



14ème législature

Question N° : 17787	De M. Hervé Féron (Socialiste, républicain et citoyen - Meurthe-et-Moselle)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie sociale et solidaire et consommation		Ministère attributaire > Économie sociale et solidaire et consommation
Rubrique > assurances	Tête d'analyse > assurances complémentaires	Analyse > téléphone mobile. garanties et exclusions. pratiques commerciales.
Question publiée au JO le : 12/02/2013 Réponse publiée au JO le : 03/09/2013 page : 9248 Date de renouvellement : 25/06/2013		

Texte de la question

M. Hervé Féron attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur le problème des assurances vendues avec un téléphone mobile. Alors que les français sont de plus en plus nombreux à être équipés, il apparaît que les garanties sont surestimées et les exclusions masquées. Les conditions générales, seul document détaillant les cas réellement couverts, sont, très rarement remises au client avant la signature de contrat. Une étude détaillée de l'UFC-Que choisir montre que les exclusions sont importantes. En effet, les pertes et pannes sont rarement couvertes ; le vol n'est bien couvert que lorsqu'il y a violence ou effraction, cas très minoritaires. Par ailleurs, les conditions de résiliation et de rétractation de ces assurances sont pour le moins opaques. Enfin, et concernant le prix de ces assurances, il apparaît comme étant plus élevé que la moyenne. Le coût des assurances téléphone est élevé et va croissant avec sa perte de valeur, non compensée par une baisse de cotisation. Aussi, et face à ce constat il lui demande quelles sont les mesures qu'il compte prendre afin de mettre fin à ces abus préjudiciables aux usagers de téléphonie mobile.

Texte de la réponse

Le projet de loi relatif à la consommation adopté par l'Assemblée nationale en première lecture le 3 juillet 2013 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 téléphone portable. L'article 20 du projet de loi introduit un droit de renonciation pour l'assuré qui apporte la preuve qu'il est déjà couvert pour l'un des risques couverts par un nouveau contrat d'assurance. Cette disposition s'appliquera notamment aux contrats d'assurance de téléphones mobiles. Elle permettra au consommateur ayant déjà souscrit une assurance de téléphone mobile de disposer d'un délai de 14 jours pour se dédire de cette souscription. Les titulaires d'une assurance de téléphone portable bénéficieront en outre de l'article 21 du projet de loi, qui instaure un droit de résiliation des contrats d'assurance à tout moment sans frais et sans pénalité à l'issue d'une période d'un an. Enfin, l'article 21 bis du projet de loi précise le statut des contrats d'assurances collectives de dommages (catégorie à laquelle appartiennent les contrats d'assurance de téléphones mobiles) en les soumettant explicitement aux règles définies par les titres I et II du livre Ier du code des assurances. Il en résultera 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 protection des titulaires de contrats d'assurance de téléphones portables sera donc significativement renforcée. Il va de soi que les corps de contrôle de l'Etat veilleront au respect de ces nouvelles règles.