



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Pratiques abusives des assurances associées aux produits

Question écrite n° 16974

Texte de la question

M. Jean-Marie Sermier attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur les pratiques abusives dans le domaine des assurances associées aux produits. Dans son département, on lui signale des cas où une personne achetant un produit *high-tech* croit bénéficier d'une réduction de prix sur son acquisition, signe rapidement un document sur tablette et ne constate que quelques semaines plus tard qu'il a pris sans le savoir une assurance sur ledit produit. Or le consommateur n'avait pas du tout conscience de souscrire une assurance dite affinitaire qui couvre par exemple les risques de vol caractérisé, de casse accidentelle et d'oxydation, et de devoir s'acquitter chaque mois d'une cotisation. M. le député note que des associations de consommateurs s'en sont émues et ont déposé une plainte. De grandes enseignes d'électro-ménagers ont pris acte de ces actions et promis un « examen attentif ». La principale compagnie d'assurance affinitaire affiche une croissance spectaculaire de 2 400% en 5 ans et détient des parts au capital d'une grande enseigne. Il souhaite attirer l'attention du Gouvernement sur ce phénomène et lui demande quelles mesures il entend prendre pour protéger les consommateurs contre ces pratiques abusives.

Texte de la réponse

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) contrôle le respect par les professionnels des règles relatives à la protection du consommateur, lorsque celui-ci souscrit une assurance en complément d'un achat principal de produit ou de service. En 2013, les investigations, menées dans les secteurs de l'assurance voyage, de l'assurance des produits nomades (téléphones mobiles) et les contrats d'assistance automobile, ont permis de vérifier l'information précontractuelle délivrée, les principales caractéristiques des contrats d'assurance et la liberté de choix du consommateur. Il s'agissait de vérifier notamment la documentation commerciale remise au consommateur. Les contrôles ont été réalisés dans 15 régions, auprès de 218 établissements, et ont donné lieu à 32 avertissements, un procès-verbal et une injonction. Aucune pratique commerciale trompeuse n'a été relevée en matière de documentation commerciale mise à disposition de la clientèle et la liberté de choix du consommateur apparaît généralement préservée. Toutefois, l'information précontractuelle délivrée par le vendeur apparaît insuffisante. Les conditions de commercialisation en agences de voyage ou en points de vente de téléphonie ne mettent pas toujours le vendeur matériellement en mesure de passer en revue tous les éléments qui revêtent une importance particulière pour le consommateur et notamment les clauses d'exclusion. Par ailleurs, les contrats examinés comportent parfois des garanties que l'assuré détient déjà dans d'autres contrats. La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation apporte des réponses concrètes aux préoccupations qui ont été exprimées par les consommateurs dans le domaine de l'assurance, notamment celles qui concernent les assurances commercialisées avec un produit ou un service. Désormais, le consommateur qui souscrit un contrat d'assurance en complément de l'achat d'un bien ou d'un service peut renoncer à ce nouveau contrat dans un délai de 14 jours, sans frais, ni pénalités, s'il justifie qu'il est déjà couvert par une assurance antérieurement souscrite pour l'un des risques couverts par le nouveau contrat. Cette mesure permet au consommateur de faire l'économie d'une assurance qui ferait double emploi. Les titulaires d'une assurance en complément d'un bien,

comme par exemple un téléphone portable, ou d'un service, bénéficiant, en outre, du droit de résiliation des contrats d'assurances à tout moment sans frais et sans pénalité à l'issue d'une période d'un an. Enfin, la loi précitée a précisé le statut des contrats d'assurances collectives de dommages (catégorie à laquelle appartiennent par exemple les contrats d'assurance de téléphones mobiles) en les soumettant explicitement aux règles définies par les titres I et II du livre Ier code des assurances. Il en résulte une clarification des obligations de l'assureur en matière d'information précontractuelle et d'exclusions : délivrance préalable d'un projet de contrat ou d'une notice, décrivant précisément les garanties et les exclusions, et mention en caractères très apparents des exclusions, qui ne doivent pas vider les garanties de leur substance. La DGCCRF veille scrupuleusement à ce que les obligations imposées par la loi soient respectées par l'ensemble des acteurs du secteur. A cet égard, elle exerce une surveillance attentive de ce secteur au travers notamment du suivi des réclamations de consommateurs.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Marie Sermier](#)

Circonscription : Jura (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 16974

Rubrique : Assurances

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [19 février 2019](#), page 1492

Réponse publiée au JO le : [4 juin 2019](#), page 5143