

Assurance téléphone portable

L'assureur doit remettre l'assuré dans la situation dans laquelle il se trouvait avant le sinistre. Ici, cela signifiait fournir un appareil de modèle identique à l'appareil volé.

Le principe de la force obligatoire des contrats impose à l'assureur de respecter les dispositions contractuelles **dans leur intégralité**. Un assureur ne peut donc invoquer l'indisponibilité d'un téléphone portable dans son propre stock pour se soustraire à son obligation de délivrer un appareil de remplacement ayant les mêmes caractéristiques principales que l'appareil garanti.

À titre d'illustration, le Médiateur a récemment été saisi d'un litige relatif à un contrat prévoyant notamment la délivrance d'un téléphone portable de modèle identique à l'appareil garanti en cas de vol. Le contrat définissait l'appareil de remplacement comme étant « *un appareil reconditionné ou neuf de modèle identique, **présentant les mêmes caractéristiques techniques principales**, à l'appareil garanti original* ».

Lors d'un séjour à l'étranger, un assuré ayant été victime du vol de son téléphone portable a saisi son assureur pour demander la mise en œuvre de sa garantie vol.

L'assureur a accepté de prendre en charge le sinistre. Toutefois, « *ne disposant plus d'un mobile identique au [sien]* » dans son stock, l'assureur a invité son assuré à choisir un téléphone de remplacement parmi une liste limitative d'autres modèles.

L'assureur ne peut contraindre l'assuré à accepter un appareil de remplacement non équivalent à l'appareil garanti, en l'absence d'impossibilité démontrée d'exécuter ses obligations.



L'assuré a contesté : « *la liste proposée n'a rien à voir avec mon téléphone ni en valeur, ni en modèle, ni en année de production* ». Le Médiateur a constaté qu'en effet **les modèles proposés n'étaient ni identiques, ni équivalents** à l'appareil garanti original.

Or, en application du principe de force obligatoire du contrat, l'assuré peut exiger de l'assureur qu'il exécute son obligation, sauf impossibilité ou disproportion manifeste (article 1221 du Code civil).

En l'espèce, s'agissant d'un téléphone récent iPhone 11 Pro 64 Go, encore disponible sur le marché, il n'était ni impossible ni manifestement disproportionné pour l'assureur de se le procurer. La seule absence de cet appareil dans son propre stock ne pouvait constituer une raison légitime pour l'assureur de ne pas respecter ses obligations contractuelles.

Par conséquent, le Médiateur a invité l'assureur à délivrer un appareil de modèle identique à l'appareil garanti original, conformément aux dispositions contractuelles.

L'assureur doit démontrer qu'il a tenté, par tous moyens, de respecter ses obligations contractuelles. En cas d'impossibilité de délivrer l'appareil convenu, il doit alors indemniser l'assuré.



Arnaud Chneiweiss
Médiateur de l'Assurance