

**DOCUMENT SOUMIS AUX DROITS D'AUTEUR : SOUS LICENCE CREATIVE COMMONS**  
**CITEZ-NOUS DE LA FAÇON SUIVANTE :**

ACPR 28 févr. 2020, n° 2019-05, *bjda.fr* 2020 n°68, note L. Lefebvre et S. Bauhardt.

## **Nouvelle sanction disciplinaire à l'encontre d'un courtier pour non-respect des règles de vente à distance**

**ACPR Commission des sanctions, décision 28 févr. 2020, n° 2019-05**

**ACPR - Contrat d'assurance - C. assur., art. L 112-2-1, L 521-2 et R 521-2 – Distribution à distance de contrats d'assurance – Démarchage téléphonique – Obligation d'information et devoir de conseil.**

*Considérant qu'il résulte de ce qui précède qu'aucun des clients dont le dossier a été examiné par la mission de contrôle n'a pu, préalablement à la conclusion d'un contrat proposé par Viva Conseil, prendre connaissance, sur support durable, des informations précontractuelles qui auraient dû lui être communiquées ; (...) (grief 1) ; que ces clients ne savaient pas toujours par quel organisme ils étaient contactés et ignoraient le motif commercial de l'appel ; qu'ils ne savaient pas non plus précisément à quel moment et selon quelles modalités il leur était proposé de souscrire un nouveau contrat d'assurance et, avant souscription, ne disposaient pas d'informations essentielles que Viva Conseil avait pourtant l'obligation de leur communiquer (grief 2) ; qu'au moment du contrôle, Viva Conseil manquait gravement à son devoir de conseil, en ne recherchant pas d'informations sur l'existence d'autres contrats en cours comportant des garanties analogues à celles proposées, en ne [pas] tenant compte (...) de la situation financière du prospect.*

L'article R. 521-2 du Code des assurances autorise exceptionnellement, en cas de vente à distance, que les documents d'information précontractuels soient remis non pas avant, mais « *immédiatement après la conclusion du contrat d'assurance* » si le contrat a été conclu « *à la demande du souscripteur* ».

En raison de nombreuses critiques relatives à la vente par téléphone, l'ACPR, depuis un certain nombre d'années, tente d'imposer son interprétation restrictive en excluant cette dérogation en cas de vente en « un temps », lorsque la conclusion du contrat intervient à l'occasion d'un

premier appel à l'initiative du professionnel / distributeur<sup>1</sup>. Et il n'était manifestement pas question ici de revenir sur cette position, la Commission des Sanction prononçant à l'encontre du courtier la sanction demandée par le Sous Collège assurance de l'ACPR, à savoir un blâme et une interdiction d'activité pendant deux mois.

Comme dans ses décisions précédentes, la Commission des Sanctions retient que la technique de l'appel « sortant » non sollicité implique un « démarchage » de la part du professionnel interdisant de considérer que le contrat a pu être conclu « à la demande » du prospect. La dérogation permettant différer l'envoi des documents précontractuels et contractuels après la conclusion du contrat n'a jamais vocation à s'appliquer dans ce cadre.

Si la Commission a le mérite de rester cohérente par rapport aux précédents en la matière, son analyse se heurte cependant naturellement aux mêmes critiques.

Rien dans la réglementation française, ni européenne ne limite la dérogation aux seuls appels « sortants » ou ventes en « deux temps » (ou plus). La simple lecture de l'article R. 521-2 du Code des assurances suffit pour se convaincre que l'objet de cette disposition n'est pas d'empêcher mais d'adapter globalement les obligations d'information et de conseil dans le cadre spécifique de la vente à distance, peu important qui est à l'origine de l'appel ou le nombre d'étapes constituant la procédure de vente.

Exclure la vente en « un temps » revient ainsi à introduire une distinction là où précisément la loi ne distingue, approche contestable en soi et plus particulièrement en matière disciplinaire soumise au principe de légalité interdisant, en principe, toute sanction reposant non sur un texte mais sur l'interprétation, par essence discutable, d'un texte.

Ce faisant, la Commission des Sanctions, sans doute encouragée par l'ACPR, empiète sur le domaine législatif en imposant, via sa jurisprudence, ses règles propres en dépit de l'absence de tout pouvoir normatif.

Cette confusion entre pouvoirs juridictionnel de sanctions et pouvoir normatif est d'autant plus remarquable en l'occurrence dans la mesure où le contrôle avait pu établir des pratiques justifiant en elles-mêmes pleinement, des sanctions à l'encontre du courtier. La question de savoir si Viva conseil pouvait ou non remettre les documents d'information précontractuels après la conclusion du contrat était ici secondaire dès lors que dans la grande majorité des cas, les documents d'information précontractuels n'étaient jamais remis au client ni avant, ni après. Pire encore, dans les rares cas examinés où les documents étaient finalement envoyés, ils ne pouvaient être consultés par le client en raison de bugs informatiques.

Le manquement grave du courtier à son obligation d'information était ainsi établi en tout état de cause, peu important le canal utilisé. Le débat purement juridique sur l'interprétation des dispositions relatives à la vente à distance, superfétatoire, nuit finalement à la légitimité de la procédure, instrumentalisant un cas spécifique pour faire passer une analyse d'ordre général, et

---

<sup>1</sup> Communication ACPR, juin 2018 « Vente de contrats santé à distance : des pratiques à revoir » :

<https://acpr.banque-france.fr/vente-de-contrats-sante-distance-des-pratiques-revoir>

Décision 26 févr. 2018, n° 2017-09 SGP : <https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/media/2018/03/12/20180312-sanction-sgp.pdf>

Décision 15 mai 2019, n° 2018-02, Provitalia : [https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/media/2019/05/20/190517\\_decision\\_provitalia.pdf](https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/media/2019/05/20/190517_decision_provitalia.pdf)

à la portée de la sanction qui n'empêchera pas le courtier, pourtant défaillant, de se présenter comme la victime des interprétations discutables de l'ACPR au sujet de la vente à distance. Ce dernier pourrait d'ailleurs l'emporter sur ce point en cas de recours devant le Conseil d'Etat.

Discutable dans son raisonnement, la décision est aussi très critiquable en ce qui concerne la sanction prononcée, à savoir l'interdiction d'exercice pendant deux mois.

D'une part, ce type de sanction rend sans objet un recours et prive, en pratique, le justiciable d'un second degré de juridiction. Une remise en cause par le Conseil d'Etat n'aurait en effet aucune incidence sur la période durant laquelle le courtier a été contraint de suspendre son activité. Aucune urgence, ni délai de mise en conformité nécessaire, ne justifie d'ailleurs ce type de sanction contrevenant pourtant à la liberté fondamentale du commerce et de l'industrie.

D'autre part, l'approche de l'ACPR semble déconnectée de la réalité de l'activité de vente à distance. Pour surmonter les difficultés liées à la suspension d'activité, il suffira pour le courtier de mettre à disposition d'un partenaire distributeur ses téléopérateurs, en contrepartie d'un commissionnement différé. Cette pratique de mise à disposition de personnel pour la réalisation d'opérations ponctuelles est classique et courante. Au final, il est certain que ce type de sanction n'aura strictement aucun effet dissuasif, bien au contraire.

Si la sanction paraît justifiée, la lecture de la décision laisse donc perplexe à plus d'un titre. L'encadrement de ce procédé décrié de vente à distance impose, semble-t-il, un renforcement du contrôle des opérateurs plutôt que des interprétations juridiques générales ne permettant pas de distinguer parmi les distributeurs, ceux apportant ou non à leurs clients une information et un conseil satisfaisant. Autrement dit, plutôt que de stigmatiser théoriquement la vente « en un temps », il semblerait plus pertinent pour l'ACPR de contrôler concrètement l'activité des opérateurs pour identifier et combattre les mauvaises pratiques et les sanctionner au cas par cas.

Lionel Lefebvre et Sébastien Bauhardt  
Orid Avocats

**La décision :**

[https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/media/2020/03/04/200304\\_decision\\_viva\\_conseil.pdf](https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/media/2020/03/04/200304_decision_viva_conseil.pdf)