

« La DGCCRF a enquêté, entre janvier 2021 et avril 2022, auprès de 147 professionnels de l'assurance. **Près d'un tiers des établissements ne respectaient pas la réglementation portant sur la bonne information du consommateur ou la loyauté des pratiques commerciales dans ce secteur.** Les services de la DGCCRF ont adressé aux établissements concernés 29 avertissements, 11 injonctions, 7 procès-verbaux pénaux et 2 procès-verbaux d'amendes administratives.

Entre janvier 2021 et avril 2022, la DGCCRF a conduit plus de 400 contrôles auprès de 147 établissements : courtiers, assureurs, mutuelles, filiales d'assurance de groupe bancaire. Les contrôles ont porté sur les pratiques de commercialisation de contrats d'assurance par démarchage, les conditions associées à la souscription d'une assurance de protection juridique et les frais cachés lors de la résiliation des contrats. Au total, des infractions ont été relevées dans près d'un tiers des établissements contrôlés (34%).

> Pratiques abusives constatées en matière de démarchage téléphonique

Les pratiques de 38 % des établissements contrôlés ne respectent pas les droits des consommateurs. En particulier, les services de la DGCCRF ont constaté que les personnes très âgées, déjà couvertes pour la plupart d'entre elles par une assurance complémentaire santé, font l'objet de démarchage par des courtiers peu scrupuleux qui ne dévoilent pas leur identité réelle et tiennent des discours trompeurs entretenant volontairement la confusion, par exemple avec la mutuelle de l'assuré. Le contrat d'assurance qu'ils tentent de faire signer est présenté comme un « simple avenant » à celui de la

mutuelle. L'enquête a mis également en évidence la persistance de mauvaises pratiques en matière de signature électronique. Certains contrats sont encore signés frauduleusement au cours d'un unique appel téléphonique par signature électronique alors que depuis la loi du 8 avril 2021 relative à la réforme du courtage, le courtier est tenu de laisser au consommateur un délai de 24 heures entre la réception des documents contractuels et un nouveau contact par téléphone. Enfin, l'interdiction du démarchage des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique n'est pas toujours respectée. Dans ce cadre, 21 avertissements, 4 injonctions, 5 procès-verbaux pénaux et 2 procès-verbaux administratifs ont été adressés aux professionnels.

> Des professionnels contrôlés peu transparents sur les conditions de souscription d'une assurance de protection juridique

Les contrats d'assurance de protection juridique ont également fait l'objet de contrôles à la suite du signalement de pratiques abusives tant auprès du médiateur de l'assurance que de la DGCCRF. Les enquêteurs ont constaté que l'information précontractuelle sur les garanties souscrites, le montant total de la prime, les obligations de l'assuré ou encore les modalités de résiliation, était parfois incomplète, trompeuse, manquante, ou non délivrée en temps utile en cas de vente en ligne ou par téléphone. En outre, l'examen des clauses contractuelles de ces contrats a montré la présence de clauses abusives contraires aux recommandations émises par la Commission des clauses abusives, comme par exemple, des clauses laissant croire au consommateur qu'il pouvait être privé automatiquement, en cas de manquement, de son droit à indemnisation (déchéance de garantie), même en l'absence de préjudice pour l'assureur. 20 % des établissements contrôlés

concernant les conditions de souscription d'une protection juridique étaient en anomalies : 5 avertissements et 5 injonctions ont été adressés aux professionnels.

> Remboursement incomplet lors de la résiliation anticipée du contrat d'assurance

Enfin, les contrôles de la DGCCRF ont porté sur les frais que certains assureurs et intermédiaires d'assurance retiennent en cas de résiliation anticipée du contrat, qui dans certains cas ouvre droit à un remboursement partiel. Ainsi, près de la moitié des sociétés d'assurance et des courtiers contrôlés ne remboursaient pas certains frais lors d'une résiliation anticipée du contrat. L'information délivrée au consommateur sur l'existence de ces frais non remboursés est apparue également défaillante. 3 avertissements, 2 injonctions et 2 procès-verbaux pénaux ont été adressés aux professionnels.

Depuis le 1er juin 2023, par décret du 16 mars 2023, en application de la loi du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat, les modalités de résiliation d'un contrat d'assurance par voie électronique sont facilitées pour les consommateurs dès lors qu'au jour de la résiliation, les professionnels offrent la possibilité de souscrire un contrat en ligne. En « 3 clics », il est désormais possible de résilier un contrat d'assurance automobile, habitation ou la complémentaire santé.

Source:

- UROC, 21/06/2023