

16ème législature

Question N° : 211	De M. Stéphane Peu (Gauche démocrate et républicaine - NUPES - Seine-Saint-Denis)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique > assurances	Tête d'analyse >Pratiques abusives de compagnie d'assurances	Analyse > Pratiques abusives de compagnie d'assurances.
Question publiée au JO le : 26/07/2022 Réponse publiée au JO le : 04/10/2022 page : 4434		

Texte de la question

M. Stéphane Peu attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur les pratiques de certaines sociétés d'assurances intervenant sur le marché de la protection contre les risques de vol, de casse et de dégradation, des téléphones mobiles, tablettes et ordinateurs portables. Chaque année, de nombreux clients de grands opérateurs téléphoniques (Orange, SFR, ...) ou d'enseignes de vente de matériel informatique et téléphonique (Fnac, Darty, Boulanger, ...) souscrivent des contrats d'assurance pour ces matériels portables lors de l'achat de cet équipement. Souvent présentés très succinctement par le vendeur, voire dans un certain nombre de cas, de façon tronquée sinon mensongère et à un moment où l'acheteur est plus préoccupé de finaliser son achat, ces contrats deviennent tardivement réalité pour le souscripteur, lorsqu'il découvre les premiers prélèvements sur son compte bancaire. Le premier mois étant bien souvent gratuit, le délai de rétractation de 14 jours est donc forclus lorsque les mensualités commencent à être prélevées le mois suivant. Les montants de ces prélèvements peuvent aller de quelques euros à quelques dizaines d'euros par mois. Dans certains cas, ces services d'assurance sont accompagnés de contrats de prestations de « services » (antivirus, assistance technique, récupération de données, ...) dont la souscription est présentée comme « comprise » ou complémentaire au contrat d'assurance. Chaque « service » va conduire également à des prélèvements supplémentaires dont le malheureux « souscripteur » ne prendra conscience qu'à la lecture de ses relevés bancaires. Des souscriptions complémentaires peuvent également être organisées par démarchage téléphonique par la société d'assurance. Le client est contacté par l'assureur qui le félicite de sa fidélité et lui propose un « cadeau » (un téléphone portable de marque par exemple) qui, s'il est accepté par simple consentement oral, va ouvrir la porte à un nouveau « service », un nouveau *pack* et donc à de nouveaux prélèvements, sans la moindre vérification que le client à bel et bien conscience qu'il a souscrit à un nouveau service. Dans certains cas, les sommes prélevées peuvent atteindre plusieurs centaines d'euros par mois, par le biais de plusieurs prélèvements d'un plus faible montant (un pour chaque *pack* d'assurance ou de service réputé souscrit) passant ainsi « sous les radars » des clients les moins attentifs. Il s'agit bien évidemment de pratiques contraires aux exigences de la diligence professionnelle et qui altèrent ou sont susceptibles d'altérer de manière substantielle le comportement économique du consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé, à l'égard d'un bien ou d'un service. Dans ces conditions, le caractère effectif de la bonne information du consommateur est largement défaillant puisque ce consentement se fait au moyen de manœuvres frauduleuses. Plus précisément, de tels procédés s'apparentent à de la vente forcée sanctionnée en vertu des articles R. 635-2 du code pénal et L. 122-3 du code de la consommation. Les victimes de ces pratiques trompeuses sont nombreuses, souvent seules face à ces compagnies sans scrupule et avec peu de voies de recours. Pourtant, les situations pouvant perdurer pendant plusieurs mois ou plus avant que la victime ne s'en rende compte de la



situation, ou avant que la compagnie d'assurance n'accepte de suspendre les prélèvements, le préjudice peut s'élever à plusieurs centaines, voire plusieurs milliers d'euros. M. le député attire particulièrement l'attention sur la société Indexia (ex-SFAM) déjà poursuivie par l'association UFC Que choisir en 2018 pour pratiques commerciales trompeuses et condamnée en 2019 à une amende de 10 millions d'euros. Malgré cette sanction, cette société poursuivant ces pratiques peu scrupuleuses, l'association UFC Que Choisir s'est constituée partie civile dans une nouvelle procédure devant le tribunal correctionnel de Paris. Il souhaite savoir quelle disposition M. le ministre entend prendre pour mettre un terme à ces pratiques abusives et pour protéger efficacement les consommateurs.

Texte de la réponse

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) est particulièrement attentive aux pratiques mises en œuvre par certains professionnels du secteur de l'assurance, qui interviennent sur le marché des services proposés en complément de l'achat principal de produits de téléphonie mobile ou multimédia. En 2020, à la suite d'un grand nombre de plaintes de consommateurs, le Service National des Enquêtes (SNE) de la DGCCRF a mené de nouvelles investigations sur les pratiques commerciales des sociétés du groupe INDEXIA (ex-groupe SFK/SFAM). Cette enquête a été réalisée dans le prolongement d'une précédente enquête du SNE, qui avait conclu que la méthode de vente utilisée lors de la commercialisation des produits d'assurance de cet acteur était constitutive du délit de pratiques commerciales trompeuses. Elle avait donné lieu, en 2019, à une importante amende transactionnelle, proportionnée à la gravité des pratiques. Au cours de l'enquête de 2020, les investigations ont permis de constater que les sociétés en cause faisaient croire aux consommateurs souhaitant faire cesser des prélèvements, résilier leurs abonnements et se faire rembourser les sommes prélevées après résiliation de leur contrat, que leurs demandes étaient prises en compte, voire effectives, alors que, dans les faits, il n'en était rien. Ces pratiques étant susceptibles de constituer des pratiques commerciales trompeuses au sens de l'article L 121-2 du code de la consommation, un procès-verbal d'infraction a été transmis à la Procureure de la République près le tribunal judiciaire de Paris. En 2022, face à ces pratiques, le gouvernement a renforcé le cadre juridique de protection des consommateurs. Ainsi, en application de l'article 18 de la loi n° 2022-1158 du 16 août 2022 portant mesure d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat, le consommateur qui souscrit une assurance affinitaire (sur un téléphone portable par exemple) disposera d'un délai de 30 jours pour se dédire de cette souscription, et s'il bénéficie d'une ou plusieurs primes d'assurance gratuites, ce délai ne débutera qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime. Cette mesure entre en vigueur le 1er janvier 2023. En outre, le consommateur dispose de voies de recours en cas de prélèvement abusif de la part du professionnel mis en cause. Ainsi, il peut donner instruction à son établissement bancaire de bloquer tout prélèvement SEPA provenant de la société mise en cause, en application de l'article 5-3.d. du règlement européen n° 260/2012 du 14 mars 2012, dans l'attente de la résolution de son litige par voie amiable ou par voie judiciaire. Toutefois, si la société mise en cause estime être en droit de réclamer le paiement de certaines sommes, elle reste susceptible d'engager à l'encontre du consommateur une procédure de recouvrement des créances. Lorsque le consommateur a signé une autorisation de prélèvement au profit de la société mise en cause à l'occasion de la signature d'un contrat, il peut également, en application de l'article L 133-25 du code monétaire et financier, obtenir le remboursement des opérations ordonnées par cette société, si l'autorisation initialement donnée n'indiquait pas le montant exact des opérations de paiement et si le montant de ces opérations dépasse celui auquel il pouvait raisonnablement s'attendre, en tenant compte du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues au contrat et des circonstances propres à l'opération. Dans ce dernier cas, il appartiendra au consommateur d'apporter à sa banque, si elle le réclame, les pièces justifiant les différences significatives avec le prélèvement contesté. Le consommateur a huit semaines à compter de la date du prélèvement pour le contester et en demander le remboursement à sa banque. A la réception de cette demande, celle-ci doit, dans les dix jours ouvrables, soit rembourser le consommateur, soit justifier son refus en lui indiquant la possibilité d'une voie de recours de règlement amiable. Enfin, dans l'hypothèse où prélèvements ont été effectués alors que le consommateur n'a signé aucune autorisation de prélèvement au profit de la société concernée, il dispose d'un délai de treize mois pour demander à sa banque le remboursement immédiat des sommes afférentes à ces opérations non autorisées en application des articles L133-18 et L133-24 du code monétaire et financier.