



16ème législature

Question N° : 13001	De Mme Emmanuelle Ménard (Non inscrit - Hérault)	Question écrite
Ministère interrogé > Petites et moyennes entreprises, commerce, artisanat et tourisme		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique > assurances	Tête d'analyse > Facturation du vitrage automobile	Analyse > Facturation du vitrage automobile.
Question publiée au JO le : 21/11/2023 Réponse publiée au JO le : 09/04/2024 page : 2812 Date de changement d'attribution : 12/01/2024		

Texte de la question

Mme Emmanuelle Ménard attire 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 les effets d'aubaine créés par la loi n° 2014- 344, dite « loi Hamon », relative aux assurances automobiles et plus particulièrement celles du secteur des réparateurs de vitrage automobile. Depuis la « loi Hamon », le consommateur victime d'un bris de glace est en droit de choisir le réparateur de son choix sans que ce dernier ne soit recommandé par son assurance. Or il existe deux types de réparateurs : ceux qui sont agréés après qu'ils ont signé un accord avec les assurances en échange d'un certain volume contre des remises tarifaires, et ceux qui ne le sont pas mais auquel le particulier peut tout de même s'adresser. Si la « loi Hamon » devait être bénéfique pour les assurés, puisque la concurrence introduite par le texte devait dans son intention permettre une baisse des prix, on constate aujourd'hui de nombreuses dérives. En effet, certains réparateurs non-agrégés proposent des tarifs qui sont loin d'être le juste prix et ont des pratiques commerciales extrêmement agressives qui déstabilisent le secteur. En effet, certains de ces sociétés promettent de rembourser la franchise ou des cadeaux comme des pneus, le nettoyage de la voiture, des tablettes numériques, des places pour Disneyland ou encore des trottinettes électriques. Les conséquences de ces pratiques sont nombreuses : le coût du vitrage connaît une forte inflation (+ 9,4 % selon le comparateur Assurland), la sinistralité augmente (les clients déclarant un sinistre pour avoir un cadeau), les entreprises qui ne pratiquent pas ces offres sont pénalisées et les assureurs qui doivent répercuter ces coûts augmentent leurs tarifs pour tous les assurés. La différence des tarifs pratiqués par les réparateurs peut atteindre 50 %. Pour une Citroën C4 par exemple, le coût du pare-brise peut varier entre 1 000 et 1 650 euros. Ici encore, c'est l'assurance qui, en quelque sorte, paie « le cadeau » fait à son assuré. Ces pratiques sont dommageables et mettent en péril tout un secteur. C'est pourquoi elle lui demande ce qu'elle compte faire pour y mettre fin.

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 agréé 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.