



14ème législature

Question N° : 19933	De Mme Ségolène Neuville (Socialiste, républicain et citoyen - Pyrénées-Orientales)	Question écrite
Ministère interrogé > Artisanat, commerce et tourisme		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique >automobiles et cycles	Tête d'analyse >réparation automobile	Analyse > carrossiers-réparateurs. revendications.
Question publiée au JO le : 05/03/2013 Réponse publiée au JO le : 21/05/2013 page : 5296 Date de changement d'attribution : 19/03/2013		

Texte de la question

Mme Ségolène Neuville interroge Mme la ministre de l'artisanat, du commerce et du tourisme sur le manque d'information des consommateurs quant à leur libre choix d'un professionnel de la réparation automobile à la suite d'un sinistre couvert par une assurance. En 2008 les assureurs s'étaient engagés au respect du libre choix, dans une charte signée avec les organisations représentatives des réparateurs instituant ainsi que « le libre choix du réparateur par l'assuré constitue un principe essentiel ». Cette charte ne paraît pas avoir été appliquée avec toute la rigueur nécessaire. De ce fait une obligation d'information des consommateurs, de la part des compagnies d'assurance, avait été inscrite dans un projet de loi plus général renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs. Ce projet de loi est passé en première lecture à l'Assemblée nationale et au Sénat, mais il n'a pas pu être définitivement adopté avant la fin de la dernière législature. Elle souhaite donc connaître, en l'attente d'un rapport commandé par le Gouvernement sur cette problématique de protection du consommateur, quelle est la position du Gouvernement et les solutions envisagées.

Texte de la réponse

Les relations entre les carrossiers et les assureurs ont donné lieu à des travaux de la commission d'examen des pratiques commerciales (CEPC), qui ont débouché sur l'adoption d'un avis de la CEPC le 14 mai 2008, ainsi que la signature d'une charte de bonnes pratiques par les principaux acteurs concernés. Le principe de libre choix du réparateur par les assurés ne fait pas obstacle à la faculté, pour les assureurs, de proposer des prestations supplémentaires, telles que le prêt d'un véhicule de remplacement, à leurs assurés qui s'adressent à des réparateurs agréés par convention. Le bien-fondé d'une telle approche, qui contribue à une modération tarifaire et donc à la protection du pouvoir d'achat des consommateurs, a été reconnu dans le domaine des réseaux de soins par l'autorité de la concurrence dans son avis n° 09-A-46 du 9 septembre 2009, sous réserve que les critères d'agrément des prestataires par les assureurs soient transparents et non discriminatoires. Le Gouvernement demeure attentif à la poursuite du dialogue entre les différentes organisations représentatives de ces professionnels, sur la base des orientations fixées par la CPCE pour améliorer la qualité des relations entre carrossiers et assureurs. Enfin, les opérateurs économiques présents dans ce secteur sont tenus de respecter les règles en vigueur relatives à l'interdiction des pratiques anticoncurrentielles ainsi que celles afférentes à la transparence, aux pratiques restrictives de concurrence et à d'autres pratiques prohibées, qui sont prévues respectivement par les titres II et IV du livre IV du code de commerce, et qui sont garantes de la loyauté des relations entre opérateurs ainsi que du respect de la discipline du marché par ces derniers. Il va de soi que dans l'hypothèse où des manquements à ces règles seraient détectés par les corps d'enquête de l'Etat, des mesures appropriées ne manqueraient d'être prises



afin d'y mettre fin.