait fleurir de nombreux "vols" fictifs, juste pour pouvoir résilier sans pénalités...

Par **RodLight**, le **28/12/2012** à **09:24**

C'est vrai qu'il est beaucoup plus facile pour eux de prendre en otage le consommateur avec des engagements long et que l'on ne peut rompre...

Par **Lag0**, le **28/12/2012** à **10:44**

Engagement avec lequel vous étiez d'accord au moment de la souscription...

Par **garde à vous**, le **10/03/2013** à **10:03**

assureur, voleur ?

Danger passé, saint moqué?