



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Droits des consommateurs victimes du logiciel truqueur du groupe Volkswagen

Question écrite n° 1758

### Texte de la question

Mme Delphine Batho interroge M. le ministre de l'économie et des finances sur la valeur légale du document intitulé « décharge de toutes responsabilités » que le groupe Volkswagen fait signer à certains de ses clients dont les véhicules n'étaient pas conformes à la norme Euro 5 du fait du logiciel truqueur dont le constructeur les a équipés. Le groupe Volkswagen fait signer ce document aux automobilistes qui ne souhaitent pas faire procéder sur leur véhicule à « la réalisation de l'action de rappel EA189 n° 1 ». Ce document indique notamment « je reconnais avoir été pleinement informé par la société que la reprise de mon véhicule en l'état présente, du fait du refus d'effectuer l'action de rappel, une risque d'immobilisation administrative. Malgré ces mises en garde expresses, j'exige contre le gré de la société la restitution de me véhicule dans l'état. J'assume de ce fait la pleine et entière responsabilité de mon choix ». À sa connaissance, la réglementation applicable en France prévoit que les mesures de rappel s'imposent au constructeur, mais pas aux propriétaires des véhicules. Le rapport de la mission d'information parlementaire sur l'offre automobile française, dans sa proposition n° 13, proposait d'ailleurs une modification de l'article R. 321-14-1 du code de la route à cet égard. Néanmoins, au regard de l'éminente responsabilité du constructeur dans la mise en place d'un logiciel truqueur dont il a décidé d'équiper ses véhicules à l'insu des consommateurs, elle le prie de bien vouloir détailler le statut du document intitulé « décharge de toutes responsabilités » et les éventuelles conséquences juridiques de sa signature pour les consommateurs.

### Texte de la réponse

Les usages en vigueur dans le secteur automobile dénomment « décharge de responsabilité » le document que le professionnel fait signer à son client lorsque ce dernier refuse de donner son accord pour des réparations nécessaires à une utilisation normale du véhicule. Par cette décharge, le client acte de ce que le professionnel lui a déconseillé de reprendre son véhicule en l'état en lui fournissant une complète information et lui a prodigué une mise en garde sur les conséquences d'une non-intervention sur son véhicule. Il permet au professionnel de la réparation d'attester qu'il a rempli les obligations qui découlent du contrat de service automobile : une obligation d'information, un devoir de conseil et une obligation de résultat. Le suivi par l'administration des mesures prises par le constructeur pour une remise à la norme des véhicules, et les conséquences d'un refus de réparation sur leur usage futur, relève de la compétence des services du ministère de la transition écologique et solidaire en charge des transports. S'agissant d'un document de nature purement contractuelle, les éventuelles difficultés qu'il pourrait soulever relèveraient, dans un premier temps, d'une médiation dans le cadre d'une démarche amiable auprès du médiateur de la consommation référencé du groupe Volkswagen (Médiation - centre de médiation et de formation à la médiation -CMFM-) et le cas échéant, en cas de litige persistant, de la compétence souveraine du juge civil.

### Données clés

**Auteur :** [Mme Delphine Batho](#)

**Circonscription :** Deux-Sèvres (2<sup>e</sup> circonscription) - Nouvelle Gauche

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 1758

**Rubrique** : Automobiles

**Ministère interrogé** : [Économie et finances](#)

**Ministère attributaire** : [Économie et finances \(Mme la SE\)](#)

Date(s) clé(e)s

**Date de signalement** : Question signalée au Gouvernement le 18 décembre 2017

**Question publiée au JO le** : [10 octobre 2017](#), page 4776

**Réponse publiée au JO le** : [26 décembre 2017](#), page 6728