

RAPPORT DU GROUPE DE TRAVAIL

«AMELIORATION DE L'INFORMATION DU CONSOMMATEUR DANS LE DOMAINE DES PRIX» DES PRESTATIONS D'ASSURANCES.

Par lettre de décembre 1988, le secrétaire d'Etat auprès du ministre d'Etat, chargé de la consommation, a donné mandat à un groupe de travail spécialisé du Conseil national de la consommation d'étudier les modalités selon lesquelles l'obligation d'information du consommateur sur le prix des prestations d'assurances peut être mise en œuvre, compte tenu des particularités du secteur et des prestations effectuées (voir annexe 1).

Cette obligation découle de la réglementation en vigueur, à savoir :

- l'article 28 de l'ordonnance du 1^{er} décembre 1986 relative à la liberté des prix et de la concurrence, qui impose à tous vendeurs de produits ou tous prestataires de services d'informer le consommateur sur les prix, les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle et les conditions particulières de la vente, par marquage, étiquetage, affichage ou par tout autre procédé approprié. Cette disposition, d'ordre général, s'applique au secteur de l'assurance;
- l'arrêté du 3 décembre 1987 qui fixe les conditions d'application de l'article 28 de l'ordonnance précitée :
 - a) L'article 13 de l'arrêté qui précise que le prix de toute prestation de service doit faire l'objet d'un affichage dans les lieux où une prestation est proposée, cet affichage devant être réalisé sur un document unique et comporter la liste des prestations offertes et des prix de chacune d'elles;
 - b) L'article 15 de l'arrêté qui prévoit que certains services pourront faire l'objet de modalités spécifiques, prises par arrêté;
- enfin une circulaire du 19 juillet 1988 qui précise les modalités d'application de l'arrêté et prévoit notamment des solutions de substitution, s'agissant de certains types de prestations de services.

Au cours de sept séances de travail, le groupe a réuni, sous la présidence de MM. Rain et d'Ayrenx, des représentants des organisations de consommateurs, des représentants des sociétés d'assurances et des représentants des intermédiaires d'assurances (courtiers et agents généraux d'assurances).

Prenant acte que le mandat qui lui était donné consistait essentiellement en une normalisation de l'information du consommateur sur les différences de garanties et les différences de prix, afin de lui permettre les comparaisons qui lui sont nécessaires, le groupe de travail a débattu, dans un premier temps, de sa méthode de travail.

Après échanges de vues, il est apparu qu'un examen contrat par contrat serait à l'évidence extrêmement long et pratiquement impossible à mener à bien, tandis qu'une recherche par

grande forme d'assurance risquerait de conserver un caractère abstrait dont il serait très difficile de dégager des règles d'application concrètes.

Le groupe s'est finalement limité à l'examen de l'information du consommateur qui, en qualité de «particulier», désire procéder à des comparaisons de tarifs, compte tenu des garanties, en assurance Automobile et en assurance Multirisques habitation.

De même, le groupe a seulement traité du cas de la vente classique par des personnes habilitées à présenter des opérations d'assurances au public. Il n'a pas traité de l'information à distance sur les prix et garanties.

Au fil des réflexions et des longs échanges de vues auxquels il a été procédé entre le collège des consommateurs et le collège des professionnels, des données générales ont été admises par le groupe de travail. Elles ont permis d'élaborer des conclusions qui ont recueilli l'accord des deux collèges.

DONNEES GENERALES RETENUES PAR LE GROUPE DE TRAVAIL

1. Les divers intervenants dans la présentation des opérations d'assurance au public

Toute personne présentant des opérations d'assurances au public est soumise aux mêmes règles, quel que soit le cadre juridique dans lequel elle exerce sa fonction.

2. La distinction nécessaire entre l'information et la souscription d'un contrat

Il convient de distinguer :

- a) Le consommateur à la recherche d'information lui permettant de procéder à des comparaisons entre les garanties et les prix de plusieurs sociétés d'assurances;
- b) Le consommateur qui remplit un questionnaire-proposition dans l'intention de souscrire et qui fait ainsi une démarche devant normalement aboutir à la réalisation du contrat.

Seul le cas visé au a) fait l'objet du présent rapport.

3. La terminologie

La terminologie concernant le document d'information et le devis a donné lieu à un débat sur lequel le groupe de travail est revenu à diverses reprises.

Le collège des professionnels a rappelé que, selon la définition qui en a été donnée dans le rapport adopté par le Conseil national de la consommation sur l'amélioration de l'information du consommateur dans le domaine des prix de la réparation automobile (Bulletin officiel de la concurrence et de la consommation du 4 février 1988, page 46), « le devis est une offre de prestations : ce ne sont que des informations destinées à un consommateur qui les a préalablement demandées. Quand ce document est signé par le consommateur il devient alors un contrat ».

Or, en assurance, la tarification d'un risque et son acceptation par l'assureur sont deux notions distinctes. En particulier le mécanisme du devis, selon la définition ci-dessus communément admise, donnerait au consommateur le soin de décider de l'acceptation du risque par la société d'assurance, du seul fait qu'il apposerait sa signature sur le devis.

Une telle procédure dessaisirait la société d'assurance du pouvoir de s'engager ou non sur un risque. En outre, si le devis était utilisé selon la définition qui en a été donnée, il serait alors juridiquement supérieur à la note de couverture. Or il est incontesté que le mécanisme de l'assurance doit permettre à l'assureur de choisir les risques qu'il entend assurer.

Dans ces conditions, le collège des professionnels estime que le devis, dans son acceptation juridique, est inadapté au mécanisme de souscription des contrats d'assurance, et a fortiori au mécanisme de la présouscription.

Pour ces raisons, le groupe de travail a considéré que le devis, dans le secteur de l'assurance, recevrait une appellation mieux appropriée par l'expression « fiche d'information ».

4. L'affichage, la publicité et l'information sur les prix

Il est évident que, pour des raisons matérielles tenant à la multiplicité des contrats et des combinaisons, il est impossible de généraliser l'affichage des tarifs pour la bonne information des consommateurs.

Si toutefois cet affichage est utilisé par certaines sociétés pour des contrats dénommés, ne serait-ce qu'à titre de publicité, la réglementation doit être strictement respectée.

Les professionnels ne sont pas opposés à ce qu'il y ait en outre - comme le souhaite le collège des consommateurs - recherche d'une certaine déontologie pour éviter d'induire en erreur les consommateurs. En particulier, il est rappelé qu'une indication de prix publicitaire pour l'assurance, comme pour les biens et services en général, tombe sous le coup des règles concernant la publicité mensongère.

5. L'information préalable demandée par un consommateur

Le collège des consommateurs souligne que, si l'on admet que l'assureur doit conserver la liberté d'assurer ou non un

client en fonction de sa connaissance actuelle des risques, il ne saurait pour autant être librement délié des informations sur le prix qu'il a fournies à son client.

Il est donc souhaité qu'un document, appelé « fiche d'information », puisse constituer un engagement de la part du professionnel de réaliser un service sur la base du tarif indiqué (dans le cadre de la connaissance qu'il a du client et du risque).

Après de longues discussions, le collège des professionnels convient qu'en assurance Automobile et en Multirisque habitation le consommateur peut normalement obtenir un document préalable d'information qui n'obligerait pas les deux parties à contracter, mais obligerait dans le cas d'un contrat subséquent, à conclure sur la base des prix indiqués pour des garanties et une description du risque inchangées.

Le collège des consommateurs et celui des professionnels se sont montrés d'accord en définitive pour considérer :

1. Qu'une « fiche d'information », reposant sur une telle définition, permettrait au consommateur de procéder à une mise en concurrence véritable sur le marché;
2. Qu'en aucun cas cependant cette « fiche d'information » ne pourrait être considérée comme une offre ferme et définitive de contracter, ni comme une condition de validité du contrat s'il vient à être souscrit;
3. Que la « fiche d'information » délivrée ne doit pas faire l'objet de modifications ultérieures de la part de l'assureur en ce qui concerne les garanties et les prix, sauf si ces modifications sont liées à des informations ou à des faits nouveaux imputables au consommateur ou encore à une modification du risque.

CONCLUSION

Sur la base des données ci-dessus dégagées au cours de leurs travaux, le collège des consommateurs et celui des professionnels ont élaboré, pour l'assurance des particuliers en Automobile et en Multirisque habitation, un accord ci-annexé.

Cet accord précise les conditions de délivrance de la « fiche d'information » et des documents (conditions générales ou notice) qui seront remis au consommateur au sujet des garanties sur lesquelles porte l'information. A ce propos, le groupe de travail a retenu quelques recommandations dont il serait souhaitable de tenir compte pour l'élaboration de la notice d'information.

L'accord précise également la durée de validité des prix indiqués : trente jours au minimum. Il précise enfin que le prix indiqué oblige l'assureur, sauf si le risque à couvrir et les garanties à délivrer étaient autres lors de la conclusion du contrat.

Deux « fiches d'information » ont été élaborées à titre de modèles dont les rubriques constituent un minimum

obligatoire, à charge pour chaque société d'assurance de reprendre celles-ci lors de l'impression de ses propres «fiches d'information», en y ajoutant le cas échéant les rubriques supplémentaires qui s'avèreraient nécessaires pour tenir compte de la spécificité de ses barèmes de tarification.

Au terme de ces réflexions, le groupe de travail est conscient de n'avoir pas exploré toutes les voies évoquées par le mandat qui lui a été remis en décembre 1988.

ANNEXE I

Mandat au groupe de travail sur l'information du consommateur

La liberté des prix, les nouvelles règles en matière de concurrence et d'information du consommateur, l'expansion considérable de l'assurance sur les marchés de l'épargne, la multiplication des accords de partenariat banques-assurances et au plan européen la libre prestation de service constituent de puissants facteurs de développement de la concurrence, sous réserve que le consommateur soit en situation d'exercer clairement ses choix.

Les entreprises d'assurance doivent mettre en œuvre l'obligation d'informer le consommateur sur les prix, les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle et les conditions particulières de la vente conformément à l'article 28 de l'ordonnance du 1^{er} décembre 1986.

Compte tenu des particularités du secteur et des prestations effectuées, il est souhaitable qu'un groupe de travail spécialisé du Conseil national de la consommation étudie les modalités selon lesquelles cette obligation d'information peut être mise en œuvre.

Le groupe de travail passera en revue les différents domaines de l'assurance en distinguant notamment :

- le domaine des assurances obligatoires;
- le domaine des autres assurances de dommages;
- le domaine des assurances Vie et de la capitalisation.

ANNEXE II

Proposition d'accord entre le collège des consommateurs et le collège des professionnels sur le document préalable pour l'assurance des particuliers en automobiles et en multirisques habitation

A titre d'information sur les prix, il est remis au client, sur sa demande, une fiche d'information personnelle sur les prix offerts pour les garanties mentionnées conjointement sur cette fiche.

Le client obtient également, s'il le demande, la remise d'un exemplaire des conditions générales ou d'une notice d'information afférent aux garanties sur lesquelles porte l'information.

Les prix offerts dans la fiche d'information sont valables pendant un délai minimum de trente jours.

Lors de la conclusion du contrat, si le risque à couvrir et les garanties à délivrer sont les mêmes que ceux ayant servi de base à l'information, le prix offert dans la fiche oblige l'assureur.

Les fiches d'information, dont le contenu peut être complété par chaque entreprise d'assurance en fonction des critères de sa tarification, comprennent obligatoirement les questions et mentions figurant dans les annexes A et B du présent accord.

Les notices d'information sont librement élaborées par les entreprises d'assurances, sous réserve de respecter les principes énoncés en annexe C.

FICHE D'INFORMATION SUR LES PRIX DES ASSURANCES AUTOMOBILE ET MULTIRISQUES HABITATION DES CONSOMMATEURS PARTICULIERS

Sur la base des renseignements fournis par le demandeur, une fiche sera établie qui devra obligatoirement comprendre les éléments ci-après :

I. - Énumération des garanties :

A titre d'exemple, en assurance Automobile :

- responsabilité civile;
- protection juridique;
- dommages aux véhicules;
- autres dommages (vol, bris de glace, incendie);
- garantie du conducteur.

A titre d'exemple en Multirisques :

- incendie;
- dégâts des eaux;
- catastrophes naturelles;
- vol;
- bris de glace;
- tempête, grêle et neige;
- protection juridique;
- responsabilité civile;
- autres.

II. - Indication du montant de chacune des garanties.

III. - Indication, s'il y a lieu, du montant des franchises pour chacune des garanties.

IV. - Indication du prix T.T.C. et des taxes.

V. - Renseignements à fournir par le demandeur.

FICHE D'INFORMATION RELATIVE A UNE ASSURANCE AUTOMOBILE ⁽¹⁾

(souscription à titre individuel)

I. - Renseignements personnels relatifs au(x) conducteur(s)⁽²⁾:

Nom, prénoms :

Date de naissance (mois, année) :

Date d'obtention du permis de conduire (mois, année) :

Profession :
 Usage du véhicule :
 Antécédents :

- nombre de sinistres dont le conducteur a été reconnu responsable au cours des trois dernières années :
 - suspension ou annulation du permis de conduire depuis trois ans :
- Pourcentage de bonus/malus à la date de la dernière échéance de prime :

II. - Renseignements relatifs au véhicule (2) :

Numéro d'immatriculation :
 Marque :
 Modèle :
 Type Mines :
 Puissance fiscale :
 Année de première mise en circulation :
 Lieu de garage habituel :

III. - Prestations et primes :

(1) Cette fiche d'information, remise à votre demande, est conforme aux engagements pris entre les entreprises d'assurances et les organisations de consommateurs. Elle n'est pas un document contractuel. Les prix mentionnés dans cette fiche ne sont garantis, pendant un délai de trente jours, que si les renseignements fournis par le consommateur sont exacts et non modifiés lors de la souscription du contrat.
 (2) Des renseignements complémentaires peuvent être demandés en fonction des critères de tarification propres à chaque société d'assurances. Il en sera ainsi, en particulier, pour ce qui concerne les antécédents du conducteur.

**FICHE D'INFORMATION EN ASSURANCE
 MULTIRISQUES HABITATION
 DES PARTICULIERS (1)**

I. - Renseignements à fournir par le demandeur (2) :

- Qualification du demandeur : propriétaire, occupant ou bailleur, locataire, copropriétaire.
- Environnement : lieu d'habitation, type de l'habitation (individuelle ou collective), voisinage.
- Nombre de pièces/surface en mètres carrés.
- Usage : habitation principale, secondaire, durée de l'inhabitation.
- Protection de l'habitation.
- Somme assurée sur le contenu de l'habitation (dont objets précieux et/ou de valeur).

Antécédents.

II. - Prestations et primes :

(1) Cette fiche d'information, remise à votre demande, est conforme aux engagements pris entre les entreprises d'assurances et les organisations de consommateurs. Elle n'est pas un document contractuel, ni un préalable obligé au contrat. Les prix mentionnés dans cette fiche ne sont garantis pendant un délai de trente jours que si les renseignements fournis par le consommateur sont exacts et non modifiés lors de la souscription du contrat.
 (2) Des renseignements complémentaires peuvent être demandés en fonction des critères de tarification propres à chaque société.

ÉNONCÉ DES GARANTIES (1)	MONTANT MAXIMUM de la garantie	MONTANT de la franchise	PRIME ANNUELLE T.T.C.
A. - Responsabilité civile			
B. - Protection juridique			
C. - Dommages au véhicule : - dommages collision avec un tiers identifié ou - dommages tous accidents (3)
D. - Vol Vol des accessoires..... Incendie..... Bris de glace..... Catastrophes naturelles..... Attentat.....			
E. - Garantie personnelle : - du conducteur - des passagers			
F. - Assistance..... Autres garanties			

Total de la prime annuelle T.T.C. (2)

Dont taxes et autres contributions

Fiche remise le :
 (Signature ou cachet professionnel)

(1) Pour mieux apprécier les garanties dont il fait mention, vous pouvez demander à l'assureur, sans engagement de votre part, une notice d'information ou un exemplaire des conditions générales applicables à ces garanties.
 (2) Si vous payez en plusieurs fois, consultez votre assureur sur l'incidence éventuelle.
 (3) En fonction de la pratique commerciale de l'assureur, cette prime pourra être ventilée entre les chapitres C, D, E et F.

II. - Prestations et primes :

ÉNONCÉ DES GARANTIES (1)	MONTANT	
	De la garantie	De la franchise
Incendie.....		
Dégâts des eaux.....		
Catastrophes naturelles.....		
Tempête, grêle, neige.....		
Vol.....		
Bris des glaces.....		
Responsabilité civile, chef de famille.		
Protection juridique.....		
Autres.....		

Prime annuelle T.T.C. (2)

Dont taxes et autres contributions

Date

ANNEXE C

Propositions pour la rédaction et la présentation d'une notice d'information sur les contrats d'assurances

Le jeu de la concurrence entre les différents professionnels de l'assurance implique une information préalable du consommateur, non seulement sur les tarifs et les bases de tarification, mais aussi sur le contenu du contrat.

Il serait, par conséquent, souhaitable que le document remis à titre d'information préalable à tout consommateur qui en ferait la demande comporte les indications évoquées ci-dessous ⁽¹⁾ :

- durée du contrat (durée initiale et durée des périodes de tacite reconduction si elle est différente), éventuellement complétée des conditions de résiliation (durée du préavis);
- définition de chacune des garanties proposées, de préférence par l'indication des risques couverts, au moins toutes les fois où la seule appellation de la garantie peut induire en erreur un non-professionnel de l'assurance; exemple : la responsabilité civile Chef de famille ou l'assurance vol.

Pour chaque garantie, énumération des exclusions. Si cette énumération est trop longue, ou si l'énoncé de certaines exclusions est trop complexe, on peut admettre que le consommateur soit incité à se renseigner sur ce point, par une mention telle que «cette garantie fait l'objet d'autres exclusions, renseignez-vous auprès de...».

Pour chaque garantie, indication des limites de celle-ci, sous forme de franchises ou de plafonds (si ces informations ne

figurent pas dans la fiche d'information) :

- soit en valeur absolue, cette solution paraissant la plus préférable (quitte à indiquer que ces valeurs sont susceptibles d'être révisées);
- soit en valeur relative («x fois l'indice»), au besoin en donnant un exemple chiffré et daté à partir d'une valeur donnée de l'indice;
- soit, si la détermination de ces limites est trop complexe, en incitant le consommateur à se renseigner sur ce point (cf. ci-dessus).

Conditions éventuelles d'application de garanties autres que les définitions ou les exclusions de risques, telles que par exemple les protections anti-vol minimales exigées en Multirisque habitation.

Indication des garanties optionnelles proposées moyennant surprime ou toute autre condition, si ces informations ne figurent pas dans la fiche tarifaire.

Le texte, présenté pour avis aux membres du C.N.C. lors de la séance plénière du 4 juillet 1989, a reçu un avis favorable à l'unanimité des deux collèges.

(1) De préférence, sous forme de tableau.

Avis du Conseil National de la Consommation en date du 19 Septembre 1989 relatif aux prix de vente et aux marges de certains produits en Guadeloupe.

Le Conseil National de la Consommation, saisi pour avis d'un projet de décret relatif aux prix de vente et aux marges de certains produits dans le département de la Guadeloupe, après avoir entendu les explications des représentants des ministres concernés, et portant sur l'urgence des mesures à adopter pour pallier les conséquences économiques du cyclone Hugo à la Guadeloupe, a émis, lors de la séance plénière du 19 septembre 1989, à l'unanimité des deux collèges, un avis favorable au projet de décret présenté par le Gouvernement, assorti des trois vœux suivants :

- un prolongement de la durée de validité jusqu'au 15 décembre;
- un moratoire de 3 mois pour les remboursements des accédants à la propriété des logements H.L.M.;
- un examen par le Gouvernement des mesures à prendre, parallèlement au projet de décret, en matière de loyers.

(1) Pour mieux apprécier les garanties dont il est fait mention, vous pouvez demander à l'assureur, sans engagement de votre part, une notice d'information ou un exemplaire des conditions générales à ces garanties.

(2) Si vous payez en plusieurs fois, consultez votre assureur sur l'inci-