

Fiche pratique

Adoptez les bons réflexes en cas de vol ou perte de votre mobile

Bloquez immédiatement votre ligne

Alertez votre opérateur dès la constatation du vol ou de la perte de votre mobile, que vous soyez en France ou à l'étranger, afin que votre ligne soit suspendue. Vous pouvez signaler cette perte ou ce vol par téléphone, depuis votre espace client sur le site Internet de votre opérateur, ou en vous rendant dans l'une de ses agences. Une nouvelle carte SIM pourra alors vous être adressée et facturée conformément aux brochures tarifaires.

Pensez à bien noter les numéros d'appel du service clients de votre opérateur (depuis la France et depuis l'étranger) afin de pouvoir signaler rapidement le vol ou la perte de votre mobile.

Pensez aussi à noter préalablement le numéro IMEI associé à votre mobile. Le numéro IMEI est le numéro de série, composé de 15 chiffres, qui permet d'identifier votre téléphone. Celui-ci est indispensable pour le blocage de votre ligne et pour la déclaration de vol auprès des autorités compétentes.

Vous pouvez récupérer votre numéro IMEI en tapant le code `*#06#` sur le clavier de votre téléphone. Vous pouvez également le retrouver sur votre facture d'achat, sur la boîte de votre téléphone et sous la batterie.

Par ailleurs, il existe des logiciels ou des applications « antivol » qui permettent de localiser et de bloquer votre téléphone ainsi que d'effacer vos données (vos photos, SMS, mots de passe et coordonnées bancaires) pour les téléphones les plus récents.

Pour les iPhones, vérifiez si la fonctionnalité « Localiser mon iPhone » est activée. Il vous faudra vous connecter à l'adresse icloud.com/#find depuis un ordinateur ou à l'application « Localiser mon iPhone », puis sélectionnez un appareil afin d'afficher sa position sur une carte. Le mode « perdu » permet de verrouiller votre écran à distance à l'aide d'un code d'accès et de suivre les déplacements de la personne en possession de l'appareil égaré ou volé. Cette fonctionnalité permet de bloquer la possibilité d'effectuer des paiements si vous aviez associé des cartes bancaires au service Apple Pay, et d'effacer les informations du téléphone.

Pour les téléphones Android, vous pouvez télécharger des applications (Cerberus, Where's my Droid, Droid Finder, WatchDroid,...) qui vous permettront de contrôler votre smartphone perdu ou volé à distance depuis un site web ou par SMS, recevoir une alerte en cas d'utilisation de votre terminal avec une carte SIM non autorisée, localiser et suivre à distance votre téléphone, lancer une alarme très bruyante même si le téléphone est en mode silence, effacer la mémoire interne et la carte SD, verrouiller votre smartphone, déclencher l'appareil photo, ou encore avoir accès à la liste des appels reçus et émis.

De même, l'outil « Android Device Manager » vous permet de localiser votre smartphone sur Google Maps en cas de perte ou de vol. Vous pouvez aussi faire sonner votre terminal pendant 5 minutes (même en mode silencieux), verrouiller l'appareil, modifier le mot de passe de déverrouillage de l'écran ou effacer le contenu de votre smartphone. Pour activer ce service, il suffit d'aller dans les Paramètres > Sécurité > Administrateurs de l'appareil.

Mais attention, l'existence de ces dispositifs ne vous dispense pas de la nécessité d'alerter immédiatement l'opérateur afin qu'il suspende votre ligne.

Dans les cas où vous utilisez des services de paiement sans contact ou NFC (Near Field Communication), veillez à informer immédiatement l'opérateur du vol ou de la perte de votre mobile afin de suspendre vos services et d'éviter ainsi toute utilisation frauduleuse par une tierce personne.

Effectuez la déclaration de vol auprès de la gendarmerie ou de la police

En cas de vol de votre mobile, rapprochez-vous du commissariat de police le plus proche ou de la gendarmerie dans les 48 heures suivant le sinistre, afin de porter plainte. Le numéro IMEI de votre téléphone vous sera demandé.

Les autorités procéderont à l'envoi de la demande de blocage de votre téléphone auprès de l'opérateur concerné qui devra suspendre votre ligne dans un délai de 1 à 4 jours et inscrire votre mobile dans un registre de mobiles volés.

Si vous récupérez votre téléphone, vous pouvez demander la levée de votre plainte que vous enverrez par la suite à l'opérateur afin qu'il réactive votre mobile.

Vérifiez votre assurance

Vérifiez si le vol ou la perte de votre mobile est couvert par votre assurance. Certaines assurances multirisques habitation ou l'assurance de votre voiture couvrent, dans de rares hypothèses, le vol de mobile.

Par ailleurs, la plupart des opérateurs proposent des assurances prenant en charge, sous certaines conditions, le vol du mobile. La souscription d'une assurance pourra vous permettre de remplacer votre téléphone (une franchise peut toutefois être requise), et de couvrir les risques liés à l'utilisation frauduleuse de votre carte SIM par une tierce personne à la suite d'un vol.

Contactez votre assureur au plus vite afin de connaître la marche à suivre et les pièces justificatives nécessaires pour faire valoir votre garantie.

Le dépôt de plainte auprès de la gendarmerie et de la police est nécessaire pour pouvoir faire jouer votre assurance.

Les risques encourus en cas de vol ou perte de mobile

Il est essentiel de réagir rapidement afin que l'opérateur puisse suspendre votre ligne au plus vite. En effet, l'absence de blocage vous expose à des risques de facturation de consommations en hors-forfait à la suite de l'utilisation abusive de votre mobile par un tiers malveillant.

Il convient de souligner, enfin, que la suspension de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de la facturation. Dans certains cas, le remboursement de l'abonnement au prorata de la durée de suspension de votre ligne pourra néanmoins vous être accordé, conformément aux dispositions des Conditions Générales d'Abonnement de votre opérateur.

De plus, certains opérateurs proposent des garanties spécifiques en cas de vol de mobile incluses dans leurs offres, qui permettent, après avoir fait opposition de la carte SIM, d'obtenir le remboursement des communications frauduleuses effectuées par un tiers, avant la demande de suspension de ligne et dans les 48 heures suivant le vol (un plafond peut toutefois être fixé). Afin de savoir si votre forfait inclut cette garantie, reportez-vous à votre contrat d'abonnement et notamment aux conditions générales applicables à votre offre.

En outre, la déclaration de vol ou de perte de portable ne constitue en aucun cas un motif légitime de résiliation permettant de vous exonérer des pénalités de résiliation anticipée susceptibles d'être facturées par l'opérateur lorsque vous avez souscrit un contrat soumis à une période initiale d'engagement. Vous devrez aussi vous acquitter de la totalité de la facilité de paiement souscrite lors de l'achat du portable, le cas échéant.

De même, dans le cas où vous seriez engagé par un contrat de location de mobile, le vol ou la perte du terminal que vous louez ne vous exonère pas du paiement des loyers restants à courir jusqu'à la fin de la période initiale d'engagement ni des frais de non-restitution du mobile loué.

Bon à savoir

Le Médiateur des Communications Electroniques a déjà attiré l'attention des opérateurs sur les risques de certaines fonctionnalités mobiles tels que la « Conférence Mobile » ou le « double appel », qui peuvent être détournées de leur usage normal et engendrer une surconsommation conséquente. En effet, ces services permettent la mise en relation de plusieurs participants et implique pour l'initiateur de la conférence, la facturation simultanée d'autant de communications qu'il y a d'intervenants. C'est la raison pour laquelle, il a été suggéré aux opérateurs de mettre en place un dispositif spécifique afin d'éviter les risques inhérents à une utilisation frauduleuse de ces fonctionnalités (notamment en désactivant par défaut cette option).