

Avis du CCSF sur l'assurance de protection juridique

Le CCSF a travaillé de façon approfondie en 2006 et 2007 avec toutes les parties prenantes sur les conditions d'amélioration du fonctionnement de l'assurance de protection juridique avant de suspendre ses travaux compte tenu des discussions engagés au Parlement sur un projet de loi qui a ensuite été adopté le 19 février 2007.

Le 5 novembre 2009, le CCSF a fait le point sur cette assurance. Ainsi, il a pris connaissance des caractéristiques du marché de l'assurance de protection juridique et des attentes des associations de consommateurs concernant ce contrat d'assurance.

L'assurance de protection juridique est clairement définie à l'article L. 127-1 du Code des assurances comme une opération juridique consistant à prendre en charge les frais de procédure ou à fournir des services à l'assuré en cas de différend ou de litige. Cette assurance peut être proposée dans un contrat autonome ou en garantie accessoire limitée à un domaine particulier dans un autre contrat d'assurance, assurance automobile ou assurance multirisques habitation par exemple.

Le nombre de contrats autonomes progresse régulièrement chaque année (8 % en moyenne par an) pour atteindre près de 6 millions de contrats en 2008. La majorité d'entre eux proposent des garanties standards couvrant en particulier les litiges du droit de la consommation, du droit social et les litiges de voisinage.

À l'issue des débats, le CCSF a émis l'Avis suivant.

Le CCSF rappelle l'intérêt de l'assurance de protection juridique pour le consommateur, qui bénéficie ainsi d'un accompagnement en cas de litige mais aussi dans la compréhension du droit. L'assuré peut disposer de conseils juridiques, qu'un litige soit ou non identifié, d'un accompagnement en phase amiable et de la prise en charge des frais en phases amiable ou contentieuse.

L'ensemble des membres du CCSF, associations de consommateurs et professionnels, soulignent l'importance d'une information adaptée du consommateur et de la qualité du service pour cette assurance, qui est souvent perçue comme complexe par les assurés, tant au moment de la souscription du contrat qu'en cours de vie.

1. Mieux comprendre le champ et les modalités d'intervention de l'assurance de protection juridique

De manière générale, le CCSF recommande, conformément aux engagements pris par la FFSA et le GEMA, d'utiliser un vocabulaire homogène dans les contrats et dans la mesure du possible, de modifier les contrats anciens qui utilisent des termes pouvant créer des confusions comme *défense-recours* ou *défense des droits des assurés* au profit de la terminologie *protection juridique* ou *responsabilité civile* selon les garanties apportées.

Le CCSF relève qu'il est indispensable de bien informer le consommateur au moment de la souscription du contrat d'assurance de protection juridique sur les éléments suivants :

- le champ des garanties apportées et les exclusions ;
- la notion d'antériorité du litige en précisant que si l'assuré a connaissance au moment de la souscription du contrat d'un litige, il ne sera pas couvert par l'assurance de protection juridique sauf pour des conseils juridiques ;

- les modalités d'intervention de l'assurance de protection juridique : mise en relation avec une plateforme, assistance d'experts, prise en charge des frais de justice en phase contentieuse et les plafonds selon les instances concernées ;
- les procédures de déclaration d'un litige, notamment les coordonnées du service ou de la filiale du groupe en charge de la gestion.

Le CCSF invite les professionnels lors de la souscription d'un contrat d'assurance où l'assurance de protection juridique est proposée en garantie accessoire :

- à formaliser le choix de l'option d'assurance de protection juridique, au moyen par exemple d'une case à cocher par l'assuré ;
- à expliciter le champ d'intervention de l'assurance de protection juridique dans le cadre du contrat d'assurance principal ;
- à préciser, lors de la souscription du contrat, le montant de la prime concernant l'assurance de protection juridique et à faire apparaître distinctement sur la quittance de cotisation ce montant, conformément aux préconisations de la FFSA et du GEMA en la matière.

Afin de faciliter la comparaison des offres existantes, le CCSF recommande que soit remise au futur assuré une fiche synthétique reprenant les caractéristiques principales de l'assurance proposée : champ d'intervention, exclusions, montant des frais de justice pris en charge, modalités d'intervention, montant de la prime.

2. En cas de litige, bien appréhender les différentes mesures possibles et leurs conséquences

Le CCSF insiste sur l'importance de la qualité de l'accompagnement de l'assuré par l'assureur en cas de litige.

Il convient en effet que l'assureur expose en toute clarté les différentes mesures possibles pour régler un litige : règlement amiable, en donnant des conseils à l'assuré ou en prenant en charge des démarches ou des frais d'expert, ou règlement judiciaire.

Le CCSF note que plus de 80 % des litiges sont réglés à l'amiable et que les assurés semblent satisfaits des règlements, très peu de plaintes étant enregistrées par les associations de consommateurs, les médiateurs de la FFSA et du GEMA et l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles.

Le CCSF rappelle que l'assureur se doit également, sans faire obstacle aux demandes des assurés d'initier un règlement judiciaire, de l'informer avec précision sur les conséquences de la voie judiciaire en termes de délais de traitement et de frais pouvant rester à sa charge.

Dans les litiges où la saisine d'un avocat est obligatoire ou nécessaire, la loi du 19 février 2007 interdit à l'assureur de négocier des conventions d'honoraires avec l'avocat. Le CCSF recommande néanmoins que les assureurs incitent l'assuré concerné à négocier avec son avocat une telle convention. En outre, le CCSF invite les avocats à proposer systématiquement une convention d'honoraires à leurs clients.

Enfin, dans le cas où le litige concerné ne peut être pris en charge par l'assurance de protection juridique en raison de l'antériorité ou d'exclusions du champ de garantie, le CCSF recommande que l'assureur de protection juridique sollicité accompagne, toutefois, son assuré pour déterminer si ce dernier ne dispose pas d'une autre assurance de protection juridique pouvant être mise en œuvre ou lui donner des conseils en l'orientant notamment vers d'autres acteurs (associations de consommateurs, maisons de justice départementales...).