

RAPPORT ET AVIS DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION SUR L'AMÉLIORATION DE L'INFORMATION DU CONSOMMATEUR DANS LE DOMAINE DES PRIX DE LA RÉPARATION AUTOMOBILE

Rapport présenté par Monsieur Jean ALLIX au nom du collège consommateur et par Monsieur Jean MOUZAY au nom du collège professionnel.

I. - Généralités relatives à l'information des consommateurs en matière de prix des services

L'information du consommateur en matière de prix est indispensable au bon fonctionnement de la concurrence et est un moyen privilégié d'éviter les litiges. C'est pourquoi l'article 28 de l'ordonnance du 1^{er} décembre 1986 prévoit l'obligation d'information du consommateur sur les prix.

Elle est, de façon habituelle, assurée par l'affichage, le marquage ou l'étiquetage des prix des produits et services offerts à la vente, soit dans le cadre de textes de portée générale, soit par des textes plus spécifiques à telle ou telle activité.

Il apparaît que l'information ainsi fournie est parfois insuffisante pour permettre au consommateur d'exercer un véritable choix, notamment lorsque le prix à payer dépend de la nature et de l'importance de la prestation et fait intervenir plus paramètres (tarif horaire, temps passé et, le cas échéant, prix des fournitures).

Dans ce cas, l'information du consommateur suppose une estimation préalable du prix ou de la façon de l'estimer (recours au devis préalable, pratique du forfait, ou tout autre méthode fixant un cadre prédéterminé de fixation du prix).

Dans la théorie du code civil, le prix est fixé par l'accord des parties contractantes.

Article 1583 : la vente est parfaite entre les parties dès qu'on est convenu de la chose et du prix.

Article 1591 : le prix de la vente doit être déterminé et désigné par les parties.

Dans une économie de marché, chaque professionnel fixe ses prix sous sa responsabilité. Il n'empêche que pour qu'il y ait contrat, il faut qu'il y ait accord sur la chose et sur le prix. L'analyse de la jurisprudence montre bien que le prix doit être déterminé à l'avance. Un contrat qui donne au professionnel la possibilité de modifier unilatéralement le prix, est automatiquement annulé par le tribunal.

Cette disposition civile dont l'application était difficile pour les consommateurs a été pénalisée en 1977 (AM 77 105/P), avec toutefois un régime spécifique pour la vente des véhicules automobiles neufs (AM 78 75/P). Mais l'ensemble de ces dispositions ne concerne que les contrats de vente (donc les produits) pas les contrats d'entreprise (donc les services).

En matière de service, un contrat est parfaitement valide même si le consommateur n'a aucune idée de ce qu'il lui en coûtera. Une telle situation est anachronique.

Le seul cas où le consommateur d'un service complexe sait combien il lui en coûtera est lorsqu'il fait établir un devis. Ce devis n'est tout d'abord qu'un document d'information qui devient contrat s'imposant aux parties quand il est conjointement signé.

Il est à remarquer que les grands auteurs en matière de droit de la consommation se sont jusqu'à maintenant peu intéressés à l'information préalable sur le prix en matière de service.

Pourtant le bon fonctionnement de la concurrence nécessite que cette dimension du droit de la consommation soit approfondie.

La jurisprudence a déduit de la compétence du professionnel une obligation de renseignement. Cette obligation ne concerne pour l'essentiel que l'opportunité ou la dimension technique du service, pas son coût effectif.

Pourtant une obligation de renseignement implicite pèse aussi sur le consommateur : s'il ne s'est pas suffisamment renseigné au préalable il ne pourra s'en prendre qu'à lui-même du prix élevé voire excessif qu'il aura à payer. Encore faut-il que lui soient fournis les moyens de se renseigner.

L'obligation de résultat qui pèse sur les professionnels des services ne doit pas conduire à renoncer à la détermination à l'avance du prix du service. Ce n'est pas parce qu'un devis a été signé que l'obligation de résultat ne s'appliquerait plus.

Le devis est une offre de prestation : ce ne sont que des informations destinées à un consommateur qui les a préalablement demandées. Quand ce document est signé par le consommateur, il devient alors un contrat.

II. - Application à la réparation automobile

Le besoin d'information du consommateur en matière de prix pratiqué par la réparation automobile est ancien. C'est pourquoi au fil des années diverses mesures ont été prises.

En 1971 a été promulgué un arrêté ministériel (n° 25921) s'appliquant aux prix de tous les services. L'idée de ce texte en matière de service est que le prix doit être affiché à l'endroit où est rendue la prestation. Pour la réparation automobile, cela s'est traduit par l'affichage à la réception du ou des taux horaires pratiqués. Cette première information paraît insuffisante.

Le consommateur n'en a connaissance qu'après être rentré dans le bureau du garagiste.

Un taux horaire moins élevé ne signifie pas automatiquement qu'il en sera de même pour le prix de la réparation.

En 1979, des discussions entre la profession et les organisations de consommateurs ont abouti à la mise en place de plusieurs recommandations comprenant notamment le retour des pièces changées au client et la mise en place de l'ordre de réparation.

L'ordre de réparation dans les entreprises où il a été appliqué a permis de diminuer le nombre de litiges. Malheureusement celui-ci n'est pas généralisé et le secteur de la réparation automobile reste un domaine où ces litiges sont encore importants.

D'un point de vue juridique, l'ordre de réparation signé par les deux parties est un contrat engageant celles-ci sur la liste des opérations à réaliser. Il n'est pas un document d'information préalable.

En 1987, après avis du Conseil national de la consommation, l'arrêté ministériel n° 87-06 a été promulgué. Il prévoit une obligation d'affichage extérieur des taux horaires. Les consommateurs ont souhaité à cette occasion que soient trouvés les moyens de développer les possibilités de comparaison des coûts effectifs des réparations. Les prix étant maintenant libres, le consommateur n'a plus aucun recours si au moment de la remise de la facture il estime que le prix est trop élevé. Comme pour l'achat d'un produit, les comparaisons de prix faites après l'achat sont inutiles, c'est avant l'achat qu'elles servent à quelque chose.

C'est pourquoi les organisations de consommateurs, tout en souhaitant que le devis soit gratuit, ont demandé la généralisation de l'affichage du prix de celui-ci quand il est payant.

Les professionnels n'étant pas d'accord sur la gratuité systématique des devis, le secrétaire d'Etat à la Consommation a proposé au CNC la mise en place de ce groupe sur l'information du consommateur dans le domaine des conditions d'établissement des devis. Le bureau du CNC a adopté le mandat lors de sa réunion du 14 mai 1987.

Des discussions, il apparaît qu'il faut distinguer deux types d'information :

l'estimation est une indication sur la nature des opérations à effectuer et sur le coût de la réparation ;

le devis est une liste détaillée et chiffrée des opérations à réaliser avec démontage éventuel ou une longue étude préalable et dont le montant engage le réparateur. Sa durée de validité est mentionnée. Le coût éventuel du devis comprend le remontage.

Si lors de l'établissement du devis, après démontage, le réparateur juge qu'il existe un risque d'opération complémentaire ne pouvant apparaître qu'au cours de la réparation, il pourra en faire la réserve écrite sur le devis, il devra en préciser la nature. Son application fera l'objet d'un nouvel accord écrit entre les parties.

Estimation préalable et devis non signé sont donc des documents d'information préalable.

AVIS DU CNC

Le CNC, après avoir entendu le rapport du groupe de travail sur « l'amélioration de l'information du consommateur dans le domaine des prix » relatif à la situation dans la réparation automobile, estime que les principes suivants doivent être respectés :

Information préalable

Au client qui demande combien va lui coûter une réparation, il est fourni gratuitement une estimation.

Si le client souhaite une information plus détaillée, il peut demander un devis. Dans le cas où le devis est payant, ses conditions d'établissement sont affichées dans les mêmes conditions que les taux horaires.

Exécution du contrat

Si le client n'a pas fait établir de devis, il signe l'ordre de réparation qui reprend le montant de l'estimation.

Si le client a fait établir un devis, le coût éventuel du devis est déduit du montant des réparations.