

PROPOSITION DE LOI modifiant la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et à la distribution d'assurances afin de garantir une représentation des consommateurs dans le cadre du traitement des plaintes et des litiges dans le secteur des assurances

(K. LALIEUX, C. BURGEON, A. MATHOT)

Résumé

Relayant le souci, qui n'est à ce jour toujours pas rencontré, du Conseil de la Consommation exprimé en novembre 2005 quant aux modalités permettant d'assurer l'indépendance et l'impartialité de l'organe extrajudiciaire de règlement des litiges en matière d'assurance, les auteurs de la présente proposition de loi proposent à nouveau de consacrer dans la loi une représentation paritaire des consommateurs.

Développements

Si le fait de confier le traitement des plaintes et des litiges en assurance à un seul organe et ce, dans un souci de transparence et d'efficacité du système, a été accueillie favorablement par le Conseil de la Consommation¹, ce dernier s'interrogeait néanmoins quant aux modalités permettant d'assurer l'indépendance et l'impartialité de cet organe extrajudiciaire de règlement des litiges. Cette méfiance étant accentuée par le transfert desdites compétences de la sphère publique vers une sphère privée.

Le système existant ne répond pas à la condition de base de toute médiation, telle qu'elle ressort des commentaires juridiques à savoir « être indépendante des assureurs et confiée à un collège où ils ne sont pas majoritaires »²

Les auteurs de la présente proposition de loi sont d'avis que l'indépendance de la structure et l'impartialité d'un organe extrajudiciaire de règlement des litiges sont des éléments déterminants de la qualité du traitement et de la gestion des plaintes ainsi que de la cohérence des décisions rendues³.

Il paraît dès lors nécessaire d'améliorer la structure existante en collaboration avec différents organes actifs au sein de celle-ci afin de respecter certains équilibres.

Les auteurs proposent de se baser sur le modèle du Service et du Collège de médiation Banques-Crédit-Placement mis en place le 1er novembre 2004⁴.

Ce modèle prévoit une composition strictement paritaire de représentants du secteur et des consommateurs ainsi que l'intervention de ces derniers dans la gestion quotidienne des dossiers. Les représentants des consommateurs se rattachent ainsi au service de gestion et de traitement quotidien des plaintes ce qui signifie qu'ils y ont une fonction opérationnelle. S'ils

¹ 4 C.C. 342, *Avis sur le traitement des plaintes et des litiges dans le secteur des assurances*, Bruxelles, 30 novembre 2005, http://mineco.fgov.be/protection_consumer/councils/consumption/pdf_avis_2005/342.pdf, p.7

² Y. LAMBERT FAIVRE, *Droit des assurances*, Daloz, Paris 2005 p. 145

³ Voy. En ce sens: C.C.293, *Avis sur le traitement des plaintes et des litiges pour les services Banques-Crédit-Placements*, p.3.

⁴ L'article 7 de la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base met en place un organisme indépendant chargé de régler les litiges entre consommateurs et établissements de crédit. Un protocole d'accord portant création d'un Service et d'un Collège de Médiation Banques-Crédit-Placements signé à Bruxelles le 28 octobre 2004 concrétise la mise sur pied de cet organisme indépendant.

ne doivent pas nécessairement traiter des plaintes individuelles, ils doivent être associés à la décision qui sera prise au nom de l'institution à propos de chaque dossier individuel. Ce service fait l'objet d'évaluations régulières par son Comité d'accompagnement qui conclut à la satisfaction de tous les intervenants⁵.

Un système extrajudiciaire de traitement des plaintes doit, pour les consommateurs, présenter des garanties de crédibilité et d'impartialité. Confier aux seuls représentants des intérêts professionnels le traitement des litiges en matière d'assurances n'offre pas de telles garanties. La présence suffisante de représentants des associations de consommateurs membres du Conseil de la Consommation offre par contre de telles garanties et contribue ainsi à la crédibilité et à l'efficacité de l'institution.

Les auteurs de la présente proposition de loi prévoient dès lors que le système extrajudiciaire mis en place soit composé d'un service de gestion et de traitement des plaintes et des litiges en matière d'assurances auxquels les représentants des consommateurs participent de par leur représentation paritaire à tous les niveaux de fonctionnement du système et ce, afin de trouver des garanties identiques à celles instaurées par le système bicéphale en vigueur au sein du service de médiation Banques-Crédit-Placements qui présente toutes les garanties d'une représentation équilibrée. La banque et les assurances sont des domaines qui se recoupent. Certains courtiers proposent d'ailleurs des produits tant bancaires que d'assurances.

Quant au financement du système assurant ainsi une représentation paritaire des consommateurs, celui-ci ferait partie du financement global du système extrajudiciaire de traitement des plaintes.

A cet égard, les représentants des organisations de consommateurs ont fait part, dans l'avis rendu par le Bureau du Conseil de la Consommation d'octobre 2005⁶ qu' «il n'a jamais été dans leur intention de faire supporter le coût généré par leur présence par le secteur des assurances».

Karine LALIEUX (PS)
Colette BURGEON (PS)
Alain MATHOT (PS)

⁵ Rapport d'évaluation du 15 juin 2005.

⁶ Avis C.C. 342, *op. cit.*, p.15

Proposition de loi

Article 1^{er}

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

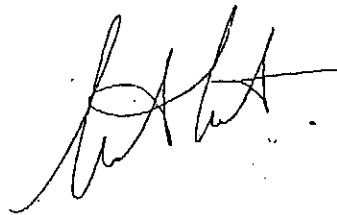
Art. 2

A l'article 10, 6^obis, de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et à la distribution d'assurances, inséré par la loi du 22 février 2006, l'alinéa 2 est complété par les mots «Les consommateurs sont représentés de manière paritaire dans les différents organes. Les représentants des consommateurs sont choisis par le Conseil de la Consommation.»

Art. 3

La présente loi entre en vigueur à une date déterminée par le Roi et au plus tard le ?????.

Karine LALIEUX (PS)
Colette BURGEON (PS)
Alain MATHOT (PS)



A. MATHOT