

DOCUMENT SOUMIS AUX DROITS D'AUTEUR : SOUS LICENCE CREATIVE COMMONS

CITEZ-NOUS DE LA FAÇON SUIVANTE :

D. n° 2023-182, 16 mars 2023 (JO 17 mars 2023, texte n° 3) résiliation du contrat d'assurance en trois clics : modalités techniques, bjda.fr 2023, n° 86, note S. Horesnyi-Perrel

Résiliation électronique des contrats d'assurances : publication des modalités techniques encadrant ce nouveau dispositif

S. Horesnyi-Perrel,
Avocat Of-Counsel, Cabinet Lexcase Avocats

D. n° 2023-182, 16 mars 2023 (JO 17 mars 2023, texte n° 3) – Résiliation du contrat d'assurance en trois clics : modalités techniques – Résiliation électronique – Dénonciation – Contrat d'assurance – Assureurs – Mutuelles et institutions de prévoyance – Site internet et application mobile

Notice : le décret fixe les modalités d'accès et d'utilisation de la fonctionnalité de résiliation et de dénonciation des contrats ou des règlements par voie électronique prévue à l'article 17 de la loi n° 2022-1158 du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat.

Le décret assure au souscripteur d'assurance, à l'adhérent et au membre participant la possibilité de notifier à l'organisme assureur, à la mutuelle ou à l'institution de prévoyance ou à leurs unions la résiliation d'un contrat ou la dénonciation d'un règlement, en lui garantissant un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité prévue par la loi.

Ainsi, depuis l'interface en ligne (notamment le site internet ou l'application mobile) mise à disposition des souscripteurs, des adhérents ou des membres participants, ces derniers accèdent directement à la fonctionnalité de résiliation ou de dénonciation. Le souscripteur, l'adhérent ou le membre participant est alors amené à renseigner les informations mentionnées par le présent décret permettant de l'identifier et de formuler sa demande de résiliation d'un contrat ou de dénonciation d'un règlement. Un rappel général des conditions et des conséquences de cette opération est présenté. Enfin, il est ensuite dirigé vers une dernière page récapitulative des informations fournies à partir de laquelle il notifie sa résiliation ou sa dénonciation.

Les détails du nouveau dispositif légal de résiliation électronique viennent d'être définis dans le décret publié le 16 mars 2023 pour une entrée en vigueur le 1er juin prochain.

Il s'agit du décret d'application de l'article 17 de la Loi n° 2022-1158 du 16 août 2022, portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat, portant sur la protection des consommateurs. Cette Loi a souhaité faciliter le dispositif de résiliation en ligne des contrats d'assurance en imposant aux professionnels du secteur de l'assurance la mise en place d'un dispositif électronique, directement accessible, permanent et gratuit, permettant aux souscripteurs de mettre fin au contrat d'assurance lorsque ce contrat peut être conclu par voie électronique. Les dispositions de la Loi sont intégrées dans le Code des Assurances dans l'article L. 113-14 du Code des assurances qui sera ainsi modifié.

Le décret détaille ainsi les modalités du « bouton résiliation ».

Aucune marge de manœuvre n'est laissée aux assureurs sur le dispositif à mettre en place, qui doit prévoir les 3 étapes suivantes :

- 1) une fonctionnalité « Résilier votre contrat » (ou une formule analogue mais sans ambiguïté) présentant un rappel général des conditions de résiliation, le délai de préavis éventuel et les conséquences de la résiliation pour l'assuré. Les informations à fournir à l'assureur sont limitativement énumérées : il s'agit de données d'identification du souscripteur ou de l'adhérent et du contrat, du motif de résiliation de la date de l'événement donnant lieu à résiliation ;
- 2) un récapitulatif de la demande de résiliation pour permettre une vérification préalable par le souscripteur ou par l'adhérent et rendant possible des modifications ;
- 3) l'activation d'une fonctionnalité permettant de confirmer la résiliation de type « confirmer ma demande de résiliation » ou une formule analogue mais sans ambiguïté.

Le domaine d'application de ce dispositif de résiliation est large puisqu'il s'appliquera à tous types de contrats d'assurance, qu'ils aient été conclus par voie électronique ou non, dès lors que l'assureur propose la souscription de contrats sur son site internet, et à tous les organismes d'assurance quels qu'ils soient, qu'il s'agisse de sociétés d'assurance, de mutuelles ou d'institutions de prévoyance.

Ce nouveau dispositif entrera en vigueur le 1^{er} juin prochain, et est intégré dans de nouveaux articles selon le secteur concerné : article D.113-7 du Code des assurances, article D.221-1 du Code de la mutualité, article D.932-6 du Code de la sécurité sociale.

Il s'agit techniquement d'un chantier structurant pour les organismes d'assurance qui devront proposer sur leur site une fonctionnalité claire et facile à utiliser pour procéder à cette résiliation. En effet, la mise en place de ce « bouton » résiliation suppose la mise en œuvre de développements informatiques.

Or, le délai de mise en place est très court, moins de trois mois, entre la publication du Décret et son entrée en vigueur, il est à craindre que cette fonctionnalité ne soit pas opérationnelle le 1^{er} juin prochain sur l'ensemble des sites des organismes assureurs proposant la souscription en ligne.

Dans un environnement où les nouvelles technologies et la dématérialisation sont devenues la règle, l'objectif de ce dispositif est de rendre la dénonciation d'un contrat d'assurance aussi facile que celle de sa souscription, au même titre que le désabonnement d'une prestation de service en ligne, permettant de faire jouer la concurrence dans le secteur assurantiel. Le contrat d'assurance est ainsi devenu un « bien de consommation » courant.