ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

réparation automobile

Question écrite n° 15328

Texte de la question

M. Joël Giraud attire l'attention de Mme la ministre de l'artisanat, du commerce et du tourisme sur la possibilité pour les assurés de choisir leur carrossier - réparateur de confiance. Ces derniers, qui représentent environ 12 000 sociétés et 70 000 emplois, s'inquiètent du non-respect du libre choix du réparateur par les compagnies d'assurance. Alors qu'une charte de bonne conduite, signée en 2008 entre les représentants des carrossiers et les compagnies d'assurance, indique que « le libre choix du réparateur par l'assuré constitue un principe essentiel », il semblerait, dans les faits, que beaucoup d'assureurs s'érigent comme prescripteurs incontournables. Dans son avis n° 08-02 du 7 février 2008 relatif aux pratiques suivies dans la relation commerciale entre assureurs et carrossiers, réparateurs, la Commission d'examen des pratiques commerciales (CEPC) relevait que « l'orientation des assurés vers les réparateurs agréés par les assureurs semblerait encore plus pressante lorsque la gestion de sinistres automobiles est confiée par l'assureur à un prestataire extérieur qui lui aussi est rémunéré ». Le Comité économique et social européen (CESE) reconnaissait dans la note d'information ces79-2010_ni_fr.doc-Europa du 24 mars 2010 que « l'assureur se sert de sa position privilégiée à l'égard de l'automobiliste pour orienter à son gré la logique sous-jacente de ce marché ». En décembre 2011, une disposition portée par la majorité socialiste au Sénat, dans le cadre du projet de loi renforçant les droits des consommateurs, visait à obliger les assureurs d'informer les consommateurs sur le libre choix de leur réparateur dans les contrats et au moment de la déclaration du sinistre. Récemment, dans l'avis n° 12-A-21 du 8 octobre 2012 relatif au fonctionnement concurrentiel du secteur de la réparation et de l'entretien de véhicules, l'Autorité de la concurrence notait : « il apparaît que les assurés demeurent attachés à la possibilité de choisir leur réparateur [page 18 note 15].» Les artisans carrossiers - réparateurs sont des acteurs du développement local et des prestataires de proximité. Faire réparer le véhicule tout près de chez soi ou proche du lieu de l'accident est aussi un impératif pour réduire les émissions de carbone. Il lui demande de bien vouloir lui indiquer la position du Gouvernement sur de nouvelles dispositions qui confirmeraient cette liberté de choix du carrossier - réparateur pour les assurés, le projet de loi antérieur n'ayant pas terminé son examen au Parlement.

Texte de la réponse

Une attention particulière est portée aux relations commerciales des artisans-carrossiers avec les assureurs. Ces relations ont fait l'objet de travaux dans le cadre de la commission d'examen des pratiques commerciales (CEPC), qui a adopté le 14 mai 2008 une charte de bonnes pratiques rappelant notamment que les assurés en cas de sinistre bénéficient du libre-choix de leur réparateur. Si les investigations diligentées en 2011 par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour examiner notamment les conditions de mise en oeuvre de cette charte n'ont pas mis en évidence de pratiques déloyales, le Gouvernement est sensible à ce que ce principe soit bien respecté. A ce titre, il soutient la disposition introduite par amendement dans le projet de loi sur la consommation qui est en cours de discussion devant le Sénat en son article 21 ter et qui impose à tout contrat d'assurance souscrit au titre de l'article L. 211-1 du code des assurances de mentionner la faculté pour l'assuré, en cas de réparation d'un véhicule ayant subi un dommage garanti par le contrat, de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir. Cette

information devra également être délivrée lors de la déclaration du sinistre. En revanche, les assureurs gardent la faculté de proposer des prestations supplémentaires, telles que le prêt d'un véhicule automobile, en faveur des assurés qui auront recours à des réparateurs agréés par convention. Les pratiques commerciales des opérateurs continueront de faire l'objet d'une surveillance régulière par les corps d'enquête de la DGCCRF. Le Gouvernement est attaché à la loyauté des relations entre carrossiers et assureurs, ainsi qu'à la protection du pouvoir d'achat des consommateurs. Il reste également à l'écoute de l'ensemble des acteurs de la chaîne économique ainsi que des associations de consommateurs, dans une optique de bonne régulation de ce secteur.

Données clés

Auteur : M. Joël Giraud
Circonscription : Hautes-Alpes (2e circonscription) - Radical, républicain, démocrate et progressiste
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 15328
Rubrique : Automobiles et cycles
Ministère interrogé : Artisanat, commerce et tourisme
Ministère attributaire : Artisanat, commerce et tourisme

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 15 janvier 2013, page 297
Réponse publiée au JO le : 24 septembre 2013, page 10023