



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

réparation automobile

Question écrite n° 16383

Texte de la question

M. Jacques Cresta attire l'attention de Mme la ministre de l'artisanat, du commerce et du tourisme sur les difficultés que rencontrent les entreprises de service automobile pour voir appliquer de façon concrète le libre choix, par les consommateurs, de leur réparateur automobile. En effet, malgré la charte de bonne conduite signée en 2008 entre les représentants des carrossiers et les compagnies d'assurance, aux termes de laquelle « le libre choix du réparateur par l'assuré constitue un principe essentiel », les assurés se sentent toujours obligés de se rendre chez le réparateur proposé par l'assurance. Aussi les professionnels de l'automobile souhaitent-ils qu'un texte normatif mentionne clairement le libre choix du réparateur par l'assuré, alors même que la réparation serait prise en charge par la compagnie d'assurance. Un amendement déposé en ce sens par Mme Catherine Vautrin avait été voté lors de l'examen du projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs devenant l'article 6 *ter* nouveau du texte qui n'a pas été définitivement adopté. Cette proposition, qui introduisait l'obligation de rappeler à l'assuré sa liberté de choix du réparateur-carrossier professionnel avec lequel il souhaite s'engager pour la réparation d'un véhicule endommagé suite à un sinistre garanti, allait dans le sens d'un renforcement de la protection des consommateurs. Dans l'attente d'un rapport commandé par le Gouvernement sur cette problématique de protection du consommateur, il souhaiterait connaître la position du Gouvernement sur cette question.

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. Jacques Cresta](#)

Circonscription : Pyrénées-Orientales (1^{re} circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 16383

Rubrique : Automobiles et cycles

Ministère interrogé : Artisanat, commerce et tourisme

Ministère attributaire : Artisanat, commerce et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [29 janvier 2013](#), page 928

Réponse publiée au JO le : [24 septembre 2013](#), page 10023