



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Enquête de la DGCCRF sur les ventes de voitures et de deux-trois roues motorisés neufs ou d'occasion : 2/3 des établissements contrôlés en anomalie

Paris, le 13/02/2023

La DGCCRF a réalisé en 2021 et 2022 une enquête nationale auprès de 2 200 établissements spécialisés dans la vente de véhicules neufs et d'occasion, automobile ou deux-trois roues motorisés. Près de deux tiers des établissements présentaient des anomalies, de gravité variable, portant sur la bonne information du consommateur ou la loyauté des pratiques commerciales dans le secteur. Afin d'assurer la protection des consommateurs, pour qui l'achat d'un véhicule est un poste important de leurs dépenses, les services de la DGCCRF ont adressé plus de 1 600 avertissements, 1 500 injonctions, 320 procès-verbaux pénaux et 170 procès-verbaux d'amendes administratives.

Plus de 5,1 millions de véhicules neufs et occasion ont été vendus depuis le début de l'année 2022. L'achat d'un véhicule reste indispensable pour de nombreux Français et constitue un poste important de leurs dépenses. C'est pourquoi il est essentiel que les consommateurs disposent de la part des professionnels de l'automobile et des deux-trois roues motorisés d'informations complètes, claires et loyales en matière de prix et sur les caractéristiques essentielles des produits ou services proposés à la vente.

Entre janvier 2021 et mars 2022, les services de la DGCCRF ont mené plus de 2 000 contrôles auprès d'établissements de vente de véhicule neuf et d'occasion, automobile ou deux-trois roues motorisés. Cette enquête avait pour but de contrôler le respect des dispositions protégeant le consommateur dans le secteur, notamment la conformité de l'information précontractuelle et la loyauté des contrats d'achat. La constatation d'anomalies dans près de deux tiers des établissements contrôlés (64 %) a conduit les services de la DGCCRF à engager de nombreuses actions pour mettre fin aux manquements et assurer la protection des consommateurs et de leur pouvoir d'achat.

Les principaux manquements relevés concernent :

- L'information du consommateur sur les frais annexes (facultatifs) à l'achat du véhicule. Les contrôles en « client-mystère » (divulgarion différée de la qualité d'enquêteur de la DGCCRF permettant à l'agent d'entendre le discours commercial réellement tenu au consommateur) ont permis de relever que sous des appellations trompeuses comme « forfait... » ou « pack... »,

certaines établissements facturaient des frais annexes sans information préalable du consommateur ou indiquaient expressément qu'ils étaient obligatoires. Ces frais, proposés en échange de diverses prestations (gravage du numéro de série et assurance associée, fourniture du tapis de sol, d'ampoules de rechange ou d'un plein de carburant), étaient présentés à l'oral comme obligatoires alors qu'ils sont facultatifs et pouvaient aller jusqu'à 1 200 €. Or la réglementation prévoit que les frais de préparation des véhicules neufs, intégrés dans le prix de vente, se limitent au lavage de la carrosserie, lustrage, contrôle des niveaux de liquide, y compris 5 litres de carburant, ainsi que la fourniture et la pose d'un jeu de plaques d'immatriculation.

- L'information du consommateur sur les caractéristiques du véhicule. Les enquêteurs de la DGCCRF ont constaté des présentations trompeuses de véhicules. Par exemple, des véhicules déjà utilisés étaient présentés comme neufs ou « de première main ». Sur les véhicules d'occasion, certaines informations essentielles (date de mise en circulation, antécédents, kilométrage, origine) étaient omises sur l'étiquetage. Des pratiques de minoration du compteur kilométrique plus ou moins importantes, jusqu'à un abaissement de 121 000 km, ont été relevées tout comme la vente de véhicules accidentés sans en avertir préalablement les clients.
- La maîtrise des règles encadrant le financement de l'achat du véhicule. Dans certains cas pour lesquels les consommateurs finançaient l'achat de leur véhicule neuf à l'aide d'un crédit proposé par les professionnels, les obligations associées à ces opérations de financement n'étaient pas toujours clairement indiquées et les contrats parfois déséquilibrés en faveur du professionnel (délai de rétractation réduit par exemple). Des pratiques déloyales visant à rendre obligatoire la souscription d'un crédit à la consommation auprès du professionnel en échange d'une garantie commerciale supplémentaire ont également été constatées. Il peut par exemple s'agir d'un prêt assorti d'une extension de garantie constructeur, de l'entretien du véhicule et d'une assistance ainsi qu'une assurance auto. Ces pratiques peuvent être particulièrement préjudiciables aux consommateurs, les taux proposés par les organismes financiers partenaires des vendeurs sont généralement plus élevés que les taux pratiqués par les banques traditionnelles pour le même type de crédit.

Afin d'assurer la protection des consommateurs, les services de la DGCCRF ont engagé des actions proportionnées à la gravité des manquements relevés. Ils ont ainsi adressé plus de 1 600 avertissements, 1 500 injonctions, 320 procès-verbaux pénaux et 170 procès-verbaux d'amendes administratives. Dans de nombreux cas toutefois, il s'agissait davantage de négligence que d'une volonté de s'affranchir des obligations réglementaires, et les professionnels ont réagi rapidement pour se mettre en conformité avec la réglementation.

Néanmoins, le taux d'anomalie élevé et la persistance de certains manquements, justifient que la DGCCRF poursuive ses contrôles dans ce secteur d'activité, important pour les consommateurs.

La DGCCRF invite par ailleurs les consommateurs ayant rencontré un problème de consommation lors de l'achat de leur véhicule à le signaler sur SignalConso.

Liens utiles :

- [SignalConso](#) pour signaler un problème rencontré avec un professionnel

- [Achat d'un véhicule neuf : les obligations du vendeur](#)

- [Véhicules d'occasion : cinq conseils pour acheter tranquille](#)

- [Tout savoir sur le crédit à la consommation](#)