

## Enquête de la DGCCRF sur la réparation automobile

# La FNAA déplore les effets d'une publication tronquée de l'enquête

Suite à la publication du communiqué de la DGCCRF et avant d'en tirer des conclusions hâtives, la FNAA a demandé la communication du rapport d'enquête complet. A la lecture attentive de ce rapport, dont seulement quelques conclusions étaient récemment publiées et massivement commentées, la FNAA a pu ainsi constater :

1. qu'en fait, la DGCCRF attribue elle-même l'essentiel des 275 infractions constatées à «*la complexité de mise en œuvre des modalités d'information du consommateur*», ce qui aurait pu considérablement limiter l'effet de défiance que le communiqué de la DGCCRF a généré sur le grand public ;
2. que la DGCCRF n'a pas communiqué sur deux autres constats qu'elle faisait pourtant à l'occasion de cette enquête, à savoir :
  - accès insuffisant des réparateurs indépendants aux informations techniques détenues par les constructeurs ;
  - pratiques restrictives de concurrence des assureurs et experts à l'encontre des carrossiers.

Le 25 septembre dernier, la FNAA prenait note de la publication du [communiqué de la DGCCRF relatif à son enquête sur la réparation automobile](#). La FNAA constatait qu'hélas, en l'état, ce communiqué générait de très nombreux commentaires et analyses favorisant une grande suspicion sur les pratiques commerciales des professionnels de la réparation. Ce communiqué concluait, rappelons-le, que parmi 803 établissements contrôlés, les enquêteurs de la DGCCRF avaient rédigé 275 avertissements, 26 injonctions et 21 procès-verbaux, soit un « **taux infractionnel encore élevé (38,85 %) [justifiant] une surveillance régulière du secteur par les agents de la DGCCRF** ».

### 1. De la relativité des conclusions initiales de la DGCCRF sur l'information due aux consommateurs

La FNAA tient surtout à souligner fermement et à faire savoir aux consommateurs que **la lecture du document de la DGCCRF dans sa totalité relativise nettement les reproches faits aux professionnels constatés en infraction**.

En effet, dans ses propres conclusions la DGCCRF dénonce elle-même « *la complexité de mise en œuvre des modalités d'information du consommateur* », complexité ayant principalement conduit à ce taux infractionnel. Elle préconise ainsi « *d'engager des travaux de réécriture de la réglementation afin de l'adapter aux techniques nouvelles de commercialisation et d'information pour une meilleure lisibilité et accessibilité des informations délivrées au consommateur* ».

LA DGCCRF constate par ailleurs que certains constructeurs ont exigé de leurs concessionnaires « *la mise en place d'informations en direction du consommateur qui ne respectent pas totalement la réglementation applicable au secteur* » !

Comment peut-elle donc dès lors stigmatiser de petites structures de réparation, a fortiori si elles ne bénéficient pas toutes de l'accompagnement et de la vigilance des organisations professionnelles ?

**Extrait du document de la DGCCRF :**

« Enfin, la refonte de l'arrêté du 27 mars 1987 relatif aux règles de publicité des prix pour les prestations d'entretien ou de réparation, de contrôle technique, de dépannage ou de remorquage ainsi que de garage de véhicules est indispensable.

En effet, les comptes-rendus font état de la complexité de mise en œuvre des modalités d'information du consommateur, **ne permettant pas une bonne information de celui-ci**. Il est donc nécessaire d'engager des travaux de réécriture de la réglementation afin de l'adapter aux techniques nouvelles de commercialisation et d'information pour une meilleure lisibilité et accessibilité des informations délivrées au consommateur. Ces travaux devraient être menés en 2015 ».

**La FNAA regrette donc vivement que le communiqué de la DGCCRF n'ait pas su mettre ces chiffres inquiétants en perspective d'un constat pourtant fait durant la même enquête. Il aurait pu relativiser grandement la portée et l'impact des résultats de ses investigations en rassurant les automobilistes sur la réelle honnêteté des réparateurs.** Pour information, la FNAA s'est déjà mise au service de la réécriture, de la simplification et de la modernisation de la forêt réglementaire qui explique donc l'essentiel des chiffres publiés par la DGCCRF.

## **2. Des réparateurs et des consommateurs victimes de pratiques restrictives de concurrence**

La FNAA s'insurge en outre de l'oubli de publication de deux éléments-clés de l'enquête eux aussi hélas passés sous silence, même s'ils se rapportent à la concurrence et sont donc, comme le souligne le document de la DGCCRF, « non spécifiquement prévu dans le cadre de l'enquête ». Ils concernent :

- l'accès insuffisant aux informations techniques détenues par les constructeurs ;
- les pratiques restrictives de concurrence des assureurs et de certains experts.

- **Le constat de la DGCCRF sur l'accès insuffisant à l'information technique**

**Extrait du document de la DGCCRF :**

[En Poitou-Charentes], « les enquêteurs ont souligné que ces centres auto et les garages indépendants connaissent des difficultés pour réparer de nombreux véhicules récents, faute d'informations techniques ou de références des pièces. **Cette situation pourrait être la conséquence de la stratégie mise en œuvre par les constructeurs pour limiter les possibilités pour les consommateurs de faire réparer leur véhicule en dehors du réseau constructeur.** »

**Là encore, la FNAA regrette la trop grande prudence de la DGCCRF.** La publication initiale de ce constat aurait pu expliquer, dans le cadre de l'enquête, comment les réparateurs sont trop souvent et malgré eux, contraints à des imprécisions de devis, n'étant pas toujours en situation d'évaluer pleinement le geste technique qu'ils entreprennent. Pourtant, la FNAA rappelle à la DGCCRF comme aux automobilistes que la réglementation européenne impose aux constructeurs, depuis 2002, d'ouvrir ces accès aux réparateurs hors de leurs réseaux pour pouvoir garantir aux consommateurs une concurrence pleine et entière des acteurs de l'entretien-réparation, sans restriction aucune.

- **Le constat de la DGCCRF sur les pratiques restrictives de concurrence des assureurs et des experts**

**Extrait du document de la DGCCRF :**

« En région Bourgogne, sur l'aspect des relations carrossiers/compagnies d'assurances, les enquêteurs ont eu connaissance d'éléments qui les ont conduit à la rédaction d'un indice de **pratique** anti-concurrentielle transmis à la BIEC de Lyon puis enrichi et envoyé en 2015 à l'Administration Centrale pour proposition de mise en enquête. **Les pratiques dénoncées par les carrossiers et mises en œuvre par les compagnies d'assurances directement ou via les cabinets d'experts viseraient à imposer des prix de prestations et à limiter de façon quasi systématique le volume d'heures à prendre en compte lors d'un sinistre.** La qualification de PAC [Pratique Anti-Concurrentielle] n'a toutefois pas été retenue par l'Administration Centrale qui a estimé que les faits relevaient plutôt des pratiques restrictives de concurrence **sans préjuger des suites.** »

Cette conclusion est certes périphérique à l'enquête diligentée par la DGCCRF. La FNAA n'en regrette pas moins la grande discrétion de la DGCCRF, pourtant régulièrement consultée et sensibilisée par la FNAA et par les autres organisations professionnelles sur le déséquilibre avéré de la relation assureurs/carrossiers.

**Ce paragraphe est d'une grande importance et la FNAA espère vivement que ces faits feront effectivement l'objet de suites.** La FNAA a déjà fait savoir à la DGCCRF qu'elle sera particulièrement vigilante en la matière et qu'elle se tient à sa disposition pour l'aider à étayer ses premières conclusions qui ne concernent pas la seule région Bourgogne, mais bien la France entière.

### **La FNAA en action**

- La FNAA est force de proposition dans la refonte de tous les textes régissant la publicité des prix des prestations de réparation automobile et s'est rapprochée de la DGCCRF en ce sens.
- La FNAA interpelle à nouveau la DGCCRF et le Gouvernement sur l'accès aux données techniques des constructeurs et sur les pratiques de certains assureurs et experts pour que soit instaurée une concurrence saine et loyale entre les acteurs, au bénéfice des consommateurs.

### **A propos de la FNAA :**

Créée en 1921, la FNAA est une organisation professionnelle représentative des entreprises du commerce et de la réparation automobile, motocycles et services associés. Elle représente les intérêts des artisans auprès des pouvoirs publics nationaux et européens, des instances de la branche des services de l'automobile et des différents organismes intéressant la profession. Elle accompagne tout particulièrement les petites structures dans leur activité.

Pour en savoir plus rendez-vous sur : [www.fnaa.fr](http://www.fnaa.fr)