

Clauzele abuzive în contractele de asigurare. Cadrul legal din R. Moldova.

Publicat: 24 iulie 2014 www.ervax.com

Legea nr. 105 din 13.03.2003 Privind protecția consumatorilor, precum și Legea Nr. 256 din 09.12.2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii definește

clauza abuzivă aceea clauză contractuală care, nefiind negociată în mod individual cu consumatorul, creează, contrar cerințelor buneii-credințe, prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract, în detrimentul consumatorului, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților ce apar din contract.

Conform legii nr.105 din 13.03.2003, art.16, consumatorul, la încheierea contractelor, are dreptul de a lua liber decizii la achiziționarea produsului, serviciului, fără a i se impune în contracte clauze abuzive sau care pot favoriza folosirea unor practici comerciale incorecte, de natură a influența opțiunea acestuia.

Clauzele abuzive din contractele de asigurare de multe ori **prevăd anumite obligațiuni excesive sau exclud anumite evenimente sau prestații din protecția de asigurare**, despre care asigurătorul preferă să nu comunice/negocieze la încheierea contractelor de asigurare și care deseori sunt plasate în locuri mai puțin vizibile din contract, sau sunt exprimate prin expresii tehnice mai puțin înțelese de publicul larg.

Clauzele abuzive sunt o problemă oriunde există o asimetrie a informației la încheierea contractelor și nu putem zice că domeniul asigurărilor ar face o excepție.

Ofertantul profesionist tinde să introducă clauze în contract care l-ar avantaja.

Asigurătorii sunt avantajați chiar prin legea „Cu privire la asigurări” nr. 407-XVI din 21.12.2006, art.5 „Condițiile asigurărilor benevole (facultative) sînt stabilite de asigurător, în conformitate cu legislația și cu actele normative ale autorității de supraveghere.”

Totuși, există și prevederi legale care îi apără pe asigurați contra abuzurilor, astfel:

1. Art. 4. din Legea Nr. 256 din 09.12.2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii : « se interzice comercianților să includă clauze abuzive în contractele încheiate cu consumatorii. Orice clauză abuzivă introdusă în astfel de contracte este considerată nulă din momentul încheierii lor ».

2. Art.727 COD CIVIL: Contractul produce nu numai efecte stipulate de către părți, dar și efecte care, conform naturii contractului, rezultă din lege, din uzanțe sau din principiul echității.

3. art.732 al.(1) COD CIVIL, neclaritățile din condițiile contractuale standard se interpretează în defavoarea părții care le-a formulat, iar potrivit alin.(2) al aceluiași articol, în caz de dubiu, contractul se interpretează în favoarea celui care a contractat obligația și în defavoarea celui care a stipulat-o. În toate cazurile, contractul se interpretează în favoarea aderentului sau a consumatorului.

4. Art.17 Legea nr. 407-XVI din 21.12.2006: asupra refuzului de a plăti integral sau parțial indemnizație de asigurare sau despăgubire de asigurare, asigurătorul emite în scris o decizie motivată, pe care o comunică în scris asiguratului, păgubitelui și beneficiarului în termenele indicate în condițiile de asigurare.

5. Art 44. Legea nr. 407-XVI din 21.12.2006 : nici o faptă a asigurătorului (reasigurătorului) ori a intermediarului în asigurări și/sau în reasigurări constînd în încălcarea oricăror prevederi ale prezentei legi sau a actelor normative ale autorității de supraveghere, a cuantumului primelor de asigurare, precum și a altor reglementări privind încheierea contractului de asigurare și/sau reasigurare, nu poate fi invocată de asigurător (reasigurător) pentru anularea contractului de asigurare și/sau reasigurare. Astfel chiar dacă agentul de asigurare sau brokerul a comis erori la încheierea sau în decursul executării contractului, aceste nu constituie argumente pentru a anula un contract de asigurare sau a refuza la plata despăgubirii de asigurare.

6. Art.43 Legea nr. 407-XVI din 21.12.2006 privind protecția consumatorului. Pentru protecția consumatorului și a serviciilor de asigurare, asigurătorul (reasigurătorul) și intermediarii în asigurări/reasigurări sînt obligați în raport cu asigurații:

- a) să fie onești și să respecte drepturile asiguraților, să nu expună opinii de dezinformare;
- b) să păstreze confidențialitatea informației;
- c) să ofere informații referitor la condițiile generale și speciale ale contractelor;
- d) să achite toate indemnizațiile și despăgubirile de asigurare în termenele stabilite;

Asigurătorul și reprezentantul lui au obligația de a pune la dispoziția asiguratului sau contractantului de asigurare informații în legătură cu contractele de asigurare, atît pînă la încheierea, cît și în derularea lor. Aceste informații vor fi prezentate în scris, în limba de stat și/sau în limba în care a fost încheiat contractul, vor fi redactate într-o formă clară.

Cele mai frecvente clauze abuzive țin de refuzul de a plăti despăgubirile de asigurare sau cele care le diminuează pînă la un nivel inacceptabil:

În asigurări auto:

- parcare pe timp de noapte – clientul indică în cerere că noaptea parchează la o adresă, iar dacă mașina este furată din altă locație – primește refuz de despăgubire ;

- excluderea accidentelor cu ieșire pe contrasens – aceasta este cea mai frecventă încălcare a automobilistilor, orice intrare incorectă într-o curbă (tăierea unghiului) este de fapt ieșire pe contrasens ;

- unii asigurători nu fac referință expresă la trecerera la roșu a semaforului sau depășirea vitezei, dar exclud în general încălcările regulamentului de circulație rutieră. Din moment ce orice accident este o încălcare a regulamentului de circulație rutieră, rezultă că orice reclamație de despăgubire este discutabilă și ține de « bunăvoința » asigurătorului ;

- despăgubirea pentru piesele avariate se face la preț de piese uzate, chiar dacă la încheierea asiguratul a optat pentru neaplicarea uzurii la despăgubire etc ;

- asigurătorul decide asupra unității specializate în care va avea loc reparația obiectului asigurat prejudiciat, fără a ține cont de prevederile contractului și dorința beneficiarului ;

- solicitarea actelor de la organele de poliție sau organele de urmărire penală din alte țări, legislația cărora nu permit sau nu prevăd eliberarea unor asemenea acte.

În asigurări de bunuri:

- franșize exagerate, de 10-30% din suma asigurată pentru fiecare caz asigurat (cele mai mari fiind consemnate în asigurări în agricultură);

- invocarea oricărei neglijențe din partea asiguratului la refuzul despăgubirii de asigurare;

- oferirea protecției fără riscuri esențiale, cum ar fi focul sau cutremurul de pămînt;

- existența unor termene temporale restrânse de a te prezenta după survenirea cazului asigurat de asemenea constituie un abuz, mai ales dacă prin încălcarea acestui termen asigurătorul nu este lipsit de posibilitatea de a investiga circumstanțele evenimentului și întinderea pagubei.

Clauze abuzive comune pentru mai multe produse de asigurare:

- clauza din contract care face referință la existența unor condiții suplimentare (speciale sau generale), dar care nu se regăsesc în actele remise asiguratului ;

- cerința de a prezenta anumite acte care sunt imposibile sau greu de prezentat, dar care în același timp se dovedesc inutile pentru luarea deciziei de despăgubire.

Autor : ec. Cernica Veaceslav

Sursa: Teza masterat ASEM 2014, CONTROVERSE TEORETICE ȘI PRACTICE PRIVIND RISCUL ÎN CONTRACTUL DE ASIGURARE, C.Z.U:347.764:005.334(478)(043