

5 janvier 2015

Libre choix du réparateur – L'arrêté d'application enfin paru

Les modalités d'information des assurés sur leur droit de choisir librement leur réparateur en cas de dommage garanti par le contrat d'assurance sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier.

L'arrêté du 29 décembre 2014, publié au Journal Officiel du 31 décembre 2014, vise à rendre applicable les dispositions de la loi Hamon relative à la consommation selon lesquelles tout contrat d'assurance souscrit au titre de la responsabilité civile automobile mentionne la faculté pour l'assuré, en cas de dommage garanti par le contrat, de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir (cf. IA 14061). Il organise les modalités selon lesquelles le libre choix du réparateur automobile est rappelé à l'assuré au moment du sinistre.

Il prévoit ainsi que :

« La faculté pour l'assuré, prévue à l'article L. 211-5-1 [du Code des assurances], de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir lui est rappelée de manière claire et objective par tout professionnel, y compris l'assureur, dès la survenance du sinistre, notamment au moyen d'une mention visible et lisible dans le constat européen d'accident. »

- A propos du constat amiable, le CNPA avait demandé que l'information figure en première page et en caractères très apparents, afin qu'elle soit clairement visible par les assurés (cf. IA 14197). Bien qu'ayant fait évoluer ce point dans un sens favorable aux demandes du CNPA, par rapport à la première version de l'arrêté, force est de constater que les pouvoirs publics ont préféré ne pas aller plus loin dans le détail visant à faire mieux apparaître cette mention du rappel sur les constats.
- En revanche, contrairement aux rédactions des projets d'arrêtés qui avaient été soumis à l'analyse du CNPA, les assureurs sont expressément désignés par le texte, parmi les professionnels devant rappeler le libre choix, répondant ainsi à notre demande.

En outre, si l'information relative au libre choix est faite par oral, dans un souci de traçabilité l'arrêté dispose :

« ... un écrit, notamment un message électronique ou un message textuel interpersonnel (SMS) spécifique, confirme dans les plus brefs délais cette information. »

Si cet arrêté est une réelle avancée pour les réparateurs, en ce qu'il instaure la traçabilité obligatoire du rappel du libre choix, à la suite de tout contact téléphonique, et en ce qu'il prévoit dans son premier alinéa, une mention explicite de l'information par les assureurs, il n'en demeure pas moins que le maintien d'une rédaction pouvant générer plusieurs interprétations possibles, quant aux obligations des multiples opérateurs, pourrait poser des difficultés en termes d'application de la loi.

C'est ce sur quoi le CNPA avait alerté l'Administration lors des échanges préparatoires, en insistant notamment sur plusieurs points :

- l'importance de la transmission de l'information au moment de la déclaration de sinistre – comme le prévoit d'ailleurs la loi du 17 mars 2014 – et non pas seulement lors du premier contact oral de l'automobiliste avec l'assureur ou son gestionnaire de sinistre après l'accident, ce premier contact pouvant ne pas être effectivement la déclaration de sinistre ;
- une confirmation officielle par l'Administration, que le rappel du libre choix par téléphone, tracé par écrit dans un second temps, concernerait tous les contacts téléphoniques lors de la déclaration de sinistre, et non pas exclusivement ceux n'ayant pas donné lieu à l'établissement d'un constat amiable ;
- l'opposition du CNPA à ce que l'obligation de prouver le rappel du libre choix en le traçant, porte indistinctement sur tous « les professionnels », dès lors que cette obligation repose dans la loi en premier lieu sur les assureurs et leurs gestionnaires de sinistres et non sur les réparateurs ;

C'est la raison pour laquelle le CNPA va relancer la Direction Générale du Trésor afin d'obtenir les précisions utiles sur ces points essentiels et ne manquera pas de vous tenir informés.

Le CNPA restera vigilant et s'assurera que la loi soit correctement appliquée. ■