

Tribunal d'Instance de Paris

16 décembre 1999

Condamnation de la SPB *

ref : AFUB - TI - 991216B

*Assurance, perte d'emploi, décompte erroné
réponse imparfaite,
responsabilité bancaire*

Alors que son client, au chômage, fait valoir ses droits à être pris en charge par la garantie - perte d'emploi qu'il a souscrit, la SPB lui oppose un refus " sous le prétexte que le revenu perçu des Assedic était supérieur à la moyenne des douze derniers mois de son activité ".

L'assuré fait valoir que le revenu perçu des Assedic intègre un rappel portant sur une année et demande à la SPB de l'informer sur le mode de calcul appliqué par la compagnie.

Malgré des échanges épistolaires portant sur près de 10 lettres, aucune explication ne lui est fournie, la SPB corrigeant seulement l'erreur de ses services.

Cette absence de loyauté et de transparence, affirmée et répétée, est sanctionnée par le Tribunal qui relève que :

" En tout état de cause, les éléments qui ont été versés aux débats ne permettent pas d'expliquer l'erreur commise par la SPB ; celle-ci se contente d'indiquer (dans une lettre à son client) qu'elle comprend " parfaitement " les différents problèmes que ce dernier évoque et lui rappelle qu'elle a revu à la hausse le calcul de " sa moyenne salaire " et se contente de le prier de l'excuser de ce contretemps (sic) ; (...) aucune information sur le mode de calcul ne lui est communiqué (...) ; La SPB n'a répondu qu'imparfaitement aux demandes de renseignement de son client. "

Le Tribunal condamne la SPB à payer 7 000 F. à son client à titre de dommages et intérêts outre 2 000 F. (art. 700 NCPC).

AFUB - COMMENTAIRE

L'intérêt de la décision ne réside pas seulement dans l'illustration des résistances apposées par assureurs à leurs clients quand ceux-ci font valoir leurs droits à garantie.

L'intérêt réside surtout dans la sanction que prononce le Tribunal à l'encontre d'un professionnel à raison des silences et des pesanteurs qu'il a opposés à son client en ne lui fournissant ni explication ni réponse réelles et cohérentes.

Une telle attitude est étrangère à la transparence et à la loyauté que prescrit pourtant le Code Civil en son article 1134 alinéa 3.

C'est dire l'importance de ce Jugement qui apporte sa contribution à l'élaboration, à charge du professionnel, d'un devoir de réponse au bénéfice de ses clients.

Or, à cet égard, force est de constater, en l'état actuel de la Jurisprudence, que trop souvent les Tribunaux épuisent leur pouvoir Juridictionnel en condamnant au remboursement ou à réparation, sans sanctionner l'indigence de l'attitude objective du cocontractant.

Ce qui suscite la plus grande incompréhension en la personne du consommateur pour qui s'adresser à la Justice est une expérience de citoyenneté.

[Pour une copie intégrale de la décision.](#)

[Retour à la page précédente](#)

[procédure règlement des conflits,](#)
[comment faire valoir ses droits](#)

www.afub.org © 1999/2006 AFUB

Tous droits réservés, reproduction partielle ou totale interdite sans l'avis préalable de l'auteur

Dernière révision : 25 juillet, 2004