



Souscription par téléphone

La souscription d'un contrat d'assurance à distance est encadrée par des règles strictes pour protéger les consommateurs. Une vigilance particulière est nécessaire lorsque l'assuré est placé sous tutelle.

Contexte

Un majeur sous tutelle a souscrit à distance, par le biais d'un courtier en assurance, un contrat d'assurance destiné au remboursement de frais de santé.

À plusieurs reprises, l'assuré n'a pas réglé ses primes d'assurance. Son courtier l'a invité à régulariser cette situation, puis l'a informé de la résiliation du contrat et de la mise en œuvre d'une procédure de recouvrement des primes impayées.

Le père et représentant légal de l'assuré a, à chaque fois, fait remarquer au courtier qu'il était impossible que son fils ait pu souscrire ce contrat, et a demandé qu'il mette fin aux actions en recouvrement des primes.

Analyse

Lorsqu'un contrat d'assurance est souscrit par le biais d'un intermédiaire d'assurance, un devoir de conseil pèse sur ce dernier. Il doit en effet faire remplir et signer au futur assuré, avant la souscription de son contrat d'assurance, conformément à l'article L.521-4 du Code des assurances, une fiche de conseil dans laquelle il recueille ses exigences et besoins en assurance et plus généralement **sa situation personnelle** pour lui proposer un produit d'assurance cohérent.

Un contrat d'assurance peut être conclu à distance (par téléphone ou sur Internet), mais ce mode de souscription est strictement encadré par la législation afin de protéger les consommateurs (article L.112-2-1 du Code des assurances). Le conseil est alors délivré par le courtier, avant l'accord oral de l'assuré à la conclusion du contrat, mais la fiche de conseil n'est remise qu'après, sur support papier ou autre support durable, conformément à l'article L.521-6 du Code des assurances.

Au-delà du respect des règles spécifiques à la souscription à distance, le consommateur doit avoir **la capacité légale de souscrire un contrat**. Un contrat conclu par une personne placée sous tutelle est donc considéré comme nul.

Un contrat d'assurance avait effectivement été souscrit à distance par le fils du réclamant : la signature électronique du contrat et celle du mandat de prélèvement bancaire étaient valides. Cependant, l'assuré bénéficiait du régime de protection de la tutelle judiciaire au moment de la souscription du contrat. Toutefois, la lumière n'a pas pu être faite dans ce dossier sur la façon dont l'assuré, malgré l'altération de ses capacités mentales, a pu souscrire à distance un contrat d'assurance.

Solution

Les dispositions des articles 425, 449 et suivants du Code civil, établissent l'incapacité du majeur placé sous tutelle à pouvoir effectuer seul des actes de disposition et d'administration sur son patrimoine.

Ainsi, l'assuré placé sous tutelle n'était pas en capacité de souscrire seul ce contrat à distance. Le Médiateur a donc invité l'assureur à annuler le contrat qui n'avait pas été souscrit par le tuteur du majeur incapable et à mettre un terme à la procédure de recouvrement des primes.

“

Lors de la souscription d'un contrat d'assurance à distance, le Médiateur recommande aux intermédiaires d'assurance de redoubler de vigilance en vérifiant bien la capacité du prospect de conclure le contrat proposé avant de poursuivre le processus de vente.



Arnaud Chneiweiss

Médiateur de
l'Assurance