

Résiliation de polices par téléphone

## DU DANGER DE NE PAS DOCUMENTER...

Évitez les ennuis en respectant trois principes

Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Adm. A. | syndic



Cette chronique est tirée de cas vécus au bureau du syndic. Son objectif : vous inciter à vous interroger sur la qualité de votre pratique par rapport à vos obligations déontologiques.

### La plainte d'une consommatrice

À la suite d'un accident automobile, l'assurée communique avec son représentant et, à sa grande surprise, apprend que sa police d'assurance avait été résiliée lors du renouvellement. Cette résiliation aurait prétendument été faite à sa propre demande lors d'une conversation téléphonique six mois auparavant.

L'assurée se plaint au bureau du syndic de la ChAD contre le représentant pour avoir résilié son contrat d'assurance automobile sans autorisation et sans l'informer. En effet, s'il n'y avait pas eu d'accident, elle n'aurait jamais su qu'elle conduisait son automobile sans assurance.

### Les versions des parties

L'enquête déontologique a permis d'obtenir les versions des parties. Ces versions, maintenues devant le comité de discipline, sont contradictoires.

De son côté, l'assurée allègue ne jamais avoir téléphoné au représentant pour l'aviser que sa police d'assurance était « non requise », et ne pas avoir reçu d'avis de résiliation.

Pour sa part, l'intimé prétend avoir reçu un appel téléphonique de l'assurée lui demandant de résilier la police d'assurance et, par la suite, lui avoir transmis un avis de résiliation. L'intimé admet ne pas avoir envoyé de lettre de fin de mandat.

Il est important de souligner que l'intimé n'a déposé aucune preuve documentée, tant de l'appel reçu que de la transmission de l'avis.

Enfin, l'enquête a établi que l'assureur n'a pas transmis d'avis de résiliation à l'assurée puisqu'en cas de renouvellement, cela est de la responsabilité du cabinet et du représentant, ce qui est d'ailleurs conforme à l'article 90 de la *Loi sur l'assurance automobile*.

### La plainte formelle

J'ai assumé la conduite d'une plainte formelle contre ce représentant devant le comité de discipline. La plainte comprenait deux chefs d'infraction que nous résumons comme suit :

1. Avoir été négligent en procédant à l'annulation du renouvellement de la police d'assurance automobile de l'assuré sans s'assurer que les instructions reçues émanaient bien de l'assurée et sans demander, le cas échéant, que celle-ci lui retourne la police d'assurance transmise, créant ainsi un découvert d'assurance.
2. Avoir fait défaut de rendre compte du mandat confié par sa cliente en ne lui transmettant pas un avis de fin de mandat après avoir procédé à l'annulation du renouvellement de la police d'assurance automobile, laissant la cliente dans l'ignorance.

### La décision du comité de discipline

Les prétentions étant contradictoires, le comité de discipline doit évaluer la crédibilité des versions offertes par les parties. Ainsi, bien que l'intimé déclare avoir bel et bien reçu un appel téléphonique de l'assuré et avoir transmis un avis de résiliation, le comité ne retient pas sa version. À cet égard, il écrit :

*« Cependant, cette prétention n'est aucunement documentée, le dossier ne contenant aucune preuve d'envoi ou de réception ni aucune note permettant de confirmer l'envoi d'un tel avis... ».*

Plus loin, le comité insiste de nouveau sur l'absence de preuve, ce qui était la version de l'assurée :

*« [...] la version de la cliente sera retenue et celle de l'intimé, faute d'être logique, sera écartée en raison de l'absence de toute preuve documentaire confirmant la réception ou même l'envoi de l'avis de résiliation. »*

D'autre part, le comité précise que la résiliation d'une police d'assurance automobile par l'assuré exige un avis écrit. Par conséquent, le représentant ne pouvait se contenter d'un simple appel téléphonique. Le comité se réfère, notamment, au deuxième alinéa de l'article 2477 du Code civil du Québec, lequel se lit ainsi :

*« Le contrat d'assurance peut aussi être résilié sur simple avis écrit donné à l'assureur par chacun des assurés nommés dans la police. La résiliation a lieu dès la réception de l'avis. »*

En raison de ce qui précède et du fait que l'intimé a admis ne pas avoir transmis de lettre de fin de mandat, celui-ci a été trouvé coupable des deux chefs d'infraction.

### Que retenir de cette décision ?

Cette décision rappelle trois principes :

1. **L'importance des notes au dossier** – On ne saurait sous-estimer l'importance de noter et de documenter ses actions et interventions. Si une bonne tenue de dossier est essentielle pour faire un suivi adéquat, elle permet également de fournir une preuve de ses actes en cas de plainte ou de litige.
2. **Le respect des règles de résiliation** – Le non-respect d'une disposition légale comme celles prévues à la *Loi sur l'assurance automobile* ou au Code civil du Québec peut être considéré comme une faute déontologique par le comité de discipline. Il faut également rappeler l'importance d'obtenir une signature lorsqu'une disposition législative le prévoit spécifiquement.
3. **L'utilité de la lettre de fin de mandat** – Le fait de ne pas remettre une lettre de fin de mandat est une faute déontologique puisque cela est considéré comme un défaut de rendre compte à l'assuré. Toutefois, au-delà de la faute, l'envoi d'une lettre de fin de mandat permet également d'éviter certains malentendus, car cet acte confirme les intentions des parties, par exemple, le fait que le représentant a résilié la police d'assurance à la suite d'une demande de l'assuré.

Source : www.jugments.qc.ca, réf. : 2008-07-03 (C)

The Syndic's column is available in English at [chad.ca](http://chad.ca). First, click on "Members" and then click on the "ChAD's Chronicles" tab.