



Perte de données par Opérateur Telephonique

Par **Missy08**, le **14/07/2011** à **11:21**

Bonjour,

Je me suis rendue chez mon opérateur (inutile de citer le nom) afin de faire sauvegarder des sms se trouvant sur mon portable (sms importants dans le cadre d'un litige juridique). Avant l'intervention, j'ai demandé le technicien si l'opération était faisable. Me répondant par l'affirmative, je lui explique l'importance de mes données. Il s'affère sur mon portable et me le rend en disant que la mémoire est vide !!!
Du coup, toutes mes preuves sont perdues !!!

Le responsable d'agence ne souhaitant pas prendre de position écrite, il m'invite à écrire un courrier qu'il transmet au service juridique de son enseigne. De plus, après essais infructueux de récupérer mes données, il me demande de faire le nécessaire auprès d'un organisme spécialisée dans la récup de ce genre de données.

J'ai contacté une telle société, mais on me laisse peut d'espoir. De plus, s'il y a réussite, cela aura un coût entre 1500 et 2000 euros !

Ces sms sont extrêmement importants et j'ai peur que l'enseigne se desiste de toute responsabilité. D'autant que le technicien ne pas informé des risques de perte des sms.

Que faire ?

Par **Domil**, le **14/07/2011** à **12:12**

Déjà, ne regrettez rien, sauf en matière pénale (et là il faut donner l'appareil à la police), le contenu des SMS n'ont aucune valeur.

Avez-vous signé un contrat garantissant l'intégrité des données avec cette société ?

Par **Missy08**, le **14/07/2011** à **12:29**

Merci Domil.

En effet les écrits perdus sont des preuves en matière de droit pénale.

Je ne comprends pas votre seconde question. Parlez-vous de l'opérateur ou de la société spécialisée dans la récupération de données ?

Pour l'instant je n'ai rien signé, ni rien envoyé.

La société spécialisée est en effet également missionnée par la police pour ce genre de récupérations. Je pense donc être à la bonne adresse pour l'envoi de mon portable.

Par **Domil**, le **14/07/2011 à 13:13**

En matière pénale, ça devrait être à la justice de faire la récupération des données et de votre côté, vous auriez du faire le constat d'huissier avant de donner votre portable à réparer.

Sinon, relisez le contrat qui vous lie à ces prestataires, pour savoir ce qui est garanti

Par **Missy08**, le **14/07/2011 à 14:12**

Merci.

J'ai cru au savoir-faire professionnel du technicien. Erreur de ma part que d'avoir fait confiance (comme trop souvent). Et bien je me résigne à en payer les pots cassés.

Mon opérateur a-t-il une responsabilité dans cette affaire ? Après tout, il m'a confirmé la faisabilité et ne m'a pas informé des risques d'effacement. Je crains fort qu'il ne se décharge de sa responsabilité.

Par **Domil**, le **14/07/2011 à 15:03**

Je ne vois pas en quoi votre opérateur aurait la moindre responsabilité sur ce que vous faites avec votre téléphone

Par **Missy08**, le **14/07/2011 à 15:07**

C'est en son agence, et par son technicien que les données ont été perdues.