

Dernière Minute - DGCCRF : les garagistes indépendants moins «réglos» que les RA1 ?

vendredi, 25 septembre 2015

La DGCCRF vient de publier les résultats d'une enquête portant sur l'entretien-réparation des véhicules. Le résultat est accablant, avec l'annonce d'un taux d'infractions de près de 39% quant au respect des règles de protection des consommateurs. Surtout chez les indépendants...



DG CCRF Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes
Une direction du ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique

Accueil | La DGCCRF | Concurrence | **Consommation** | Sécurité | Infos presse | Publications | Manifestations

Baromètre des réclamations | **Conso par secteur** | Etiquetage des produits | Pratiques commerciales | Résoudre un litige

La réparation automobile - 25/09/2015

La DGCCRF a vérifié le respect des règles de protection du consommateur dans le secteur de la réparation et de l'entretien automobile. Le coût des prestations pouvant atteindre des niveaux élevés compte tenu de la complexité et de la technicité des interventions, la qualité de l'information préalable est donc déterminante pour le consommateur.

Liens utiles

- ▶ Article L141-1 du Code de la consommation
- ▶ Arrêté du 27 mars 1987

Voilà un chiffre qui ne vient pas redorer le blason du secteur automobile. [En plein scandale du «Dieselgate» chez Volkswagen](#), la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) vient de rendre public [une enquête menée auprès de 803 établissements](#). Et la «pêche» a été plutôt bonne pour l'organisme puisqu'il annonce un taux de fraude de 38,85% aux règles de la protection des consommateurs !

Manque d'information

A l'heure où le budget de l'automobiliste flambe, notamment en raison d'un poste « entretien du véhicule » en hausse tous les ans, ce type d'enquête fait désordre. L'organisme pointe du doigt le manque criant d'information du client automobiliste – par définition un non-professionnel- allant de l'obsolescence des taux horaires affichés (lorsqu'ils sont affichés) jusqu'à la tromperie sur la prestation de service en passant par une absence d'explication du mode de calcul utilisé.

Les enquêteurs de la DGCCRF annoncent en effet avoir décelé une cinquantaine de pratiques commerciales trompeuses portant sur le contenu des forfaits proposés, le non-respect des barèmes de temps, le non-respect des taux horaires affichés, la facturation systématique d'un essai routier et ce, même lorsque la prestation ne le nécessite pas (et de prendre pour exemple une simple vidange d'huile...). Voire... carrément une tromperie sur la prestation de service, certains travaux ayant été facturés à

l'enquêteur sans pour autant qu'ils aient été réalisés sur le véhicule !

In fine, les enquêteurs ont, sur les 803 établissements auscultés, adressé 275 avertissements, 26 injonctions et dressé 8 procès-verbaux, cette dernière sanction donnant lieu à une amende pénale... «*Le taux infractionnel encore élevé justifie une surveillance régulière du secteur par les agents de la DGCCRF*», estime ainsi l'organisme dans un communiqué.

Les MRA dans le viseur

Pire encore : la DGCCRF déclare dans ce même communiqué que «*d'un point de vue général, les concessionnaires semblent être mieux formés au respect de la réglementation du secteur que les petits garages indépendants*». Si la proportion d'avertissements, injonctions et autres procès-verbaux entre représentants de marque et indépendants n'est pas précisée par la DGCCRF, écrire noir sur blanc que la fraude est plus fréquente chez les MRA porte un sacré coup à la filière indépendante.

Et ce pour plusieurs raisons : d'abord, les RA1 et RA2 auront beau jeu de justifier de leur tarifs plus élevés en pouvant crier haut et fort que eux -au moins- respectent la loi. Surtout, ces résultats concernant l'entretien-réparation viennent apporter de l'eau au moulin d'acteurs tels Axa. Ce dernier ne peut en effet que se frotter les mains, lui qui a subi une volée de bois vert lorsque [la filière indépendante s'est récemment dressée vent debout contre son service Allo Mécano](#), présenté comme une intermédiation entre l'assuré automobiliste et le professionnel garagiste lorsque le premier estime la facture un peu trop salée...