



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Augmentation des litiges en matière d'assurance de téléphones mobiles

Question écrite n° 41091

Texte de la question

Mme Patricia Lemoine interroge M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur la multiplication des pratiques commerciales trompeuses et escroqueries en matière d'assurance pour téléphone mobile. Selon le dernier rapport annuel du médiateur de l'assurance, près de 7 % des 10 500 saisines enregistrées par ses services concernent les couvertures mobiles et tablettes vendues par les opérateurs téléphoniques et certaines enseignes de distribution. De nombreux consommateurs se plaignent de souscriptions à des assurances contre la casse, le vol voire l'oxydation sans n'y jamais avoir consenti. D'autres se plaignent également de manœuvres s'apparentant à de l'escroquerie : les vendeurs demandent aux consommateurs de souscrire à une assurance en prétextant que leur emploi est en jeu et leur indiquant qu'ils disposeront d'un mois pour résilier, alors que le délai légal de résiliation n'est que de 14 jours. Face à ces situations, les solutions qui s'offrent aux consommateurs trompés sont peu nombreuses. En effet, les litiges étant inférieurs à 5 000 euros, ceux-ci sont contraints de saisir le médiateur de l'assurance. La procédure est cependant fastidieuse puisque le consommateur doit saisir un conseiller, puis le service des réclamations de l'entreprise, avant de finalement pouvoir saisir un organisme de règlement à l'amiable. Si des travaux sont en cours pour une réforme de la saisine de la médiation, elle lui demande si d'autres pistes sont envisagées pour stopper ce type de pratiques et faciliter les réclamations des consommateurs.

Texte de la réponse

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) est particulièrement attentive à la protection économique du consommateur, s'agissant d'assurances souscrites en complément d'un achat de téléphonie ou multimédia, eu égard au niveau élevé de plaintes observées dans ce secteur. Pour faciliter le dépôt de signalements par les consommateurs, la DGCCRF a mis en place la plateforme en ligne SignalConso (<https://signal.conso.gouv.fr/>), qui simplifie le dépôt et l'enregistrement des réclamations des consommateurs. Leur suivi permet d'exercer une surveillance du marché en temps réel et d'identifier rapidement les mauvaises pratiques des professionnels. Les signalements sont transmis au professionnel concerné, qui peut proposer lui-même des solutions pour résoudre à l'amiable les litiges. En outre, la DGCCRF contrôle régulièrement le respect par les professionnels des règles relatives à l'interdiction des pratiques commerciales déloyales, et mène des actions préventives et répressives lorsque des anomalies sont détectées. Par exemple, une enquête de la DGCCRF réalisée en 2019 a montré que la méthode de vente utilisée par un acteur important du secteur des assurances affinitaire était constitutive du délit de pratiques commerciales trompeuses, visé aux articles L. 121-2 et L. 121-3 du code de la consommation. Une importante amende transactionnelle, proportionnée à la gravité des pratiques, a été prononcée à l'encontre de cette entreprise. Par ailleurs, 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 de montant. Le consommateur a huit semaines à compter de la date du prélèvement pour contester le prélèvement et en demander le remboursement à sa banque. À 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, si des prélèvements ont été effectués alors que le consommateur n'a signé aucune autorisation de prélèvement au profit de cette société, 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 L.133-18 et L.133-24 du code monétaire et financier.

Données clés

Auteur : [Mme Patricia Lemoine](#)

Circonscription : Seine-et-Marne (5^e circonscription) - Agir ensemble

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 41091

Rubrique : Assurances

Ministère interrogé : [Économie, finances et relance](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances et relance](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [21 septembre 2021](#), page 6904

Réponse publiée au JO le : [25 janvier 2022](#), page 527