



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

contrats

Question écrite n° 109377

Texte de la question

M. Yvan Lachaud attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la notion de loyauté dans les contrats d'assurance. Aujourd'hui, la difficulté dans les relations « assureurs-assurés » tient beaucoup moins que par le passé à la présence de clauses obscures, rédigées en caractères minuscules au bas de la dernière page du contrat. Certes, des clauses abusives ornent encore certaines polices. Cependant, c'est bien plus la non-exécution, exécution partielle ou partielle du contrat ou de la loi qui sont à l'origine des dysfonctionnements observés à partir des litiges soumis à jugement. Plus qu'à des obstacles tenant aux textes, c'est à des pratiques malsaines, à des résistances abusives ou à des manoeuvres dilatoires que se heurtent régulièrement les assurés. En effet, un contrat clair n'est pas forcément un contrat conforme au droit. Il existe encore des contrats qui comportent des clauses illicites. De même, un contrat clair et conforme au droit n'est pas forcément efficient. Il existe des contrats qui ne peuvent produire leurs effets. Ainsi donc peut-on observer dans la gestion des contrats trois types de comportements déloyaux : le changement des conditions générales des contrats sans en tenir informé l'assuré au moment de la souscription, c'est souvent le cas des mutuelles, ou à la date d'échéance du renouvellement ; la modification unilatérale des clauses du contrat ; la complexification des relations assureurs-assurés dans le cadre des contrats « groupe ». Face à ces dysfonctionnements, il lui demande de bien vouloir se prononcer sur le sujet et s'il envisage une action spécifique auprès des sociétés d'assurance et des mutuelles.

Texte de la réponse

La question concerne plusieurs aspects du droit des assurances relatifs à la protection du consommateur. Il convient à ce titre de rappeler les diverses dispositions qui organisent cette protection. L'obligation d'information qui incombe aux professionnels de l'assurance constitue un élément indispensable à la protection du preneur d'assurances. En effet, dans un domaine aussi complexe que le droit des assurances, le preneur d'assurances doit être éclairé sur les éléments essentiels du contrat de façon à pouvoir opérer des choix et des arbitrages au mieux de ses intérêts. Le code des assurances comporte ainsi plusieurs dispositions imposant au professionnel une obligation d'information et précisant les conditions de sa mise en oeuvre. Ainsi, en application de l'article L. 112-2, l'assureur doit obligatoirement fournir, avant la conclusion du contrat d'assurance, une fiche d'information sur le prix et les garanties. Il doit également remettre au futur assuré, toujours avant la conclusion du contrat, un exemplaire du projet de contrat et des pièces annexes ou une notice d'information qui décrit précisément les garanties assorties des exclusions. S'agissant de ces dernières, l'article L. 112-4 dispose que les clauses d'exclusions figurent en caractères très apparents. L'article R. 112-3 dispose en outre que la remise des documents visés ci-dessus est constatée par une mention signée et datée par le souscripteur apposée au bas de la police d'assurance par laquelle celui-ci reconnaît avoir reçu au préalable ces documents et précisant leur nature et la date de leur remise. La déclaration du risque fait également l'objet de mesures protectrices de l'assuré. Ainsi, l'article L. 112-3 dispose que l'assureur ne peut se prévaloir du fait qu'une question exprimée en termes généraux n'a reçu qu'une réponse imprécise pour refuser la mise en oeuvre d'une garantie. Enfin, en cas de doute, l'interprétation jurisprudentielle constante est que les clauses obscures ou ambiguës des contrats

doivent s'interpréter dans le sens le plus favorable au consommateur. En outre, le souscripteur d'un contrat d'assurance vie dispose d'un droit de renonciation. En application de l'article L. 132-5-1, toute personne qui a signé une proposition ou une police d'assurance a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de trente jours à compter du jour du premier versement. Ce délai de renonciation de trente jours est prorogé tant que tous les documents et les informations n'ont pas été remis au souscripteur. En cas de renonciation, l'assureur restitue l'intégralité des sommes. Sur le point de la question relative à la modification unilatérale des contrats, il convient tout d'abord de remarquer que les sociétés d'assurance sont souvent amenées à réviser leurs contrats pour les adapter aux nouvelles dispositions législatives ou réglementaires. Indépendamment de ces modifications liées à l'évolution du droit en vigueur, les assureurs peuvent également souhaiter modifier leurs contrats pour améliorer les garanties proposées ou pour les rééquilibrer. Dans ce cas de figure, les assureurs doivent recueillir un accord préalable matérialisé par un avenant de chacun des souscripteurs (article L. 112-3). Une telle solution se prête mal à la gestion des risques de masse, comme l'assurance automobile ou l'assurance multirisque habitation. Aussi, afin de faire évoluer les contrats sans que pour autant les intérêts des assurés soient lésés, la pratique consiste à modifier le contrat après information de l'assuré, ce dernier pouvant alors accepter expressément la modification ou implicitement en réglant une majoration de cotisation. Si l'assuré fait connaître à l'assureur son refus de la modification apportée à son contrat, celle-ci ne pourra lui être imposée. Les documents remis au preneur d'assurances précisent également les modalités d'examen des réclamations que l'assuré peut formuler au sujet du contrat. En effet, depuis le 1er octobre 1993, toutes les sociétés et mutuelles d'assurances ont instauré, en signant la charte de la médiation, un dispositif de règlement amiable et gratuit des litiges pouvant intervenir entre elles et leurs assurés. Le recours à ce dispositif de médiation n'a d'autre objectif que de faciliter aux assurés l'exercice de leurs droits et éviter ainsi les contentieux judiciaires. Enfin, s'agissant des relations assureurs-assurés dans le cadre des contrats de groupe, les dispositions de la loi n° 2005-1564 du 15 décembre 2005 et ses textes d'application, notamment les arrêtés du 9 février, du 1er mars et du 8 mars 2006, ont permis d'améliorer substantiellement les exigences d'information lors de la commercialisation des contrats d'assurance vie et de renforcer la gouvernance des contrats de groupe, contribuant par voie de conséquence à l'amélioration de la protection des souscripteurs.

Données clés

Auteur : [M. Yvan Lachaud](#)

Circonscription : Gard (1^{re} circonscription) - Union pour la Démocratie Française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 109377

Rubrique : Assurances

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 novembre 2006, page 11493

Réponse publiée le : 26 décembre 2006, page 13645