



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Pratiques déloyales observées chez des réparateurs de pare-brise

Question écrite n° 7067

Texte de la question

M. Kévin Mauvieux alerte Mme la ministre déléguée auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargée des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et du tourisme, sur les pratiques déloyales observées chez des réparateurs de pare-brise suite à un bris de glace, notamment l'utilisation d'incitations telles que des cadeaux ou des bonus pour attirer les clients. Depuis l'application de la loi Hamon, les clients ont la possibilité de choisir leur propre réparateur de pare-brise, ce qui a donné lieu à une concurrence accrue et, par conséquent, à ces pratiques déloyales. Ces méthodes peuvent causer des préjudices considérables aux consommateurs en augmentant les coûts des réparations et les primes d'assurance. Il lui demande donc si elle va agir pour protéger les consommateurs et assurer une concurrence saine et équitable sur le marché de la réparation de pare-brise.

Texte de la réponse

Les dispositions de l'article L. 211-5-1 du code des assurances, introduit par la loi n° 2014-344 relative à la consommation du 17 mars 2014, prévoient que le choix du réparateur (garagiste, mécanicien, carrossier) relève du seul assuré. En outre, en application de l'article L. 211-5-2 du code des assurances, un assureur ne peut interdire contractuellement à un assuré automobile de céder sa créance d'indemnité d'assurance à un tiers. L'assuré peut ainsi éviter, en cédant sa créance au réparateur, l'avance des frais, même lorsqu'il se rend dans un garage ne faisant pas partie du réseau de professionnels agréés par l'assureur. Ce nouveau cadre juridique favorise l'accès des automobilistes à une offre diversifiée de nature à favoriser une modération des prix sur le marché de la réparation. Toutefois, si les réparateurs non agréés sont libres de fixer leurs tarifs, voire même de proposer des cadeaux à leurs clients, les assureurs sont tenus pour leur part de respecter le principe indemnitaire défini par l'article L121-1 du code des assurances qui interdit à l'assureur de verser à l'assuré une somme supérieure au dommage subi par celui-ci. L'assureur n'est tenu de payer que les frais nécessaires à la remise en état du véhicule. Lorsque l'évaluation du coût d'une réparation lui paraît contestable, l'assureur peut diligenter une expertise auprès du réparateur afin de vérifier que les coûts en cause sont justifiés. Dans un arrêt en date du 2 février 2017 (Civ. 2e, 2 février 2017, n° 16-13505), alors qu'un réparateur non agréé contestait le remboursement partiel de ses factures par l'assureur sur la base d'une expertise, la Cour de cassation a confirmé qu'il appartenait à l'expert de se prononcer sur le tarif horaire applicable à la réparation et que l'expert n'était pas tenu d'entériner les devis et factures présentés par le réparateur. Le Gouvernement est attentif aux pratiques des opérateurs et au bénéfice que les consommateurs peuvent retirer d'un fonctionnement concurrentiel du marché de la réparation automobile, a fortiori dans le contexte actuel de forte inflation compte tenu du poids de ces dépenses dans le budget des Français. Par ailleurs, il est rappelé que le Gouvernement s'est fortement mobilisé pour limiter le coût de l'assurance pour les ménages et, à l'initiative du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, a obtenu des assureurs leur engagement de contenir la hausse du coût des primes à un niveau en dessous de l'inflation pour les années 2022 et 2023.

Données clés

Auteur : [M. Kévin Mauvieux](#)

Circonscription : Eure (3^e circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 7067

Rubrique : Automobiles

Ministère interrogé : Petites et moyennes entreprises, commerce, artisanat et tourisme

Ministère attributaire : Petites et moyennes entreprises, commerce, artisanat et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [11 avril 2023](#), page 3272

Réponse publiée au JO le : [4 juillet 2023](#), page 6204