ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Surfacturation des réparations automobiles

Question écrite n° 12489

Texte de la question

M. Nicolas Ray alerte Mme la ministre déléguée auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargée des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et du tourisme, sur une pratique commerciale néfaste à l'ensemble du secteur de la réparation automobile. La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation a donné la possibilité aux assurés de se tourner lors d'un sinistre vers l'ensemble des réparateurs, y compris ceux qui ne sont pas agréés par leur assurance. Attaché aux droits des consommateurs, M. le député estime que cette liberté de concurrence est bénéfique car elle permet d'inciter les professionnels à réduire les coûts de réparations, ce qui doit se répercuter sur le montant des cotisations d'assurance. Toutefois, depuis l'entrée en vigueur de la loi citée précédemment, on observe le développement de pratiques commerciales abusives détournant l'esprit de ce texte législatif notamment dans le secteur de la réparation des vitrages automobiles. En effet, afin d'attirer davantage de clients, certains réparateurs font le choix non pas de diminuer le coût de leurs prestations, mais d'offrir des cadeaux de toutes sortes (prise en charge de la franchise, prestations complémentaires, bons d'achats, séjours de loisir, appareils électroniques ou ménagers, consoles de jeux vidéo etc.). Ces gratifications surérogatoires engendrent ainsi une surfacturation supportée par l'ensemble des assurés. La Fédération France Assureurs a constaté en 2022 des écarts de facturation de 85 à 130 euros en moyenne pour le remplacement d'un pare-brise chez l'un de ces professionnels offrant des cadeaux de grande valeur en comparaison avec la même prestation effectuée dans un garage traditionnel. Dès lors, la loi du 17 mars 2014 n'a pas eu les effets escomptés et n'a pas permis de rendre du pouvoir d'achat aux assurés puisque les primes d'assurance automobile augmentent de 4 % à 10 % chaque année, afin notamment de couvrir l'augmentation des coûts de réparation. C'est pour toutes ces raisons qu'il lui demande quelles mesures le Gouvernement entend prendre pour mettre un terme à ces pratiques commerciales déloyales. Des propositions d'évolutions législatives ont été faites afin de donner la possibilité aux assureurs de contester les coûts des prestations lorsqu'ils apparaissent disproportionnés et d'introduire un plafonnement de la valeur des cadeaux et des avantages promotionnels en fonction de la valeur de la prestation. Ces avantages devront obligatoirement apparaître sur les devis et factures. En conséquence et dans la mesure où les remboursements assurantiels n'ont pas à financer d'autres éléments que les réparations en elles-mêmes, il lui demande quelles suites le Gouvernement entend donner à ces propositions dans un futur proche.

Texte de la réponse

Le code des assurances permet aux assurés, dans le cadre d'un contrat d'assurance automobile, de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir, sans avoir à avancer les frais de réparation, s'ils font appel à un réparateur non agrée par l'assureur (articles L. 211-5-1 et L. 211-5-2 du code des assurances). Ce dispositif permet aux consommateurs de choisir leur garage de proximité habituel et favorise ainsi l'accès et la diversité de l'offre de réparation automobile. Toutefois, si les réparateurs non agréés demeurent libres de fixer leurs tarifs, les assureurs sont tenus pour leur part de respecter le principe indemnitaire défini par l'article L. 121-1 du code des assurances qui interdit à l'assureur de verser à l'assuré une somme supérieure au dommage souffert par celui-ci. L'assureur n'est tenu de payer que les frais nécessaires à la remise en état du véhicule. Lorsque l'évaluation du coût d'une réparation lui paraît contestable, l'assureur dispose de moyens lui permettant

de déceler d'éventuelles surfacturations : il peut décider de diligenter une expertise auprès du réparateur. Le Gouvernement reste particulièrement attentif à la situation que la députée expose et, de manière générale, au bon fonctionnement concurrentiel des marchés dans l'intérêt des consommateurs. Dans un contexte de forte inflation, les politiques tarifaires des réparateurs sont suivies au plus près par les autorités pour préserver le pouvoir d'achat des Français. Le Gouvernement s'est ainsi déjà fortement mobilisé pour limiter le coût de l'assurance pour les ménages et, à l'initiative du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, a obtenu des assureurs un engagement visant à contenir la hausse du coût des primes à un niveau en dessous de l'inflation pour les années 2022 et 2023. De nouvelles discussions avec les assureurs vont être conduites afin d'envisager les mesures appropriées s'il est confirmé que les pratiques décrites ont un effet inflationniste sur les primes. Ces échanges ne manqueront pas d'alimenter les réflexions des services du ministère dans le cadre de leur activité de régulation du secteur, en liaison avec l'ensemble des acteurs concernés, afin d'améliorer le cadre législatif actuel.

Données clés

Auteur : M. Nicolas Ray
Circonscription : Allier (3e circonscription) - Les Républicains
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 12489
Rubrique : Assurances
Ministère interrogé : Petites et moyennes entreprises, commerce, artisanat et tourisme
Ministère attributaire : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 31 octobre 2023, page 9635
Réponse publiée au JO le : 9 avril 2024, page 2812