



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Surfacturation du vitrage automobile

Question écrite n° 3490

Texte de la question

Mme Sandrine Le Feu appelle l'attention de 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 le secteur très concurrentiel des entreprises du remplacement et de la réparation du vitrage automobile. Dans les cas de bris de glace, un assuré n'a pas à attendre que son assurance lui recommande un tiers intermédiaire. Le particulier a la possibilité de s'adresser en direct à la société de son choix pour réaliser la réparation. Cette possibilité est consécutive de l'application de la loi n° 2014-344 dite loi Hamon relative aux assurances automobiles et plus particulièrement aux réparateurs de pare-brise non agréés des assureurs. Cette loi a utilement servi à réguler le marché de l'assurance en garantissant la liberté aux assurés de résilier leur contrat d'assurance sans être exposés à des pénalités après un an d'adhésion et en permettant une saine concurrence entre les acteurs du secteur. Introduire de la concurrence par le libre choix du réparateur et permettre une baisse des coûts, telle est la philosophie de la loi Hamon. Toutefois, les dispositions de cette loi ont également levé la limitation des prix des vitrages automobiles qui encadraient jusque-là les pratiques. On constate aujourd'hui que des prix fantaisistes sont appliqués aux prestations de remplacement des pare-brise au lieu du juste prix. On relève également des pratiques commerciales agressives, parfois venant même d'opérateurs non-agrégés par des assurances. Certaines sociétés offrent ainsi le coût de la franchise ou des cadeaux comme des essuie-glaces, des consoles de jeu, des bons d'achat, etc. À l'origine le cadeau devait avoir une valeur limitée et être en lien avec la prestation, ce qui n'est plus le cas aujourd'hui. Ces deux effets sont directement liés. En effet, ces cadeaux ne sont en réalité possibles que parce que la prestation liée au vitrage fait d'abord l'objet d'une surfacturation à l'assurance. La conséquence immédiate de ces pratiques commerciales déviantes est une forte inflation du coût du vitrage automobile. Elles peuvent même potentiellement mener à une augmentation de la sinistralité, les clients pouvant avoir tendance à déclarer un sinistre pour avoir un cadeau. Ce contexte participe globalement à l'augmentation du coût des assurances auto pour l'ensemble des assurés. On note également que l'écart de prix est de plus en plus important entre les enseignes fonctionnant avec un agrément assurantiel et pratiquant donc des tarifs négociés et les acteurs communiquant uniquement sur le gain, l'offre directe au client. Le différentiel peut être de plusieurs centaines d'euros soit trois à quatre fois le prix pour la même prestation dans certains cas. Ces pratiques masquent donc un enrichissement suite au sinistre ce qui est contraire au mécanisme assurantiel, tel qu'inscrit au codes assurances, qui dans son article L12-1 prévoit que « l'assurance relative aux biens est un contrat d'indemnité ; l'indemnité due par l'assurance à l'assuré ne peut dépasser le montant de la valeur de la chose assurée au moment du sinistre ». Elle lui demande ce que le Gouvernement pourrait mettre en œuvre afin de lutter contre ces pratiques commerciales.

Texte de la réponse

La loi n° 2014-344 relative à la consommation du 17 mars 2014 a introduit le principe du libre choix du réparateur automobile, autorisant les assurés, en cas de sinistre, à s'adresser à un professionnel qui n'appartient pas nécessairement au réseau de réparateurs agréés par son assureur. Plus précisément, l'article

L. 211-5-1 du code des assurances prévoit que le choix du réparateur (garagiste, mécanicien, carrossier) relève du seul assuré, selon ces termes : « Tout contrat d'assurance souscrit au titre de l'article L. 211-1 mentionne la faculté pour l'assuré, en cas de dommage garanti par le contrat, de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir. Cette information est également délivrée, dans des conditions définies par arrêté, lors de la déclaration du sinistre. ». La loi n° 2020-1508 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière a rendu cette liberté de choix du réparateur encore plus effective en facilitant le règlement des frais de réparation. L'article L. 211-5-2 du code des assurances prévoit qu'un assureur ne peut interdire contractuellement à un assuré automobile de céder sa créance d'indemnité d'assurance à un tiers. L'assuré peut ainsi éviter, en cédant sa créance au réparateur, l'avance des frais, même lorsqu'il se rend dans un garage ne faisant pas partie du réseau de professionnels agréés par l'assureur. Le dispositif actuel 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. Dans un arrêt en date du 2 février 2017 (Civ. 2e, 2 février 2017, n° 16-13505) dans une affaire où un réparateur non agréé contestait le remboursement partiel de ses factures par l'assureur à la suite d'expertises, la Cour de cassation a confirmé qu'il appartient à l'expert de se prononcer sur le tarif horaire applicable à la réparation et que l'expert n'est pas tenu d'entériner les devis et factures présentés par le réparateur. Le Gouvernement reste particulièrement attentif à la situation que Madame 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. Par ailleurs, il est rappelé que le Gouvernement s'est 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 leur engagement de contenir la hausse du coût des primes à un niveau en dessous de l'inflation pour les années 2022 et 2023.

Données clés

Auteur : [Mme Sandrine Le Feu](#)

Circonscription : Finistère (4^e circonscription) - Renaissance

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3490

Rubrique : Automobiles

Ministère interrogé : Petites et moyennes entreprises, commerce, artisanat et tourisme

Ministère attributaire : Petites et moyennes entreprises, commerce, artisanat et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [29 novembre 2022](#), page 5742

Réponse publiée au JO le : [14 mars 2023](#), page 2465