

14ème législature

Question N° : 14793	De Mme Pascale Crozon (Socialiste, républicain et citoyen - Rhône)	Question écrite
Ministère interrogé > Artisanat, commerce et tourisme		Ministère attributaire > Artisanat, commerce et tourisme
Rubrique > automobiles et cycles	Tête d'analyse > réparation automobile	Analyse > carrossiers-réparateurs. revendications.
Question publiée au JO le : 01/01/2013 Réponse publiée au JO le : 24/09/2013 page : 10023		

Texte de la question

Mme Pascale Crozon 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 que dans les faits cela soit rarement le cas. Or, en juillet 2011, Mme Catherine Vautrin, député de la Marne, avait déposé un amendement au projet de loi renforçant les droits des consommateurs, qui visait à obliger les assureurs à informer les consommateurs sur le libre choix de leur réparateur dans les contrats et par l'intermédiaire de leurs téléconseillers. Cet amendement avait été adopté lors de son examen en première lecture à l'Assemblée, mais le projet de loi n'a jamais été voté définitivement. Or les artisans carrossiers-réparateurs sont des acteurs du développement local et des prestataires de proximité. Les Français sont attachés à faire réparer leur véhicule près de chez eux, par souci pratique mais également en raison du lien de confiance qui existe entre eux et leur carrossier-réparateur. Aussi, elle souhaiterait connaître les intentions du Gouvernement sur de nouvelles dispositions qui confirmeraient cette liberté de choix du carrossier-réparateur pour les assurés.

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.