

14ème législature

Question N° : 15791	De Mme Véronique Besse (Non inscrit - Vendée)	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 : 22/01/2013 Réponse publiée au JO le : 24/09/2013 page : 10023		

Texte de la question

Mme Véronique Besse attire l'attention de Mme la ministre de l'artisanat, du commerce et du tourisme sur la possibilité pour les assurés de choisir leur réparateur-carrossier de confiance. Aujourd'hui, malgré la charte de bonne conduite entre assureurs et carrossiers qui stipule que « le libre choix du réparateur par l'assuré constitue un principe essentiel de la relation entre les assureurs, les assurés et les réparateurs », les consommateurs se voient dans l'obligation de s'adresser au carrossier agréé par leur compagnie d'assurance. 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 ». L'accès de milliers d'entreprises au marché de la réparation automobile, en particulier de la carrosserie-réparation, s'en trouve entravé. Les entreprises artisanales des services de l'automobile sont des acteurs du développement local et des prestataires de proximité. Elles jouent un rôle concurrentiel fondamental au bénéfice des consommateurs. En conséquence, elle lui demande les actions envisagées par le Gouvernement pour garantir cette liberté de choix du réparateur-carrossier pour les assurés, le projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs 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.