



Comité économique et social européen

INT/501
La réparation
automobile en cas
de collision

Bruxelles, le 6 septembre 2010

RAPPORT D'INFORMATION

de la section "Marché unique, production et consommation"
sur

**"La réparation automobile en cas de collision:
comment garantir la liberté de choix et la sécurité du consommateur?"**

Rapporteur: **M. Wauthier ROBYNS DE SCHNEIDAUER**

Administrateur: Jean-Pierre FAURE

Groupe d'étude:

La réparation automobile en cas
de collision (OMU)

Président: M. PEGADO LIZ (Portugal – III)

Rapporteur: M. ROBYNS de SCHNEIDAUER (Belgique – I)

Membres:

Mesdames, Messieurs
ADAMCZYK (Pologne – II)
ANGELOVA (Bulgarie – I)
ATTLEY (Irlande – II)
BURANI (Italie – I)
CALLEJA (Malte – I)
CAPPELLINI (Italie – III)
CARR (Estonie – II)
D'SA (Royaume – Uni – III)
EKDAHL (Suède – I)
FEDERSPIEL (Danemark – III)
FRERICHS (Allemagne – I)
GKOFAS (Grèce – III)
HERNÁNDEZ BATALLER (Espagne – III)
HRISTOV (Bulgarie – II)
IOZIA (Italie – II)
JANSON (Suède – II)
KITTENIS (Chypre – II)
LECHNER (Autriche – II)
MATOUŠEK (République tchèque – II)
MORKIS (Lituanie – I)
NICOSEVICI (Roumanie – III)
ORAVEC (Slovaquie – I)
PATER (Pologne – III)
PERSSON (Suède – III)
RETUREAU (France – II)
SÁNCHEZ MIGUEL (Espagne – II)
SOKOLOVA (Bulgarie – III)
STAIKOS (Grèce – III)
STANTIČ (Slovénie – I)
VARFALVI (Roumanie – I)
VOLEŠ (République tchèque – I)

Experts:

M. Daniël THOMAS (Allemagne) (pour le rapporteur)

M^{me} Brigitte CASTELL (France) (pour le groupe III)

Le 16 juillet 2009, le Comité économique et social européen a décidé, conformément à l'article 31 de son règlement intérieur, de charger la section spécialisée "Marché unique, production et consommation" et son Observatoire du marché unique (OMU) d'élaborer un rapport d'information sur

"La réparation automobile en cas de collision: comment garantir la liberté de choix et la sécurité du consommateur?".

Les travaux préparatoires ont été réalisés par les membres désignés ci-dessus.

Le groupe s'est réuni à 3 reprises:

- 1^{er} mars 2010
- 19 mai 2010
- 28 juin 2010

La section a adopté le rapport d'information le 1^{er} septembre 2010.

*

* *

1. **Recommandations**

- 1.1 Une concurrence loyale représente le meilleur moyen de promouvoir l'efficacité économique, le choix du consommateur et la sécurité sur le marché de la réparation des véhicules automobiles. Il convient d'analyser régulièrement le choix réel, les avantages d'une amélioration de la productivité et le rapport entre qualité et coûts de la réparation. La nature et le niveau de la concurrence, en ce qui concerne les règles relatives aux pratiques concertées, aux abus de positions dominante, ainsi que les pratiques commerciales déloyales, visées par la directive 29/2005/CE (entreprises/consommateurs) ou par les législations nationales (entreprises/entreprises), devraient également faire l'objet d'un suivi. Si l'analyse conclut à une distorsion du marché, il y a lieu d'évaluer les éventuelles mesures correctives à introduire.
- 1.2 La Commission estime que la réparation représente 40 % des coûts qu'engendre la possession d'une automobile, coûts qui depuis peu vont croissant. Ce marché échappe pourtant en grande partie à la dynamique du marché unique. Les consommateurs ont uniquement recours à des services de réparation locaux, en dépit des différences existant entre les États membres au niveau du coût de la main-d'œuvre et du prix des pièces de rechange. L'offre et la demande sur le marché de l'assurance pour les particuliers se rencontrent le plus souvent dans un cadre national. Les règles d'indemnisation ne sont pas harmonisées. Par conséquent, c'est au niveau

national qu'il apparaît le plus utile de surveiller les relations entre particuliers et entreprises et entre entreprises, y compris les compagnies d'assurance ainsi que les commerces automobiles.

- 1.3 Certains consommateurs choisissent de ne pas faire réparer leur véhicule, d'essayer de le réparer eux-mêmes, ou de le confier à une entreprise non qualifiée. Bien que ce droit ne puisse leur être contesté, cette décision a un impact négatif sur l'économie ainsi que sur la sécurité routière¹. Le contrôle technique obligatoire après des réparations importantes pourrait constituer une bonne contre-mesure.
- 1.4 Le CESE soutient les mesures propres à aider un secteur important composé de PME dans son adaptation aux changements structurels et à assurer une homogénéité des règles du jeu. Il conviendrait d'affecter des ressources plus importantes à la formation des réparateurs, dans la mesure où les évolutions technologiques dans le secteur automobile rendent indispensables des formations supplémentaires pour garantir que les véhicules soient en bon état de marche, et donc accroître la sécurité routière. Eu égard à la crise dans l'industrie automobile, le CESE recommande un recensement des meilleures pratiques².
- 1.5 Les organisations professionnelles pourraient envisager la mise en place de registres nationaux volontaires de réparateurs professionnels indiquant les niveaux de compétence et de formation, les prix des pièces détachées et les coûts unitaires.
- 1.6 Afin de garantir la liberté de choix, le CESE invite toutes les parties à respecter le droit des consommateurs à une information équitable et fiable. Les assureurs automobiles ainsi que les courtiers devraient fournir des informations claires aux consommateurs concernant leur droit de choisir librement un atelier de réparation tant lors de la conclusion d'une police d'assurance qu'après une collision. Le CESE recommande l'échange des meilleures pratiques³ sur les moyens adéquats de fournir ces informations⁴ au consommateur par différents canaux de communication. Il préconise qu'un état des réparations et coûts soit mis à la disposition des consommateurs.
- 1.7 Le CESE demande à la Commission d'inciter les autorités nationales de la concurrence à contrôler que le marché de l'assurance automobile et les ateliers de réparation automobile évoluent dans des conditions de concurrence efficaces pour ce qui concerne la gestion de l'indemnisation de dommages résultant de collisions. La Commission doit rester vigilante pour faire en sorte que les preneurs d'assurance soient informés de leurs droits et bénéficient

¹ Source: rapport 2009 sur la sécurité routière de Dekra.

² La France, par exemple, a mis en place le plan "Compétences-Emplois", dont le but est de proposer de nouvelles formations en cas de surcapacité de production. L'objectif est de former 10 000 travailleurs en 3 ans. Cela devrait permettre de conserver les travailleurs dont les garages auront besoin lors de la reprise des activités. Ces réparateurs pourraient indiquer le niveau de compétence atteint, par exemple grâce à une certification ou un enregistrement.

³ Dans l'esprit de l'avis 960/2010 du CESE sur l'information du consommateur, adopté le 14 juillet 2010.

⁴ En France, une charte conclue en mai 2008 entre les assureurs et les ateliers de réparation structure leurs relations et améliore ainsi la liberté de choix et la sécurité des consommateurs.

de services équitables. Le CESE escompte que l'utilisateur final bénéficiera de tout accord en se voyant proposer des primes réduites et des réparations de qualité. En outre, des accords équitables devraient respecter le droit du consommateur de choisir librement⁵.

- 1.8 Au regard des évolutions technologiques à venir dans le secteur automobile, le CESE demande à la Commission de préserver le droit au libre choix du consommateur et une concurrence loyale.

2. Objectif du présent rapport d'information

2.1 *Observations générales*

- 2.1.1 Le présent rapport examine les pratiques de gestion de l'indemnisation de dommages résultant de collisions en Europe y compris les questions de concurrence ainsi que les aspects de la réparation des voitures liés aux assurances et à la sécurité, sans perdre de vue que les consommateurs veulent des solutions rapides, fiables et sûres pour retrouver leur mobilité.

- 2.1.2 Le marché des réparations consécutives à une collision concerne les travaux de peinture et de réparation de la carrosserie effectués sur les voitures endommagées dans une collision. Ces réparations portent sur des parties visibles mais aussi sur la structure et la sûreté du véhicule.

- 2.1.3 Il est dans l'intérêt public de s'assurer de l'existence d'un marché concurrentiel et efficace pour les travaux de réparation et l'indemnisation de dommages résultant de collisions, qui permettra aux consommateurs de bénéficier de travaux de réparation fiables, sûrs et rapides, ainsi que d'assurances à des prix concurrentiels. Des relations pérennes et loyales entre les utilisateurs, les assureurs, les réparateurs, les constructeurs automobiles et les autres industries concernées sont nécessaires à cette fin. Il importe que toutes les parties aient le sentiment que les accords contractuels sont équitables et que des mécanismes garantissent la transparence et l'obligation de rendre compte.

- 2.1.4 Certaines parties intéressées⁶ considèrent que le choix et la sécurité des consommateurs sont menacés en raison de conditions de concurrence inégales découlant de contrats conclus entre les réparateurs d'automobiles et les compagnies d'assurance, au détriment d'une concurrence loyale et des intérêts des consommateurs.

- 2.1.5 Elles font état de contentieux concernant les tarifs horaires payés aux réparateurs, l'établissement par les assureurs de procédures de réparation privilégiées, ainsi que les retards dans les paiements aux réparateurs. Ces questions sont de nature à susciter des interrogations quant à la loyauté des pratiques commerciales et au respect des règles de la concurrence; elles

⁵ CESE 1204/2009, adopté le 16 juillet 2009.

⁶ Voir: Brigitte Castell Borràs, "Le marché de la réparation collision en Europe. Étude comparative des marchés nationaux et témoignages", juillet 2007, pp. 1-83.

sont aussi liées aux mutations structurelles dans l'industrie, notamment aux améliorations en matière de technologie et de formation, ainsi qu'aux changements intervenant sur le marché de l'assurance et aux attentes plus élevées des consommateurs vis-à-vis de la qualité et de l'efficacité des travaux de réparation.

2.1.6 En principe, la réglementation de l'UE n'interdit pas à un assureur de proposer une gestion de l'indemnisation de dommages résultant de collisions, conduisant à des gains d'efficience par une rationalisation des procédures pour lui-même, les réparateurs automobile et le client.

2.1.7 La liberté de choisir son prestataire de service est un principe qu'il convient de réaffirmer. Cependant, les assureurs peuvent indiquer les prestataires avec lesquels ils ont conclu des accords.

2.2 Réparation automobile et marché des pièces détachées

2.2.1 Avec 224 millions de véhicules (dans l'UE à 27), les voitures particulières représentent 87 % du parc automobile. Le parc automobile européen est principalement concentré en Allemagne (17,7 %), en Italie (15,4 %), en France (13,3 %), au Royaume-Uni (12,5 %) et en Espagne (9,5 %). Le taux moyen de motorisation dans l'UE est de 466 automobiles pour 1 000 habitants⁷. Le marché de l'entretien et des réparations ou marché de l'après-vente est distinct du marché des véhicules neufs, ou marché primaire.

2.2.2 Selon le Conseil européen du commerce et de la réparation automobiles (CECRA), le marché du commerce et de la réparation automobiles compte 380 000 entreprises, pour la plupart des PME, dont environ 120 000 ont conclu un contrat avec un constructeur ou un importateur d'automobiles, le reste étant constitué de réparateurs indépendants. Le chiffre d'affaires du marché de services s'élève à quelque 80 milliards d'euros et celui de la vente des pièces de rechange à 90 milliards d'euros.

2.2.3 L'activité des ateliers de réparation automobile est déterminée par des tendances globales touchant le marché automobile dans son ensemble, surtout depuis que l'équilibre entre les ventes, l'entretien et les travaux de réparation est en évolution constante. Les ateliers de réparation doivent investir dans un matériel sophistiqué de diagnostic permettant d'intervenir sur l'équipement électronique de la voiture au cours du travail de réparation. Les ateliers moins efficaces ont été évincés du marché, mais le secteur reste sous la pression des restructurations.

2.2.4 Le CESE renouvelle ses appels en faveur de mesures adéquates pour combattre l'économie souterraine et pour inciter l'automobiliste à faire effectuer les réparations à des conditions régulières de marché.

⁷

Source: Eurostat.

- 2.2.5 À ce jour, le marché des réparations consécutives à une collision reste fragmenté suivant des lignes de partage nationales, car les services de réparation ne sont pas proposés au-delà des frontières. En général, ni les propriétaires de parcs de véhicules ni les compagnies d'assurance ne semblent rechercher des réparations à de meilleures conditions à l'étranger.
- 2.2.6 Les constructeurs automobiles ne sont pas les seuls fournisseurs de pièces détachées de qualité. En fait, ils produisent eux-mêmes moins de 20 % des pièces détachées et achètent le reste à des fabricants de pièces détachées, pour les vendre ensuite par l'intermédiaire de leur propre réseau de distribution. Ces fabricants de pièces détachées fournissent aussi directement le marché de l'après-vente. Le CESE insiste sur le fait que toutes les pièces détachées utilisées dans la réparation automobile répondent à des normes élevées de qualité.
- 2.2.7 Au fil des ans, les constructeurs automobiles sont parvenus à occuper une position dominante sur le marché des pièces détachées⁸. La Commission a pris des mesures pour veiller à ce que les réparateurs indépendants aient accès aux informations techniques et aux pièces de rechange⁹. Cet équilibre réduit les prix des pièces détachées dans une certaine mesure.
- 2.2.8 Les consommateurs devraient avoir la possibilité d'obtenir les pièces détachées et les services de réparation à des prix raisonnables et chez le prestataire de leur choix¹⁰.
- 2.2.9 Afin d'améliorer la concurrence pour les pièces de rechange visibles, et donc de rendre les pièces de carrosserie et le vitrage plus abordables, la Commission a proposé une directive contenant une "clause réparations", qui exempte les pièces dites "must-match" de la protection des dessins et modèles. Le Parlement européen a approuvé la proposition en décembre 2007¹¹. Le vote au Conseil n'a pas encore eu lieu; il représenterait un premier pas vers la réduction des coûts liés à la possession d'une voiture dans l'UE¹².
- 2.2.10 Il importe que le choix de l'atelier ou des pièces de rechange n'ait pas d'incidence sur la garantie du constructeur à l'égard du consommateur. Comme l'a répété la Commission

⁸ Voir: Position de l'ECAR (Campagne européenne pour la liberté du marché des pièces de rechange et de la réparation automobile) sur la proposition de la Commission européenne modifiant la directive 98/71/CE sur la protection juridique des dessins ou modèles [COM(2004)582 final 14.9.2004 – 2004/0203 (COD)], mai 2007, p. 3. Voir: <http://www.ecar-eu.com>. Le document de travail n° 2, "Evolution of the motor vehicle market since Regulation 1400/2002 entered into force" (Évolution du marché des véhicules automobiles depuis l'entrée en vigueur du règlement (CE) n° 1400/2002), 28 avril 2008, dit: "Bien que certaines réponses fournies par les constructeurs automobiles aux questionnaires de la Commission soient incomplètes, la plupart d'entre eux indiquent que la part de marché globale de leurs propres marques de pièces détachées est élevée (dans la plupart des cas entre 40 et 65 %)". Selon le Conseil national des professions de l'automobile, l'organisation française des concessionnaires et des réparateurs, les constructeurs automobiles détiennent environ 55,6 % du marché des pièces de rechange en France.

⁹ Voir règlement (UE) n° 461/2010 de la Commission du 27 mai 2010 concernant l'application de l'article 101, paragraphe 3, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne à des catégories d'accords verticaux et de pratiques concertées dans le secteur automobile, article 5, point b).

¹⁰ Voir communication de la Commission "Lignes directrices supplémentaires sur les restrictions verticales dans les accords de vente et de réparation de véhicules automobiles et de distribution de pièces de rechange de véhicules automobiles" (2010/C 138/05n oar. 18). Voir également CESE 444/2010, adopté le 18 mars 2010.

¹¹ Voir <http://www.ecar-eu.com>.

¹² Voir CESE 691/2005, adopté le 8 juin 2005.

européenne, le fait de soumettre la garantie à la condition que le véhicule soit réparé au sein du réseau du constructeur ou avec des pièces fournies par celui-ci, influence les prix.

2.2.11 Ces dernières années, les ateliers de réparation automobile ont été confrontés à la concurrence croissante de chaînes spécialisées, par exemple dans le domaine des réparations de pare-brises. Selon les circonstances, les propriétaires de parcs de véhicules et les compagnies d'assurance ont favorisé tantôt ces ateliers spécialisés, tantôt les garages pour faire procéder aux réparations. La notoriété de ces chaînes spécialisées auprès des consommateurs ayant crû avec le temps, ces derniers peuvent être amenés à les préférer aux ateliers de réparation automobile traditionnels.

2.3 Rôle de l'assurance automobile

2.3.1 Le marché de l'assurance automobile est le marché de l'assurance non-vie le plus important et le plus concurrentiel dans la plupart des pays d'Europe. Le marché se répartit entre les assureurs qui appartiennent à leurs actionnaires et les "assureurs mutualistes et les coopératives", appartenant à leurs clients, et qui rendent compte directement à leurs membres qui sont souvent eux-mêmes proches d'organisations de la société civile. La prestation transfrontalière de services reste très limitée sur le marché de l'assurance automobile aux particuliers.

2.3.2 Les marchés de l'assurance automobile couvrent tout le spectre de la demande du consommateur, depuis la simple assurance jusqu'à des formules tous services. Les attentes du consommateur et l'offre ont récemment évolué: si, auparavant, il s'agissait simplement d'obtenir une indemnisation pour les frais de réparation d'un véhicule, l'on se dirige aujourd'hui vers une gestion intégrée des collisions, comprenant le dépannage du véhicule endommagé, la mise à disposition d'une voiture de remplacement et la livraison à domicile du véhicule après réparation.

2.3.3 Les primes d'assurance automobile s'élevaient à quelque 126,5 milliards d'euros en 2008, principalement concentrées en Italie (16,5 %), en Allemagne (16,1 %), en France (14,1 %), au Royaume-Uni (13,0 %) et en Espagne (9,6 %). Les primes d'assurance obligatoire (responsabilité civile) représentent quelque 60 % de l'ensemble des primes dans le secteur. Les assurances automobiles pour les dommages occasionnés par l'assuré à son propre véhicule sont volontaires et représentent une part plus petite du total (environ 40 %)¹³, mais qui est en augmentation. Elles ne sont pas souscrites dans les mêmes proportions selon les États membres.

2.3.4 Le CESE a toujours été favorable à une protection plus poussée du consommateur sur le marché des assurances par des mesures appropriées permettant de garantir ses droits.

13

Source: Comité européen des assurances (CEA).

- 2.3.5 Les collisions se règlent 1) par l'indemnisation de la victime grâce à l'assurance responsabilité civile automobile obligatoire, lorsque deux véhicules au moins sont impliqués dans l'accident, 2) par l'indemnisation par l'assurance dommages contractée volontairement pour les dommages occasionnés par l'assuré à son propre véhicule, ou 3) aux frais de l'utilisateur lui-même.
- 2.3.6 L'assurance de protection juridique aide les consommateurs à faire valoir leurs droits et à obtenir une indemnisation équitable, par le biais d'un règlement extrajudiciaire ou d'une procédure judiciaire. Elle revêt une importance particulière pour les utilisateurs ayant besoin de l'avis d'un expert et de moyens financiers, dans la mesure où elle contribue à leur assurer un accès efficace à la justice. Elle leur offre également un moyen de mettre en question l'évaluation de l'expert mandaté par l'assureur¹⁴.
- 2.3.7 De nombreux consommateurs considèrent l'assurance automobile comme un produit de base. Le tableau de bord des marchés de consommation¹⁵ présenté par la Commission met en évidence la facilité avec laquelle les consommateurs changent d'assureur et l'intensité de la concurrence sur les prix.
- 2.3.8 Les collisions relevant de l'assurance responsabilité civile automobile sont bien documentées. La fréquence des sinistres en assurance responsabilité civile automobile est d'environ 7 %. Il ne semble pas exister de chiffres semblables pour les collisions qui relèvent d'une police couvrant les dommages dont l'assuré est responsable, ou pour celles qui restent aux frais de l'automobiliste.
- 2.3.9 Lorsque les règles de responsabilité s'appliquent à une collision, les victimes ont le droit d'être indemnisées du dommage et de choisir librement l'atelier de réparation. Ce dernier représente au premier rang les intérêts des consommateurs. Cependant, certains consommateurs se contentent de prendre contact avec un atelier de réparation pour obtenir une estimation. Dans la plupart des pays, il n'y a pas d'obligation de faire réparer la voiture, tandis que les assureurs sont obligés de payer une indemnisation sur la base de la valeur de la perte.
- 2.3.10 Pour les cas où les sinistres relatifs à des collisions se règlent dans le cadre d'une assurance couvrant les dommages que l'assuré occasionne à son propre véhicule, certains marchés proposent des polices d'assurance où le consommateur est libre de choisir l'atelier de réparation, ainsi que des produits prévoyant le recours à un garage membre du réseau de réparation de l'assureur¹⁶. Dans ce cas, le consommateur bénéficie d'un rabais ou d'une levée de la franchise. Il peut également bénéficier d'autres avantages comme une assurance qualité

14 Cette assurance, qui n'est pas uniformément développée dans l'UE, est régie par la directive 87/344/CEE en vue de prévenir les conflits d'intérêts.

15 Voir: COM(2009) 25 final du 28.1.2009, p. 49: "C'est dans la branche "responsabilité civile" de l'assurance auto que le plus grand nombre de consommateurs ont changé de fournisseur: au cours des deux dernières années, un quart des détenteurs d'une police d'assurance ont changé d'assureur".

16 En Allemagne, la différence de prix entre les deux types de polices peut aller jusqu'à 20% du montant.

pour les réparations. Les assureurs devraient fournir des informations objectives sur cette alternative aux consommateurs qui contractent une police d'assurance, ainsi qu'après un accident.

2.3.11 Les compagnies d'assurance peuvent également promouvoir des travaux de réparation écologiquement responsables, en offrant une remise aux assurés qui acceptent que soient utilisées des pièces de carrosserie d'occasion dans le cadre des travaux de réparation, et en prenant en charge la gestion administrative. Dans certains cas, eu égard à la nature des dommages et à l'âge de la voiture, l'utilisation de pièces de rechange d'occasion de qualité pourrait permettre d'éviter que des voitures soient déclarées en "perte totale".

2.4 Réparation automobile et assurance automobile: avantages réciproques et questions de concurrence

2.4.1 Comme le souligne la FIA¹⁷, les différences en matière de développement socioéconomique, de taux de motorisation et de sophistication du marché de l'après-vente influencent le choix du consommateur s'agissant de la réparation automobile en cas de collision. Lorsqu'ils traitent avec des entreprises spécialisées telles que les ateliers de réparation automobile, les consommateurs privés sont des profanes, à moins qu'ils ne soient assistés par des experts. Comme l'écrit l'auteur français Jean Calais-Auloy dans "Droit de la consommation en France", le garagiste connaît la valeur de la réparation effectuée sur une voiture, le client l'ignore et paie ce qu'on lui demande. Les consommateurs privés sont confrontés à une asymétrie par rapport aux propriétaires de parcs de véhicules et aux assureurs, qui sont en mesure de vérifier la qualité du travail de façon régulière. Grâce à des achats répétés, les assureurs devraient non seulement protéger les consommateurs contre les pertes inattendues, mais également transformer des réparations ponctuelles en transactions économiquement efficaces du fait des tarifs dégressifs induits par leur volume même.

2.4.2 La concurrence dans le domaine de l'assurance automobile étant dans une large mesure déterminée par les prix, les assureurs peuvent passer des accords au nom de leurs clients avec des réparateurs automobiles. Les garages ont en effet besoin d'un volume garanti de travail, qui les aide à gérer leurs capacités, tandis que les compagnies d'assurance essaient de mieux contrôler les coûts. Cette formule devrait tirer les primes vers le bas et être bénéfique pour le consommateur. Cependant, des préoccupations se sont exprimées à propos du partage des bénéfices entre toutes les parties.

2.4.3 Le CESE souhaite une coopération entre toutes les parties concernées en vue d'encourager des normes de qualité et de fiabilité de la réparation automobile professionnelle.

¹⁷ FIA – Fédération internationale de l'automobile.

- 2.4.4 Certaines parties critiques à l'égard des accords entre assureurs et ateliers de réparation demandent une enquête¹⁸ dans le secteur, en dépit du fait que les marchés de la réparation automobile sont locaux et ne connaissent pas de rigidité des prix.
- 2.4.5 Les autorités de la concurrence de Norvège¹⁹, d'Irlande²⁰, de France²¹, du Portugal²² et des Pays-Bas²³ ont mené récemment des enquêtes sur ce type d'accords et sont parvenus à la conclusion qu'il n'y avait pas d'abus de marché ni d'infraction aux lois de la concurrence. Le rapport de l'autorité française compétente, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, se montre bien plus critique: elle relève des différences dans le niveau de concurrence entre les ateliers de réparation automobile selon qu'ils sont dans les zones urbaines ou rurales, ainsi que dans le risque de dépendance par rapport à des accords avec des compagnies d'assurance. La concurrence semble moins vive dans les zones rurales où les ateliers de réparation dépendent moins de tels accords.

2.5 Conserver la qualité et la sécurité

- 2.5.1 Traditionnellement, s'il y a des dommages significatifs au véhicule, l'assureur appelle un expert pour évaluer les dégâts et convenir avec le réparateur automobile des modalités et du coût de la réparation de la voiture. La victime est représentée par le réparateur automobile lorsqu'elle l'a librement choisi. Elle peut également faire appel à ses frais à un autre expert qui convient en son nom des travaux à effectuer et à quel prix, si sa législation nationale ne prévoit pas un tel conseil dans le cadre de l'indemnisation ou s'il ne bénéficie pas d'une assurance protection juridique.
- 2.5.2 Ces experts ont pour mandat d'utiliser leurs connaissances techniques pour fournir un rapport exact sur les causes et l'ampleur des dommages et pour convenir des réparations nécessaires et de leur coût.
- 2.5.3 Plus récemment, l'utilisation des communications électroniques a permis que l'atelier de réparation fournisse à la compagnie d'assurance des images numériques des dommages et spécifications qui permettent à la compagnie de donner son accord sans délai, dans de nombreux cas simples.

18 Selon l'article 17 du règlement (CE) n° 1/2003, lorsque l'évolution des échanges entre États membres, la rigidité des prix ou d'autres circonstances font présumer que la concurrence peut être restreinte ou faussée à l'intérieur du marché commun, la Commission peut mener son enquête sur un secteur particulier de l'économie.

19 <http://www.konkurransetilsynet.no>.

20 <http://www.tca.ie>.

21 <http://www.pratiques-commerciales.minefi.gouv.fr>.

22 <http://www.concorrenca.pt>.

23 <http://www.nmanet.nl>. Dans le cas néerlandais, certains ateliers de réparation des vitres ont été en justice pour obtenir un jugement en lien avec le rapport de l'autorité de la concurrence. Le juge estime qu'aucun élément ne permet de conclure que cette enquête n'est pas représentative ou qu'elle ait été manifestement menée de manière incorrecte et laisse donc ouverte la voie à d'éventuelles procédures.

- 2.5.4 Profane en la matière, le consommateur pourrait ne pas être en mesure d'évaluer la qualité de la réparation effectuée par l'atelier de carrosserie. Les assureurs automobiles disposant de leur propre réseau de réparation devraient contribuer à la qualité des réparations grâce à des contrôles réguliers dans les ateliers avec lesquels ils ont signé un accord (ou ont l'intention de le faire). Les consommateurs devraient retirer des avantages de ces contrôles de qualité, de l'assistance d'experts et des différents labels de qualité, ce qui devrait améliorer la sécurité routière.
- 2.5.5 Au regard des évolutions technologiques actuelles et à venir dans le secteur automobile, une concurrence loyale et la protection des droits du consommateur doivent être des conditions préalables. Le CESE appelle la Commission à veiller à ce que toutes les parties concernées (par exemple les ateliers de réparation indépendants, les assureurs automobiles, les sociétés d'assistance et d'autres prestataires de services) aient accès au marché (de la réparation). Les consommateurs doivent avoir la possibilité de choisir le prestataire de services qu'ils préfèrent ou de le substituer à tout autre fournisseur de services.

Bruxelles, le 1^{er} septembre 2010.

Le Président
de la section "Marché unique, production
et consommation"

Bryan CASSIDY
