

Bilan d'enquête 2015 : Information du consommateur et loyauté des pratiques commerciales dans le secteur de la vente de véhicules automobiles d'occasion

Résumé

L'enquête a été réalisée auprès de 1 471 établissements spécialisés dans le commerce de véhicules automobiles d'occasion. Le taux d'établissements en anomalie s'élève à 47,11 %. Les manquements constatés ont donné lieu à 860 avertissements, 192 de procès-verbaux pénaux, 114 dossiers contentieux, 55 injonctions, 33 procès-verbaux d'amendes administratives et 25 mesures de police administrative. L'enquête fait apparaître une distinction assez nette entre les réseaux concédés et les revendeurs indépendants en ce qui concerne la nature et la gravité des infractions. C'est essentiellement sur le segment des marchands et négociants indépendants que la vente de véhicules d'occasion est propice à la dissimulation partielle ou totale d'activités connexes illégales, notamment via Internet, et est génératrice d'économie souterraine.

1. Motivation et contexte de l'enquête

La DGCCRF a entrepris d'harmoniser la réglementation consumériste relative au secteur automobile, notamment le décret n° 78-993 du 4 octobre 1978 et l'arrêté du 28 juin 2000. Ces textes sont appelés à évoluer au regard des pratiques des professionnels sachant que ce marché :

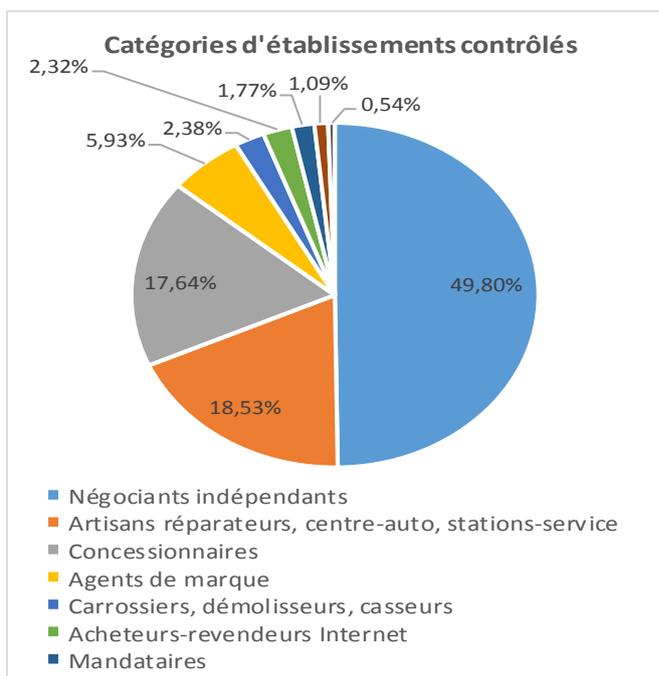
- est en progression constante (+ 6% en 2013, + 2,4 % en 2014, + 2,1 % en 2015¹),
- qu'il se vend quasiment trois voitures d'occasion pour une voiture neuve,
- que les réseaux agréés cherchent à développer ce segment de marché du fait de la stagnation des ventes de véhicules neufs,
- que les enquêtes précédemment réalisées dans ce secteur d'activité font apparaître un taux d'anomalies en hausse ces trois dernières années (20 % en 2012, 40 % en 2014) concernant notamment des tromperies et des pratiques commerciales trompeuses sur les qualités substantielles des véhicules.

2. Champ de l'enquête

2.1. Couverture des secteurs :

1 471 établissements ont été visités. Les contrôles ont été effectués auprès des professionnels qui commercialisent des véhicules d'occasion : concessionnaires, agents de marques, garages, mandataires, marchands spécialisés, négociants indépendants, carrossiers, démolisseurs, épavistes, casseurs proposant des véhicules complets à la revente, artisans-réparateurs, stations-service diversifiant leur activité par des opérations de vente de véhicule d'occasion, sociétés de vente aux enchères d'automobiles et centres de contrôle technique.

Des sites internet de revente et spécialisés ont également fait l'objet d'une attention particulière afin de vérifier l'activité des revendeurs indépendants « faux professionnels » et « faux particuliers ».



2.2. Réglementation

Les contrôles avaient pour but d'amener les professionnels qui manquaient à leurs obligations d'information du consommateur à modifier leurs pratiques, et à sanctionner ceux qui trompaient sciemment ou cherchaient à tromper les consommateurs sur les produits et services qu'ils proposent. Ces obligations ont concerné l'information sur le détail des caractéristiques et des prix des produits et des services, les conditions de vente, la remise de notes, de

¹ 5 652 millions de transactions enregistrées en 2015. Les constructeurs français représentent 55 % de ce marché.

devis et de factures, les pratiques commerciales déloyales, les pratiques commerciales agressives, la subordination de vente, les annonces de réduction de prix et la tromperie.

3. Manquements relevés

Les services d'enquête notent que le négoce d'automobiles d'occasion représente une part notable de leur mission de protection économique du consommateur, étant régulièrement sollicités sous la forme de signalements ou de demandes d'information. Pour être efficace, certaines investigations ont été réalisées en commun avec les services de contrôle d'autres administrations (gendarmerie, police, administrations fiscales, des douanes, du travail, préfectures, URSSAF, CPAM, DREAL) dans le cadre des CODAF², des CELTIF³ et des plans de lutte contre l'économie souterraine.

3.1 – Information sur les prix et les caractéristiques des produits et services

L'information précontractuelle du consommateur sur les prix, les caractéristiques des véhicules et les services connexes reste défaillante dans un grand nombre d'établissements, toutes catégories professionnelles confondues et ce, malgré des contrôles périodiques. Les défauts d'information résultent de plusieurs causes :

- absence d'information, information incomplète ou imprécise sur les caractéristiques essentielles des véhicules, telle que prévue par le décret n° 78-993 du 4 octobre 1978 (par exemple, dénominations imprécises sur la marque, le modèle, la version, absence du mois et/ou de l'année de la première mise en circulation). Un agent de marque présentait des modèles de véhicules comme étant ceux de la catégorie supérieure. Les indications étaient décollées mais faiblement visibles sous la peinture sous certaines conditions d'éclairage ;
- défauts de publicité des prix, prix indiqués hors taxes, ou étiquetages non conformes⁴ ;
- fausses allégations concernant la notion de 1^{ère} main. Certains vendeurs affichent cette mention sans avoir procédé préalablement à la vérification de l'historique des véhicules concernés⁵. Ils invoquent que les véhicules ont appartenu à un seul propriétaire du fait qu'ils n'ont été immatriculés qu'une seule fois. Or, depuis la mise en place du Système d'Immatriculation des Véhicules, un numéro d'immatriculation définitif est attribué aux véhicules jusqu'à leur destruction. La notion de 1^{ère} main implique que le véhicule a été principalement manipulé par un seul conducteur. Elle ne peut être mise en avant que si elle est justifiée par des documents officiels⁶ ;
- véhicules d'auto-école ou de location vendus sans mention de cette utilisation⁷ ;
- plaques d'immatriculation occultées, ou floutées sur Internet, notamment quand le véhicule a été immatriculé à l'étranger. Ces manœuvres contreviennent aux dispositions de l'article L. 217-2 du code de la consommation qui interdit la suppression, le masquage, l'altération ou la modification de façon quelconque des noms, signatures, monogrammes, lettres, chiffres, numéros de série, emblèmes, signes de toute nature apposés ou intégrés sur ou dans les marchandises et servant à les identifier ;
- véhicules d'occasion exposés dans l'espace « véhicules neufs » de foires et salons, et tromperies sur la qualification de ces véhicules ;
- usage abusif de la qualification de « voiture de direction ». La Cour de cassation considère, en l'absence de définition légale, que la qualification « voiture de direction » ne peut être attribuée qu'à un véhicule haut de gamme, de sortie récente, de faible kilométrage ayant appartenu à un directeur ou cadre d'entreprise qui l'a particulièrement soigné et entretenu⁸ ;
- annonces de réductions de prix de nature à induire en erreur. Il appartient à l'annonceur d'être en mesure de justifier de la réalité du prix de référence utilisé comme base de calcul pour la réduction de prix annoncé. Le prix d'un véhicule neuf ne peut en aucun cas constituer un prix de référence pour un véhicule d'occasion, les deux véhicules n'étant pas similaires. L'usage d'un prix de référence doit pouvoir se rattacher à un véhicule présentant les mêmes caractéristiques et équipements substantiels (par exemple, prix d'un véhicule d'occasion coté à l'Argus automobile et présentant les mêmes caractéristiques : date de 1^{ère} mise en circulation, modèle, version, variante et équipements en supplément). La publicité doit, dans cette hypothèse, préciser à côté du prix de référence « prix argus »⁹.

² Comités opérationnels départementaux anti-fraude.

³ Cellules de lutte contre le travail illégal et les fraudes.

⁴ Exemple : prix des véhicules affichés sur parc supérieur au prix annoncé sur Internet.

⁵ Exemple : annonce de vente mentionnant « 1^{ère} main » pour des véhicules provenant d'une société de location.

⁶ Jugement du tribunal correctionnel de Lons du 12 janvier 2016. L'usage abusif de la qualité de 1^{ère} main par un professionnel a été sanctionné de 10 mois de prison dont 5 avec sursis et interdiction de gérer une entreprise commerciale pendant 5 ans ;

⁷ Cass. crim. 6 novembre 2001 n° 00-87103.

⁸ Cass. crim. 9 décembre 1986 n° 87-189

⁹ Cass. crim. n° 87-82512 du 10 mai 1989.

3.2 – Information sur le kilométrage des véhicules proposés à la vente

Tous les services d'enquête ont été confrontés à des pratiques de minoration de compteurs kilométriques. Les enquêteurs se sont rapprochés des services de l'UTAC pour connaître l'historique des véhicules. Les minorations peuvent atteindre 200 000 kms. A titre d'exemples, chez un casseur, une automobile a été vendue avec 55 000 kms au compteur alors que les vérifications auprès de l'UTAC ont fait apparaître un kilométrage réel de 347 000 kms. Chez un autre professionnel, une annonce présentait à la vente un véhicule en très bon état général avec un kilométrage réel de 165 000 kms alors que l'enquête a démontré que le véhicule avait été accidenté (longerons arrières déformés) et avait parcouru 335 000 kms. Ces professionnels connaissaient parfaitement l'état réel du véhicule au moment de la vente.

Les véhicules d'occasion font l'objet d'une importante activité d'importation en provenance d'autres pays européens (Allemagne, Belgique, Espagne, Italie). Les moyens permettant aux enquêteurs de démontrer les minorations de compteurs s'avèrent faibles et conduisent souvent à des résultats infructueux malgré de fortes suspicions, les véhicules arrivant sur le sol français déjà sous kilométrés. Dans ce cas, l'historique des contrôles techniques français et l'interrogation de l'UTAC ne sont d'aucune utilité. De même, l'historique des entretiens-réparations effectués à l'étranger n'est pas connu chez la plupart des constructeurs.

Par ailleurs, l'absence de la mention « non garanti » sur l'indication du kilométrage, ou l'indication de la mention « kilométrage garanti », ont été relevées à plusieurs reprises sur sites et sur des annonces en ligne, alors que les professionnels ont reconnu qu'ils n'étaient pas en mesure d'apporter la preuve du kilométrage réel.

Aux dires des professionnels visités, la plupart des constructeurs automobiles rendent le chiffre du kilométrage accessible par la prise diagnostic du véhicule ; ces données étant enregistrées sur une mémoire effaçable. Plusieurs professionnels ont déclaré que l'outil diagnostic du constructeur leur permettait d'effacer les kilomètres affichés ; l'un d'eux a affirmé que le compteur se remettait systématiquement à zéro à 300 000 kms.

3.3 – Remise du procès-verbal de contrôle technique

La remise du procès-verbal de contrôle technique avant la vente n'est pratiquement jamais appliquée par les professionnels, alors que cette obligation résulte de la lecture combinée des articles R. 323-22 3° du code de la route¹⁰ et 5bis du décret du 4 octobre 1978. Plusieurs situations sont rencontrées : le professionnel fait contrôler le véhicule après la signature du bon de commande et/ou le versement d'un acompte par le client et lui remet le procès-verbal de la visite lors de la livraison, la vente s'effectue sans le document, le contrôle technique est réalisé mais le document n'est volontairement pas communiqué au client compte tenu du nombre d'anomalies techniques. Les professionnels prétendent ne pas connaître cette obligation en dépit des suites pédagogiques ou contentieuses régulièrement mises en œuvre.

Lors de contrôles chez des revendeurs, les services d'enquête ont constaté un taux de contre-visites élevé dans des centres de contrôle techniques où étaient passés des véhicules anciens à fort kilométrage. Pour l'un d'entre eux, deux visites techniques périodiques ont été constatées à deux jours d'intervalle ; le premier contrôle ayant conclu à une non-conformité. La DREAL a été informée des pratiques relevées dans ces centres.

Des services d'enquête sont également intervenus avec des agents des DREAL auprès de centres de contrôle technique qui facturaient leurs prestations zéro euro et encaissaient en espèces les sommes liées aux prestations, hors comptabilité. Le kilométrage des véhicules était systématiquement minoré. Ces établissements travaillaient principalement avec des particuliers originaires des pays d'Europe de l'Est.

3.4 – Tenue du registre de police

Les enquêteurs ont systématiquement observé l'absence ou la mauvaise tenue du livre de police quelle que soit la catégorie de professionnels visitée. Les manquements constatés concernent l'absence de l'indication des véhicules en dépôt-vente, du report du numéro de registre sur les produits exposés à la vente, des références de la pièce d'identité des vendeurs, de l'indication du kilométrage du véhicule, de déclaration en préfecture de la personne détenant le registre, ainsi que l'absence de récépissé de déclaration du revendeur d'objets mobiliers.

3.5 – Remise des documents de vente obligatoires au consommateur

Une grande discipline est constatée s'agissant de l'existence des documents de vente obligatoires. Ces documents sont correctement renseignés même si, parfois, ils peuvent contenir quelques lacunes.

Bien que la remise d'un bon de commande ne soit pas obligatoire, elle est réalisée chez les concessionnaires, agents de marque et marchands. Une société d'édition de bons de commande de véhicules d'occasion a fait l'objet d'une

¹⁰ Code de la route - Article R. 323-22 « Les voitures particulières et les camionnettes doivent faire l'objet 3° **Avant toute mutation**.... d'un contrôle technique **dans les six mois** précédant la date de demande d'établissement du nouveau certificat d'immatriculation... »

injonction sur la base de l'article L. 141-1 VII du code de la consommation pour présence de clauses interdites ou présumées abusives dans ses documents.

Les autres professionnels utilisent majoritairement le certificat de cession-type CERFA du ministère de l'Intérieur comme document de vente. Les services d'enquête constatent que ce document, disponible gratuitement dans toutes les préfectures, mairies, gendarmeries ou commissariats de police et accessible sur leurs sites Internet, ne répond pas totalement aux obligations d'information du consommateur prévues par les textes consommateurs.

Les préfectures acceptent bien souvent des certificats de cession dont la rubrique du kilométrage n'est pas complétée, ou n'existe pas du fait de l'utilisation d'anciennes versions du document et ce, malgré une circulaire de rappel du ministère de l'Intérieur du 5 mai 2003. Cette information est obligatoire au terme de l'article 2^{ter} du décret n° 78-993 du 4 octobre 1978 et déterminante pour rechercher et qualifier les tromperies. Les recherches seraient facilitées si les autres documents CERFA utilisés dans le négoce des véhicules d'occasion prévoyaient la mention du kilométrage. Les enquêteurs ont également remarqué qu'un certain nombre de sites en ligne commercialisent toujours d'anciennes versions des documents CERFA.

3.6 – Ventes aux enchères

Tous les centres de ventes aux enchères visités respectent la réglementation consommériste. Les véhicules proviennent, pour leur majorité, d'apporteurs professionnels. Un procès-verbal de contrôle technique en cours de validité est scotché sur le pare-brise des véhicules exposés. Lorsque les véhicules ne sont pas vendus le jour des enchères, ils sont proposés à la vente sur des sites internet. La plupart des litiges portés à la connaissance des services d'enquête concernent ces après-ventes. Les consommateurs ont une mauvaise connaissance de ce type de ventes et croient bénéficier des mêmes garanties que chez un professionnel de l'automobile.

3.7 – Vente à crédit

Les règles applicables en matière de crédit affecté sont rarement respectées. Les vendeurs ignorent délibérément les informations données par les consommateurs ayant recours à un crédit auprès de leur banque ou d'un organisme de crédit de leur choix pour financer leur achat. Dans ce cas, la mention « paiement comptant » est inscrite sur les bons de commande et les factures. Cet état de fait crée un déséquilibre contractuel au détriment de l'acheteur. Forts de cette situation, en cas de différend ou de refus d'obtention du financement escompté, les vendeurs parviennent à obtenir de l'acheteur une renégociation pour un véhicule de moindre valeur.

3.8 – Commerce en ligne

Des sites internet de revente généralistes et spécialisés ont fait l'objet d'une attention particulière car ils sont devenus le repaire de faux particuliers qui procèdent à un négoce clandestin de revente de véhicules d'occasion. L'activité factice de vente de véhicules d'occasion n'est bien souvent qu'un alibi pour prétendre aux agréments et habilitations exigés pour accéder au système d'immatriculation des véhicules (SIV) du ministère de l'Intérieur.

Le contrôle de ces auto-entrepreneurs reste difficile en matière de protection économique du consommateur malgré la mise en œuvre des nouveaux pouvoirs relatifs au client mystère : travail à domicile, refus de se présenter aux convocations, adresses postales erronées, usage de pseudonymes, absence de documents commerciaux permettant de reconstituer l'activité, règlements en espèces, absence de parc de véhicules, sociétés éphémères. Les investigations se compliquent encore quand les personnes à l'origine des transactions ne sont pas immatriculées au registre du commerce et des sociétés, et se présentent comme de simples particuliers. La découverte de vendeurs liés au grand banditisme ne sécurise pas les interventions. Les infractions relevées sont presque toujours connexes à des comportements délictueux¹¹.

La programmation d'actions conjointes avec les services de contrôle d'autres administrations, notamment dans le cadre des CODAF, permet des interventions plus efficaces. Plusieurs procédures contentieuses ont été établies. A titre d'exemples, des activités ont pu être fermées et un réseau d'auto-entrepreneurs originaires des pays d'Europe de l'Est démantelé. Ce réseau commercialisait des véhicules dont le kilométrage était systématiquement minoré et présentaient de multiples problèmes techniques masqués.

Un service d'enquête a également signalé des pratiques de sites internet commercialisant des prestations de services aux particuliers proposant d'effectuer à leur place des démarches administratives en préfecture (demande d'immatriculation, certificat de non-gage, changement de propriétaire sur le certificat d'immatriculation...). Les prestations sont payantes et le consommateur ne peut se rétracter sur la base de l'article L. 121-20-1 du fait que la prestation a débuté avec leur accord.

¹¹ A titre d'exemples, un carnet d'entretien neuf, préalablement acheté dans une concession, a été renseigné et authentifié à l'aide de tampons volés dans ladite concession - des professionnels commercialisent auprès de vendeurs particuliers de leur communauté leur numéro SIREN ainsi que leurs tampons professionnels afin que ces particuliers vendent les véhicules en qualité de pseudo-professionnels.

Les sites français, qui exercent généralement sur agrément du ministère de l'Intérieur, sont contrôlés et mis en conformité par les services d'enquête pour les pratiques qui relèvent du code de la consommation. L'article L. 121-19-3 prévoit notamment pour les contrats conclus par voie électronique, que :

- les informations relatives aux caractéristiques essentielles des services, de leur prix, de la durée du contrat, de la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat soient récapitulées de manière lisible et compréhensible, avant la passation de la commande ;
- la fonction de commande comporte, à peine de nullité, la mention claire et lisible « commande avec obligation de paiement » ;
- les moyens de paiement acceptés et les éventuelles restrictions de livraison soient indiqués clairement et lisiblement au plus tard avant le processus de commande.

Les sites implantés hors du territoire français ne peuvent, quant à eux, faire l'objet de constatations et sanctions par les services d'enquête, étant hors du champ territorial de leur compétence.

3.9 – Autres infractions relevées

- Exercice de l'activité de réparation automobile en infraction avec la loi n° 96-603 du 5 juillet 1996 relative au développement et à la promotion du commerce et de l'artisanat pour défaut de qualification obligatoire et défaut d'inscription au répertoire des métiers ;
- Activité professionnelle non déclarée et travail dissimulé ;
- Délits d'escroquerie et escroqueries en bandes organisées, abus de biens sociaux, vol avec recel ;
- Faux et usage de faux chez des négociants auto-entrepreneurs ;
- Plusieurs cas d'opposition à fonctions.

3.10 – Vérification de l'application de l'arrêté du 26 mai 2014 concernant les véhicules automobiles neufs

Cet arrêté impose aux vendeurs d'informer les consommateurs, à partir des documents contractuels, sur la possibilité de faire entretenir et réparer leur véhicule, pour les prestations non couvertes par la garantie contractuelle, chez un réparateur non agréé. Si les professionnels ont connaissance de cette faculté donnée au client, certains ignoraient l'obligation de la mentionner sur les documents de garantie et d'entretien. Plusieurs concessionnaires continuaient à utiliser d'anciens documents, alors que les versions actualisées étaient disponibles sur le site du constructeur.

4. Suites données

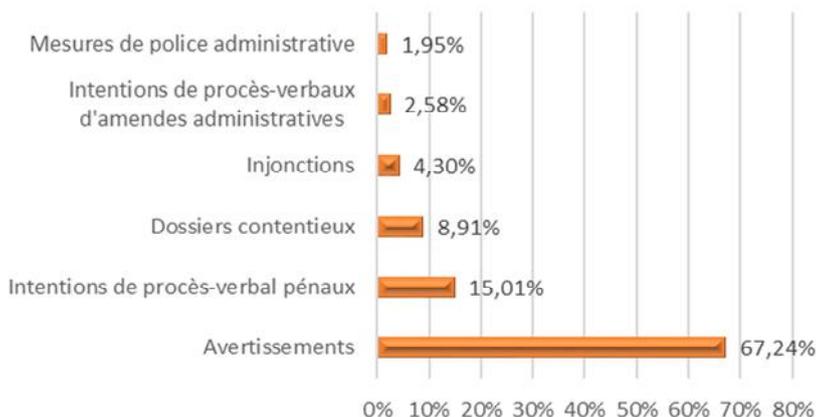
Les suites administratives ont été graduées en fonction de la gravité de l'infraction : avertissement pour les manquements formels mineurs aux obligations d'information précontractuelle du consommateur, verbalisation pour les manquements aux réglementations spécifiques au secteur automobile que le professionnel ne peut ignorer, assignation en référé ou verbalisation accompagnée d'une mesure de police administrative pour les infractions graves préjudiciables aux intérêts du consommateur.

5 404 actions de terrain ont été menées.

Le taux d'établissements en anomalie s'élève à 47,11 % par rapport au nombre total d'établissements visités.

Le taux d'anomalies relevé dans le cadre du plan de lutte annuel contre l'économie souterraine s'élève à 22,6 %.

Suites apportées aux infractions



5. Conclusion

5.1. Observations générales

Les manquements relevés chez les concessionnaires, agents de marque et marchands qui ont pignon sur rue concernent principalement **l'information sur les prix et les caractéristiques des produits et services commercialisés**. Ces manquements ressortent plutôt d'un manque de rigueur ou d'une mauvaise organisation, que d'une volonté délibérée de se soustraire aux obligations réglementaires. Ces professionnels font preuve d'une bonne volonté pour apporter les modifications nécessaires à leur activité et se mettre en conformité avec la réglementation consumériste. Plusieurs services d'enquête soulignent que les professionnels ont compris la nécessité de faire réaliser les contrôles techniques préalablement à la signature des bons de commande. Une vérification *a posteriori* des dossiers a permis de confirmer cet engagement.

Les infractions majeures sont relevées chez les marchands et négociants indépendants. Certains professionnels ont admis connaître la réglementation mais ne pas la respecter. La revente de véhicules d'occasion attire les professionnels mal intentionnés chez qui l'activité de couverture masque d'autres activités génératrices d'économie souterraine. Le caractère systématique et récurrent de pratiques illicites a pu être observé. Plusieurs interventions ont nécessité des actions conjointes avec les services de contrôle d'autres administrations pour délit d'escroquerie, abus de biens sociaux, personnel non qualifié, travail dissimulé, usurpations d'identités....

5.2. Prolongements possibles

Le taux infractionnel élevé (47,11 %) justifie le maintien d'une pression de contrôle régulière des services de la Direction de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes dans ce secteur d'activité, afin d'éviter les dérives.

5.2.1 – Prolongements aux niveaux national et communautaire

Les travaux de réécriture et d'harmonisation de la réglementation consumériste automobile se poursuivront en 2016, sur la base des éléments collectés dans le cadre de la présente enquête.

L'attention des ministères concernés ainsi que des organisations professionnelles représentatives sera attirée sur les problématiques soulevées par les enquêteurs : formalisme des certificats de cession et procès-verbaux de contrôle technique, document de vente de véhicule d'occasion obligatoire, acceptation par les préfetures de certificats de cession complétés, tenue du livre de police, respect de l'arrêté du 26 mai 2014.

Les instances européennes ont été sensibilisées aux pratiques de minorations des compteurs kilométriques, une grande partie des fraudes ayant lieu dans le cadre des transactions transfrontalières. Pour endiguer ce phénomène, le Parlement européen a adopté le 11 mars 2014 un accord sur les normes communes minimales pour les contrôles techniques périodiques des véhicules, qui prévoit notamment l'obligation de relever le kilométrage des véhicules lors de leur passage au contrôle technique et la création d'une base de données commune aux États-membres pour vérifier la cohérence des kilométrages. Ces mesures, qui s'inscrivent dans le cadre de la révision de la directive 2009/40/CE du 6 mai 2009 relative au contrôle technique des véhicules à moteur, entreront en application en 2018.

5.2.2 – Prolongements en départements

Les contrôles initiés par les services d'enquête sont efficaces et de nature à assainir les pratiques mises en œuvre dans ce secteur d'activité à condition d'être effectués avec régularité.

Les avertissements adressés aux professionnels feront l'objet d'un suivi dans les mois à venir. Ils pourront donner lieu à l'établissement de procès-verbaux en cas de non-respect de la réglementation.

Des investigations se poursuivent en 2016 au travers d'enquête locales.

Un autre phénomène tend à se développer : l'exposition de véhicules au bord des routes ou à proximité des ronds-points, assortis de la mention « A vendre » et d'un numéro de téléphone. Plusieurs services d'enquête orientent leurs investigations sur les pratiques de tels commerçants ou particuliers qui utilisent le domaine public à des fins commerciales.