



Fédération Française de Carrosserie
Industrie et Services



Mobilité
Réparation et Services

Information Presse

26 juin 2025

Episodes de grêle : la FFC Mobilité Réparation et services rappelle à l'ordre les experts !

A chaque chute de grêle, nous constatons des dérives importantes quant au non-respect de la loi sur le libre choix du réparateur par le client. Lors de la déclaration du sinistre, certains assureurs peu respectueux des lois tentent d'orienter les clients vers un réparateur qu'ils n'ont pas choisi. Nous constatons également que certains experts se permettent de bloquer les expertises pouvant avoir lieu chez le réparateur choisi par le client, ou se permettent de demander des expertises à distance (EAD) à des réparateurs non équipés de l'outil. Il est également arrivé qu'ils présentent leur propre « dégrêleur » (souvent venu de contrées lointaines), en affirmant que les professionnels Français sont trop chers !

Afin de rappeler à cette profession réglementée qu'elle est aussi concernée par la loi Hamon et les poursuites induites, nous avons décidé d'envoyer ce jour le courrier suivant, comme un rappel à l'ensemble des cabinets d'expertises des départements touchés par la grêle, afin que cessent ces agissements répréhensibles.

Extrait :

« Nous avons été informés de pratiques récurrentes, mises en œuvre dans le cadre de vos missions d'expertise automobiles, suite aux sinistres grêle de ces derniers mois, qui soulèvent de sérieuses préoccupations tant au regard du droit applicable qu'au regard des principes élémentaires de loyauté dans les relations commerciales.

Il nous est notamment rapporté que vous refusez d'intervenir lorsque le client souhaite faire réparer son véhicule auprès du réparateur de son choix, que vous tentez d'influencer ce choix en le redirigeant vers d'autres professionnels (notamment partenaires agréés par les assureurs ou affiliés à votre cabinet), et que vous subordonnez la réalisation de vos expertises à la transmission préalable d'une EAD (Estimation Après Démontage) par le réparateur. Nous avons également connaissance de cas où des assurés ayant sollicité une expertise sur certaines plateformes de dégrêlage ont été incités de manière insistante à

signer des ordres de réparation au bénéfice de réparateurs partenaires étrangers, au détriment des réparateurs locaux initialement choisis.

Nous vous rappelons qu'en vertu de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 ou « **LOI HAMON** » ces agissements sont contraires aux dispositions impératives du Code des assurances, notamment l'article L. 211-5-1 qui est venu consacrer le **principe du libre choix du réparateur**. Cet article dispose expressément que : « *Tout contrat d'assurance souscrit au titre de l'article L. 211-1 mentionne la faculté pour l'assuré, en cas de dommage garanti par le contrat, de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir* ».

Dès lors, toute tentative visant à orienter l'assuré, à imposer le recours à un garage agréé, ou à dénigrer un réparateur librement choisi par ce dernier, est susceptible de constituer une **pratique commerciale déloyale**, voire **anticoncurrentielle**, engageant la responsabilité civile délictuelle de son auteur.

En conséquence, nous vous demandons formellement, par la présente, de mettre **immédiatement un terme à ces pratiques**, qui portent atteinte aux droits des assurés et nuisent gravement à la concurrence loyale dans le secteur de la réparation automobile.

À défaut de changement constaté dans vos méthodes d'intervention, nous nous verrons contraints de saisir, de manière systématique, les **Directions Départementales de la Protection des Populations (DDPP)** compétentes afin qu'elles prennent les mesures nécessaires pour faire respecter les dispositions légales précitées ».