

Protection des consommateurs

Des règles qui protègent mieux en matière d'assurances multimédias



Guillaume Schultz
Assistant à l'Université
Saint-Louis - Bruxelles
Avocat au barreau de Bruxelles

■ La FSMA a adopté un règlement pour encadrer plus strictement la commercialisation des contrats d'assurance.

À l'occasion de l'achat d'un appareil multimédia, il n'est pas rare que le consommateur se voit proposer une police d'assurance couvrant le mauvais fonctionnement, la perte, le vol ou encore les dommages que cet appareil pourrait subir. Dans ce cadre, divers abus ont été rapportés à l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) qui a, récemment, adopté un règlement afin d'encadrer plus strictement la commercialisation des contrats d'assurance portant sur des appareils multimédias. Ce règlement a été approuvé par arrêté royal du 20 octobre 2022 ⁽¹⁾ et est en vigueur depuis le 13 novembre 2022.

1 Quels sont les contrats concernés ?

Le règlement porte sur les assurances vendues en Belgique (en magasin ou en ligne) à des consommateurs et qui sont relatives aux appareils multimédias "au sens large", c'est-à-dire : les dispositifs permettant d'avoir accès à l'Internet et/ou de projeter des images et/ou de diffuser du son ainsi que les accessoires de ceux-ci.

Sont ainsi visés les smartphones mais aussi les ordinateurs, consoles de jeux, tablettes, liseuses, téléviseurs, appareils photos, imprimantes et montres connectées.

2 La fin des assurances "faussement gratuites"

Il est désormais interdit de proposer des contrats d'assurance débutant par une période de gratuité. Les primes payées périodiquement par le consommateur doivent être réparties sur l'ensemble de la durée du contrat. Le consommateur évitera ainsi de souscrire une assurance, souvent onéreuse, sous la pression du vendeur qui aura attiré son attention sur la gratuité de la couverture durant un (ou plusieurs) mois et sur la possibilité de mettre fin au contrat pendant cette période de gratuité. Concrètement, des vendeurs peu scrupuleux faisaient signer des contrats d'assurance onéreux, sans vraiment le dire et les clients ne s'en rendaient compte que quelques mois plus tard après la période de gratuité et à un moment où ils ne pouvaient plus mettre fin au contrat. Dès lors, en supprimant la possibilité de rendre le(s) pre-



Sont visés par le règlement : smartphones mais aussi ordinateurs, consoles, liseuses, téléviseurs, imprimantes, etc.

mier(s) mois gratuit(s) et en imposant au consommateur de payer une prime dès la souscription du contrat, ce dernier fera un choix en pleine connaissance de cause et sera conscient de l'engagement pécuniaire qu'il prend en souscrivant l'assurance.

3 La fin des primes "variables"

En plus de devoir être réparties sur toute la durée du contrat, les primes doivent être de valeur égale. Les contrats d'assurance dits "à primes variables" sont désormais proscrits. L'augmentation graduelle des primes implique que le client n'a pas de vue sur le montant total qu'il paiera pour l'assurance dont question. Or, le code de droit économique impose au vendeur d'informer le consommateur, avant qu'il ne soit lié par un contrat, du prix total du service vendu. En résumé, soit la prime d'assurance n'est pas fractionnée, soit elle l'est mais doit alors être divisée en parts égales dont le paiement est échelonné de manière régulière dans le temps sur toute la durée du contrat. Un vendeur ne peut plus vous dire : "Signez maintenant ce contrat d'assurance, vous ne payerez que dans deux mois et vous pouvez y mettre fin à tout moment."

4 Les promotions sont encore possibles

Les nouvelles règles décrites ci-dessus n'entendent toutefois pas s'attaquer à toutes les formes d'avantages commerciaux. En effet, des promotions peuvent encore être offertes au consommateur.

De telles promotions doivent, néanmoins, consister en une réduction de la prime annuelle mais ne peuvent aucunement se matérialiser par des mensualités gratuites ou de valeur inégale. Le vendeur devra ainsi déduire de la prime annuelle le montant de la réduction (qui peut consister en un mois gratuit) pour ensuite la diviser en douze mensualités égales. La première de ces mensualités devant être payée dès la souscription du contrat d'assurance.

5 Que faire en cas de problème ?

Vous pouvez faire appel à l'ombudsman des assurances (<https://www.ombudsman.as/fr>). Sa mission est de rédiger un avis circonstancié sur le litige et de tenter de concilier les parties afin de résoudre amiablement le litige.

Ce service est gratuit et est le seul service reconnu compétent pour les litiges en matière d'assurance en Belgique.

→ 1) https://www.fsma.be/sites/default/files/media/files/2022-11/2022-10-20_reglem.pdf