



# ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

## Protection des consommateurs face aux pannes liées à l'AdBlue

Question écrite n° 2925

### Texte de la question

Mme Mathilde Hignet attire l'attention de Mme la secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargée de la consommation sur le grand nombre de pannes liées au système d'AdBlue constatées sur les véhicules diesel. L'AdBlue est un additif indispensable au fonctionnement des véhicules diesels équipés de filtre à particules spécifique SCR. Stocké dans un réservoir dédié, reconnaissable à son bouchon bleu, cet additif est injecté dans le système d'échappement une fois le moteur allumé et vient limiter les émissions dangereuses d'oxyde d'azote. Il permet ainsi aux véhicules de respecter les normes en matière de pollution. Or de très nombreux conducteurs utilisant l'AdBlue constatent des défauts, les obligeant à se rendre chez un garagiste, sous peine de ne plus pouvoir rouler. En 2023 l'association de protection des consommateurs UFC-Que choisir a initié un appel à témoignages auquel ont répondu 1 731 consommateurs français. Selon ces témoignages, dans 91 % des cas, il existe un reste à charge pour les automobilistes, qui en moyenne avoisine les 1 000 euros, mais qui peut dépasser 3 000 euros pour certains d'entre eux. Ces pannes sont connues de longue date des constructeurs, mais ils ont fait le choix de fermer les yeux. La dégradation du liquide à partir de 25 °C et, surtout, sa cristallisation n'aurait pas bien été prise en compte. Les véhicules concernés sont commercialisés depuis plus d'une décennie. Le problème n'est donc pas isolé mais bien généralisé. De plus, le phénomène ne se limite pas au marché français. Des témoignages ont aussi été relevés dans les mêmes proportions dans différents pays de l'Union européenne. Suite à son enquête, l'association UFC-Que choisir a interpellé la DGCCRF puis la Commission européenne. Début 2024 l'association indique se rapprocher de la direction générale du marché intérieur, de l'industrie, de l'entrepreneuriat et des PME, instance européenne en charge de la surveillance de la conformité. Il est possible de prendre des mesures contraignantes et coercitives vis-à-vis des constructeurs. Pour preuve, l'autorité de régulation du marché en Italie a trouvé fin 2023 un accord avec les deux principaux constructeurs mis en cause, Peugeot et Citroën, les engageant à compenser financièrement les victimes, en fonction de l'âge du véhicule, des kilomètres parcourus et de la date de remplacement du réservoir AdBlue. Considérant que les automobilistes n'ont pas à assumer les défaillances des constructeurs, Mme la députée souhaiterait savoir quelles suites ont été données par la DGCCRF à la saisine de l'association UFC-Que choisir. Le problème étant par ailleurs généralisé sur le marché européen, elle demande à Mme la secrétaire d'État si elle va interpellier la Commission européenne pour que les consommateurs européens soient protégés de ces dérives.

### Texte de la réponse

Le Gouvernement est attentif à l'exercice des droits des consommateurs dans les signalements relatifs aux dysfonctionnements des véhicules automobiles liés au dispositif antipollution utilisant la technologie AdBlue. Deux services de l'État travaillent conjointement sur le traitement de ces signalements, compte tenu de leurs compétences respectives : le service de surveillance du marché des véhicules et des moteurs (SSMVM) relevant du ministère chargé des transports et la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Dans le cadre des signalements relatifs au groupe Stellantis, outre les investigations menées par le SSMVM sur la conformité du dispositif aux exigences techniques applicables, la

DGCCRF, avec la Commission européenne et les autres autorités nationales compétentes en matière de protection des consommateurs, dans le cadre du réseau européen de coopération en matière de protection des consommateurs (CPC), ont travaillé à la définition de mesures robustes et harmonisées. Les consommateurs bénéficieront d'une prise en charge des réparations adaptée au regard des dommages subis, et harmonisée pour l'ensemble de l'Union Européenne. Le groupe Stellantis a ainsi publiquement annoncé, via le réseau CPC de la Commission européenne, la mise en place d'une plateforme d'indemnisation des consommateurs (<https://stellantis-support.com>) à compter de mi-janvier 2025. Dans le cadre de sa mission de protection économique des consommateurs, la DGCCRF sera vigilante au respect de ces mesures.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Mathilde Hignet](#)

**Circonscription :** Ille-et-Vilaine (4<sup>e</sup> circonscription) - La France insoumise - Nouveau Front Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 2925

**Rubrique :** Énergie et carburants

**Ministère interrogé :** [Consommation](#)

**Ministère attributaire :** [Industrie et énergie](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [24 décembre 2024](#), page 6802

**Réponse publiée au JO le :** [18 mars 2025](#), page 1852