



Souscription

La faculté pour l'assuré d'exercer son droit à renonciation en cas de souscription par téléphone passe par l'envoi des documents contractuels sur un support durable.

Contexte

Un assuré a adhéré, de façon dématérialisée à distance, à un contrat d'assurance de protection juridique à la suite d'un démarchage téléphonique.

Trois ans plus tard, il sollicite la résiliation immédiate de son contrat ainsi que le remboursement de l'intégralité des cotisations versées, au motif qu'il n'a pas reçu la documentation contractuelle et n'a pas été informé des possibilités de renonciation.

Analyse

Pour les contrats conclus à distance, le délai de renonciation de quatorze jours commence à courir à compter de la conclusion du contrat, à condition que l'assuré ait été **correctement informé** des conditions contractuelles et que celles-ci comprennent notamment un modèle de lettre de renonciation⁽¹⁾.

(1) Articles L.112-2-1 du Code des assurances et L.222-6 du Code de la consommation.

“

Dans le cadre d'une souscription dématérialisée à distance, il appartient à l'assureur d'apporter la preuve de la remise de la notice d'information et du modèle de lettre de renonciation sur un support durable.

À défaut, il sera considéré que le droit de renonciation n'a pas été porté à la connaissance de l'assuré.

Si cette information est donnée à l'assuré après la conclusion du contrat, le délai de renonciation commence à courir à partir de la date à laquelle l'assuré a été informé des conditions contractuelles et du modèle de lettre de renonciation, **et non à compter de la date de conclusion du contrat.**

L'assuré doit notamment avoir accès aux notices d'information conservées de façon pérenne et non modifiable pour pouvoir, correctement et à tout moment, prendre connaissance des dispositions de son contrat⁽²⁾. Ces informations peuvent être fournies sur un support durable⁽³⁾.

Lors de la souscription, l'assuré a apposé sa signature sur différents documents, mais l'assureur n'apporte pas la preuve qu'il lui a remis les informations et documents exigés (notamment le modèle de lettre de renonciation au contrat) sur un support durable. L'assuré dispose donc de son droit de renonciation jusqu'à ce que cette preuve soit rapportée.

(2) Article L.111-9 du Code des assurances.

(3) Article L.222-6 du Code de la consommation.

Solution

L'assureur n'a pas apporté la preuve de la remise de la notice d'information et du modèle de lettre de renonciation sur un support durable.

Le délai pour exercer le droit à renonciation de l'assuré courrait donc jusqu'à ce que l'assureur apporte la preuve de la remise de la notice d'information et du modèle de lettre de renonciation.



Arnaud Chneiweiss

Médiateur de l'Assurance