

Garanties et réparation pendant la période de garantie

Les constructeurs automobiles **violent le droit de la concurrence lorsqu'ils conditionnent les garanties** à l'entretien et la réparation du véhicule au sein de leur réseau ou à l'utilisation de pièces de rechange de leur propre marque.

Selon la nouvelle réglementation en vigueur depuis le 1er Juin 2010, les consommateurs sont libres de s'adresser à tout atelier de réparation pour la maintenance et la réparation, tant durant la période de garantie légale que pendant la période d'extension de garantie gratuite. Les propriétaires de véhicules doivent avoir la possibilité de faire entretenir et réparer leur véhicule dans le garage de leur choix sans avoir à craindre la non-réparation des défauts de conception de la part du constructeur.

Si ce n'est pas le cas,

les constructeurs automobiles peuvent être poursuivis par les autorités de la concurrence.

Naturellement, chaque opérateur est soumis à la responsabilité légale des produits et des services. Tout dommage subi par un véhicule en raison d'une mauvaise intervention ou de l'utilisation de pièces défectueuses est de la responsabilité de l'opérateur fautif.



Campagne de rappel, entretiens gratuits et travaux sous garantie

Tout défaut résultant du processus de fabrication du véhicule doit être réparé par le constructeur automobile. Auquel cas, les campagnes de rappel, de services ou de réparation gratuite, étant prises en charge par le constructeur, les travaux doivent être réalisés à l'endroit spécifié par le constructeur. Tout travail effectué par le centre de réparation désigné par le constructeur est payé par le constructeur et non par le propriétaire du véhicule. Le principe de « celui qui paie les violonistes choisit la musique » s'applique. Le constructeur déterminera également les pièces à utiliser.

Les polices d'assurance et contrats de garantie

Aucune exception à ces principes généraux n'est mentionnée dans les lignes directrices de la Commission. Ils doivent être respectés dans tout le secteur. Cependant, des précisions complémentaires sont attendues afin de déterminer si des exceptions au droit du consommateur d'aller dans l'atelier de son choix peuvent s'appliquer dans des cas limités, comme le financement, l'assurance ou les services auxiliaires signés séparément du contrat lors de l'achat du véhicule (assurance dépannage par exemple) ou en cas d'extension de garantie payante.



Campagne pour le droit à la réparation

La campagne pour le droit à la réparation (R2RC) rassemble de nombreux représentants des différents acteurs de l'après-vente automobile ainsi que des associations d'automobilistes qui souhaitent promouvoir un cadre réglementaire concurrentiel pour le marché de l'Après-vente automobile.

Elle est soutenue par des réparateurs agréés ou indépendants, des distributeurs indépendants de pièces de rechange, des équipementiers, des fabricants d'outil de diagnostic et équipement de

garage, syndicats professionnels, entreprises d'assistance routière, les associations d'automobilistes et est ouvert à tous ceux qui se soucient du futur de l'après-vente automobile et du bien fondé de sa revendication pour le libre choix du consommateur dans un marché de l'Après-vente concurrentiel.

Initiée par la FIGIEFA, les membres de la Campagne pour le droit à la réparation sont : AIRC, CECRA, EGEA, FIA et FIGIEFA.



Right to Repair Campaign (R2RC)

Bd de la Woluwe 42 bte 5
BE – 1200 Brussels
Tel.: +32 2 761 95 10
Fax: +32 2 762 12 55
secretariat@r2rc.eu
www.r2rc.eu

Décharge de responsabilité: La FIGIEFA a pris soin de s'assurer que les affirmations mentionnées dans cette brochure sont correctes. Il doit toutefois être noté que les explications données dans la présente brochure sont de nature générale. Tout cas individuel pouvant comporter des caractéristiques différentes, ces explications ne sont pas censées remplacer un conseil juridique spécifique.
Version française traduite de l'original en anglais.

Cette brochure vous est offerte par:



design by milk graphic design.net FIGIEFA © Mars 2012



Le nouveau cadre réglementaire de concurrence pour le secteur de l'après-vente automobile

Opportunités pour les ateliers de réparation

Du «REC Secteur automobile» au «REC Après-Vente»

Un nouveau cadre réglementaire de concurrence pour le secteur automobile est entré en vigueur le 1er Juin 2010. Il remplace l'ancien règlement d'exemption (CE) n° 1400/2002. Ce nouvel ensemble de règles est composé d'un Règlement d'exemption par catégorie pour «l'Après-vente¹» et d'un règlement «général» d'exemption². Tandis que le précédent «REC 1400/2002 pour le secteur automobile» contenait également des dispositions sur les ventes de véhicules neufs, le nouveau «REC Après-Vente» porte exclusivement sur les marchés de l'entretien, de la réparation et des pièces de rechange.

Ces nouveaux règlements d'exemption sont accompagnés de lignes directrices sectorielles. L'ensemble de ces dispositifs vise à garantir les bases d'une concurrence effective dans le marché de l'après-vente automobile au bénéfice des consommateurs. À cette fin, il protège également les besoins essentiels des opérateurs du marché de l'Après-Vente pour la distribution de pièces et de la réparation.

Ces besoins essentiels sont les suivants :

1. Accès pour les opérateurs indépendants à l'information sur la réparation, l'entretien, l'outillage et la formation fournis par le constructeur du véhicule.
2. Accès pour les réparateurs multimarques à toutes les pièces de rechange constructeur du véhicule.
3. La possibilité pour les membres des réseaux agréés des constructeurs automobiles de s'approvisionner auprès des distributeurs indépendants en pièces de rechange et d'outillage.
4. La possibilité pour les fabricants de pièces de rechange de vendre leurs produits directement sur le marché de l'Après-vente et d'apposer leur marque sur les pièces qu'ils fournissent au constructeur (double marquage)
5. La définition du terme «pièces d'origine» basée sur la qualité des pièces de rechange et non sur leur provenance.
6. La définition du terme «pièces de rechange de qualité équivalente»

De nombreuses dispositions de l'ancien «REC pour le secteur automobile» ont été intégrées au nouveau REC Après-Vente, tandis que d'autres règles ont été revues. Les éléments qui suivent visent à donner un aperçu des dispositions spécifiques au secteur de la réparation.

Achat de pièces de rechange

Avec l'introduction du «REC Après-Vente», la liberté pour les réparateurs européens d'acheter des pièces de rechange a été renforcée, et les entraves aux fournisseurs supprimées. Un équipementier de première monte (OES) peut, légalement, librement, vendre ses produits pour le marché secondaire. Les réparateurs multi-marques et les réparateurs exclusifs peuvent acheter ces pièces.

Obligation d'approvisionnement minimum

Sous le précédent REC 1400/2002, les constructeurs automobiles (OEM) pouvaient obliger leurs concessionnaires / réparateurs franchisés à acheter au moins 30 % de leurs besoins en pièces de rechange à l'intérieur du réseau agréé. En raison de leur part de marché élevée sur le marché des pièces de rechange de leur marque, cette disposition a été supprimée. En conséquence, les constructeurs automobiles ne peuvent imposer des minimums d'achat importants à leurs réparateurs franchisés. Compte tenu de leur part de marché élevée, ils ne peuvent exiger une obligation d'achat de 80% ou même 100%. En fait, les obligations d'achat minimum, même très faibles, devraient être soumises à une évaluation de leurs effets sur la concurrence. La Commission européenne et les autorités nationales de la concurrence seront en mesure d'intervenir vigoureusement.

Les réparateurs affiliés à des réseaux de réparation de distributeurs de pièces de rechange indépendants, peuvent, à l'inverse, être tenus à l'acceptation de volume minimum d'achat sans limite supérieure pour les contrats d'une durée inférieure à cinq ans et jusqu'à un maximum de 80%, pour les contrats de cinq ans et plus. Comme dans tous les contrats de distribution, les limites de la loi sur les cartels doivent également être respectées dans les accords entre les distributeurs et les centres d'entretien et de réparation, notamment l'interdiction de prix imposés ou l'instauration de clientèles réservées.

L'accès aux pièces de rechange d'origine des constructeurs

Selon le «REC Après-Vente», les constructeurs automobiles ne peuvent restreindre le commerce entre les réparateurs. Par conséquent, les réparateurs revendeurs agréés peuvent vendre des pièces de rechange à leurs collègues indépendants du secteur de la réparation.

Accès aux informations techniques

Les ateliers multi-marques (ainsi que tous les opérateurs du marché indépendant de l'après-vente) doivent avoir accès aux informations techniques des constructeurs automobiles. Cela inclut les informations de réparation ainsi que les données nécessaires aux distributeurs de pièces de rechange et aux réparateurs leur permettant d'identifier clairement la pièce de rechange appropriée pour chaque véhicule. La façon dont sont fournies les informations techniques est également importante. L'accès doit être donné sur demande et sans retard injustifié, dans un format utilisable et le prix correspondant ne doit pas être dissuasif, par exemple en n'étant pas proportionné à l'utilisation. Les opérateurs indépendants ne doivent pas être obligés d'acheter plus d'information que le nécessaire. Pour les nouveaux véhicules mis sur le marché, les constructeurs doivent donner l'accès aux informations techniques aux opérateurs indépendants en même temps qu'à leurs réparateurs agréés.

Pièces d'origine et pièces de qualité équivalente

Les distributeurs et les réparateurs agréés peuvent également acheter des pièces de qualité équivalente auprès des distributeurs indépendants de pièces de rechange. Les constructeurs automobiles ne peuvent les empêcher de s'approvisionner et d'utiliser des pièces de rechange «de qualité équivalente» (Définition de la Commission européenne: pièce qui «ne nuit pas à la réputation du constructeur automobile») ainsi que des «pièces d'origine» (pièces fabriquées selon les spécifications et les normes de fabrication utilisés pour l'assemblage du véhicule).

Le fait que l'on trouve également sur le marché indépendant de nombreuses pièces de rechange d'origine ou de qualité équivalente est souvent utilisé dans des campagnes marketing. Toutefois, la publicité émanant des acteurs indépendants et utilisant la terminologie du REC ne doit pas être trompeuse: la publicité doit clairement spécifier que le produit ou service annoncé n'est pas lié au réseau agréé du constructeur.

Contrats de services

Il n'y a pas de modifications significatives concernant l'accessibilité aux contrats de services des constructeurs automobiles: Celui qui répond aux exigences de qualité de l'OEM ne peut se voir refuser un contrat de service.



1. Règlement (UE) n° 461/2010 de la Commission concernant l'application de l'article 101(3), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne à des catégories d'accords verticaux et de pratiques concertées dans le secteur automobile.

2. Règlement (UE) n° 330/2010 du 20 Avril 2010 concernant l'application de l'article 101(3), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne à des catégories d'accords verticaux et de pratiques concertées.