Avis n° 2021-A-04 du 23 décembre 2021 sur le fonctionnement concurrentiel du secteur de la réparation et du commerce de pièces détachées pour véhicules motorisés (automobiles)

L'Autorité polynésienne de la concurrence,

Vu la décision n° 2020-DAA-01 du 13 octobre 2020 relative à une saisine d'office pour avis portant sur le fonctionnement concurrentiel du secteur de la réparation et du commerce de pièces détachées pour véhicules motorisés enregistrée sous le n° 20/0011 A ;

Vu le code de la concurrence, et notamment son article LP 620-4 ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Les rapporteurs, le rapporteur général et le commissaire du Gouvernement entendus lors de la séance de l'Autorité polynésienne de la concurrence du 8 décembre 2021 ;

Les représentants du Syndicat Professionnel des concessionnaires automobiles, de l'assurance Generali et de l'association Te Tia Ara entendus sur le fondement des dispositions de l'article LP 630-5 du code de la concurrence ;

Adopte l'Avis suivant :

SOMMAIRE

I. Introduction....4

A. Procédure....4

B. L'utilisation massive des véhicules motorisés représente un budget conséquent pour les ménages polynésiens....4

C. Des enquêtes récentes montrent une insatisfaction généralisée à l'égard des professionnels du secteur....7

1. L'enquête de l'association Te Tia Ara....7

2. Le questionnaire de l'Autorité....9

II. Analyse concurrentielle....10

A. La réglementation en vigueur dans le secteur....11

1. Une réglementation justifiée par la protection des consommateurs et des usagers, mais qui peut avoir des effets sur l'intensité concurrentielle....11

2. La réglementation en vigueur en Polynésie française....12

3. Les incidences de la réglementation sur la concurrence....19

B. La structure du secteur et les canaux de distribution....20

1. Les acteurs....20

2. Les canaux de distribution des pièces détachées....24

3. Une asymétrie entre acteurs à l'origine de certaines difficultés réelles ou ressenties....26

C. Les déterminants de la formation et du niveau des prix....30

1. L'étroitesse du marché polynésien....30

2. L'impact des frais de transport et des taxes douanières....30

3. Des capacités de stockage des pièces limitées....32

4. Un recours majoritaire à des pièces détachées d'origine pour les réparations....33

5. Un recours limité aux achats en ligne....35

6. La marge de commercialisation des pièces détachées....35

III. Propositions....40

A. Diversifier l'offre pour stimuler la concurrence entre acteurs....40

1. Rechercher prioritairement un élargissement de l'offre....41

2. Porter une attention spécifique aux comportements anti-concurrentiels....42

3. Réduire le recours systématique au réseau des constructeurs pendant la période de garantie des véhicules neufs....43

4. Développer le marché des pièces recyclées, produites localement le cas échéant47

5. Élargir la gamme des pièces utilisables....51

6. Faciliter la vente par correspondance ou en ligne....53

B. Faire évoluer la réglementation face aux imperfections du marché.....55
1. Recentrer la réglementation des prix sur les produits les plus spécifiques 55
2. Agir sur la réglementation en amont pour réduire les réparations.....58
C. Favoriser la transparence dans les relations commerciales pour réduire les asymétries d'information.....60
1. Rendre publiques les références des pièces nécessaires aux réparations 60
2. Assurer une plus grande transparence sur le prix des prestations et sur celui des pièces détachées.....61
3. Informer les consommateurs de leurs droits.....62
D. Agir sur les surcoûts structurels.....63
1. Réduire les coûts de l'acheminement.....63
2. Favoriser le stockage.....64
Liste récapitulative des propositions.....66

I. INTRODUCTION

A. PROCEDURE

1. L'article LP 620-4 du code de la concurrence prévoit que l'Autorité polynésienne de la concurrence « *peut prendre l'initiative de donner un avis sur toute question concernant la concurrence* », ce qui lui permet de faire un diagnostic sur la situation concurrentielle d'un secteur et de faire des recommandations afin d'améliorer le fonctionnement des marchés.

2. À la suite de signalements récurrents relatifs au coût des réparations automobiles et en particulier à celui des pièces détachées, relayés notamment par l'association de défense des consommateurs Te Tia Ara, le service d'instruction de l'Autorité a souhaité évaluer les possibilités de dysfonctionnements concurrentiels dans ce domaine en mettant en ligne un questionnaire sur ce sujet entre le 2 et le 31 mars 2020 qui a reçu plus de 300 contributions.

3. Par décision n° 2020-DAA-01 du 13 octobre 2020, l'Autorité polynésienne de la concurrence s'est saisie pour avis afin d'analyser le fonctionnement concurrentiel du secteur de la réparation et du commerce de pièces détachées pour véhicules motorisés (automobiles et motocycles).

4. Elle a ensuite, au cours de l'instruction, recueilli essentiellement par voie de questionnaire, les contributions d'un nombre important d'acteurs (plus de 30), professionnels du secteur (concessionnaires, distributeurs, réparateurs, loueurs, gestionnaires de flottes, assureurs et experts auprès des assurances) et administrations (DGAE, DTT, DIREN).

B. L'UTILISATION MASSIVE DES VEHICULES MOTORISES REPRESENTE UN BUDGET CONSEQUENT POUR LES MENAGES POLYNESIENS

5. L'usage de l'automobile ou des véhicules deux roues motorisés est très développé et souvent indispensable en Polynésie française, en particulier dans la zone urbaine de Tahiti qui souffre de l'insuffisance de transports en commun réguliers et efficaces. Ainsi, en 2017, 77 % des ménages polynésiens disposaient d'au moins une voiture, 28 % d'au moins deux et 68 % l'utilisaient quotidiennement, notamment pour emmener leurs enfants à l'école et se rendre sur leur lieu de travail[1], contre 4 % seulement des ménages polynésiens effectuant ces déplacements quotidiens avec les transports en commun.[2]

6. D'après l'ISPF, les dépenses consacrées au transport représentaient, en 2015, 44,8 Mds F CFP, soit 18 % du budget des ménages polynésiens[3], le 2ème poste de dépense après l'alimentation et devant le logement. Parmi celles-ci, les dépenses liées à la voiture sont majoritaires (83 %). Outre le coût d'acquisition du véhicule (18,9 Mds F CFP), les frais d'usages (carburant, assurance, entretien) représentaient 17,1 Mds F CFP.

7. Le secteur du commerce automobile en tant que tel représentait pour sa part, en 2015, 27,9 Mds F CFP, dont 2,7 Mds F CFP pour l'entretien et la réparation de véhicules et 4,8 Mds F CFP pour le commerce d'équipements automobiles, soin un total de 7,5 Mds F CFP

[1] A titre de comparaison : 48 % en métropole, Insee n° 1520, 2014.

[2] ISPF, Points forts janvier 2019, L'usage de la voiture pèse dans le budget des familles.

[3] Contre 15 % en métropole : Décision Atelier, Le magazine de la réparation automobile, 13/05/2016.

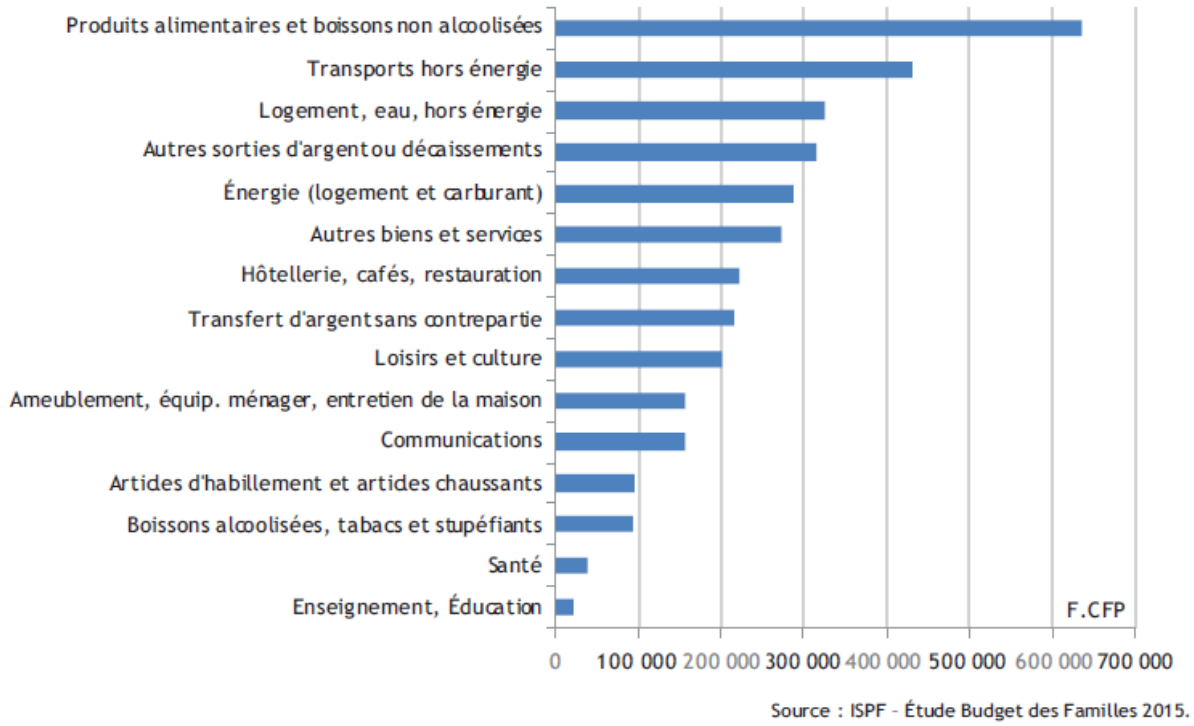
environ pour le secteur de « l'après-vente automobile », concerné par le présent avis. Cette somme comprend d'une part la rémunération de la main d'œuvre (activité de service) et d'autre part le coût d'acquisition des pièces de rechange (biens).

Chiffres d'affaires du secteur automobile (2015)

2015	**CA**	
4511Z Commerce de voitures et de véhicules automobiles légers	18 837 540 456	68%
4519Z Commerce d'autres véhicules automobiles	713 169 574	3%
4520A Entretien et réparation de véhicules automobiles légers	2 682 085 703	10%
4520B Entretien et réparation d'autres véhicules automobiles	14 041 258	0%
4531Z Commerce de gros d'équipements automobiles	929 339 489	3%
4532Z Commerce de détail d'équipements automobiles	3 879 036 284	14%
4540Z Commerce et réparation de motocycles	800 001 683	3%
Total NAF 45 : commerce automobile	**27 855 214 447**	100%

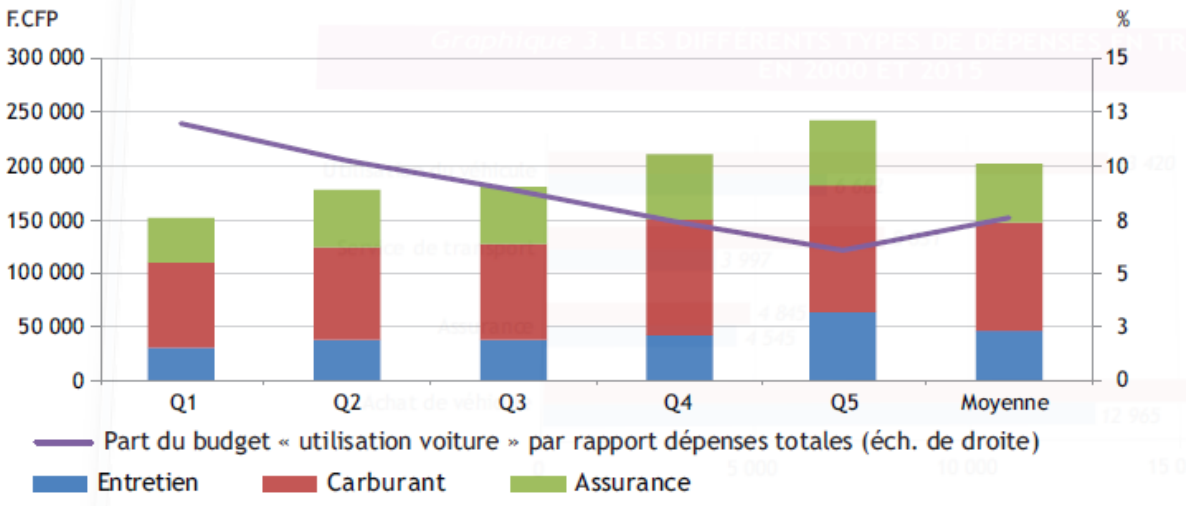
Source : APC

Graphique 1. DÉPENSES ANNUELLES PAR MÉNAGE SELON LE POSTE BUDGÉTAIRE



Source : ISPF - Étude Budget des Familles 2015.

Graphique 13. **DÉPENSE ANNUELLE MOYENNE PAR VÉHICULE POUR L'UTILISATION DE LA VOITURE**



Source : ISPF - Étude Budget des Familles 2015.

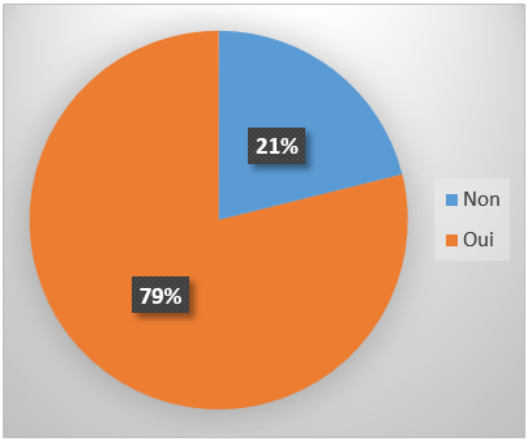
8. En termes d'usages, l'association de consommateurs Te Tia Ara considère que le kilométrage moyen déclaré par les répondants à l'enquête réalisée de son côté en 2018 sur « Le Polynésien et sa voiture »[4] était de 10 811 km par an[5]. Le budget annuel déclaré pour la maintenance était de 56 822 F, soit un coût kilométrique d'entretien de 5 F CFP. A titre de comparaison, en métropole, le bureau d'études ADETEC, en 2018, considère un kilométrage moyen de 13 117 km par an, pour un budget annuel d'entretien de 139 499 F (1 169 €), soit un coût kilométrique de 11 F CFP. L'Automobile Club Association, en métropole et sur la même année 2018, retient des valeurs permettant de calculer un coût d'entretien kilométrique de 12 à 13 F CFP selon la catégorie de véhicule. Ce critère du coût kilométrique d'entretien ne paraît toutefois pas pertinent pour caractériser la cherté de la maintenance des véhicules en Polynésie. Un des facteurs expliquant cet écart peut en effet être lié au fait que 21 % de propriétaires déclarent ne pas respecter les préconisations d'entretien de leur véhicule, faute notamment de contrôle technique obligatoire en Polynésie française.

[4] Infra, n° 18 s.

[5] Enquête réalisée sur un échantillon représentatif de 600 foyers de Tahiti.

Enquête APC : Respectez-vous les consignes d'entretien régulier de votre véhicule ?

Respectez-vous les consignes d'entretien régulier de votre véhicule ?	Nb	%
Non	68	*21%*
Oui	254	*79%*
Total général	**322**	***100%***



9. Réduire le coût de « l'après-vente » automobile aurait donc des effets positifs, non seulement en accroissant le pouvoir d'achat des ménages, mais également en améliorant la qualité des véhicules en circulation. Cela pourrait dissuader de trop nombreux automobilistes d'éviter des réparations nécessaires et ainsi, en retardant ou en ne réalisant pas certains travaux, de laisser en circulation des véhicules en mauvais état.

C. DES ENQUETES RECENTES MONTRENT UNE INSATISFACTION GENERALISEE A L'EGARD DES PROFESSIONNELS DU SECTEUR

1. L'ENQUETE DE L'ASSOCIATION TE TIA ARA

10. L'association de défense des consommateurs Te Tia Ara a mené sa propre enquête sur « Le Polynésien et sa voiture », en 2018, pour laquelle elle a interrogé 601 foyers de Tahiti sur les usages et les attentes des ménages polynésiens en la matière.

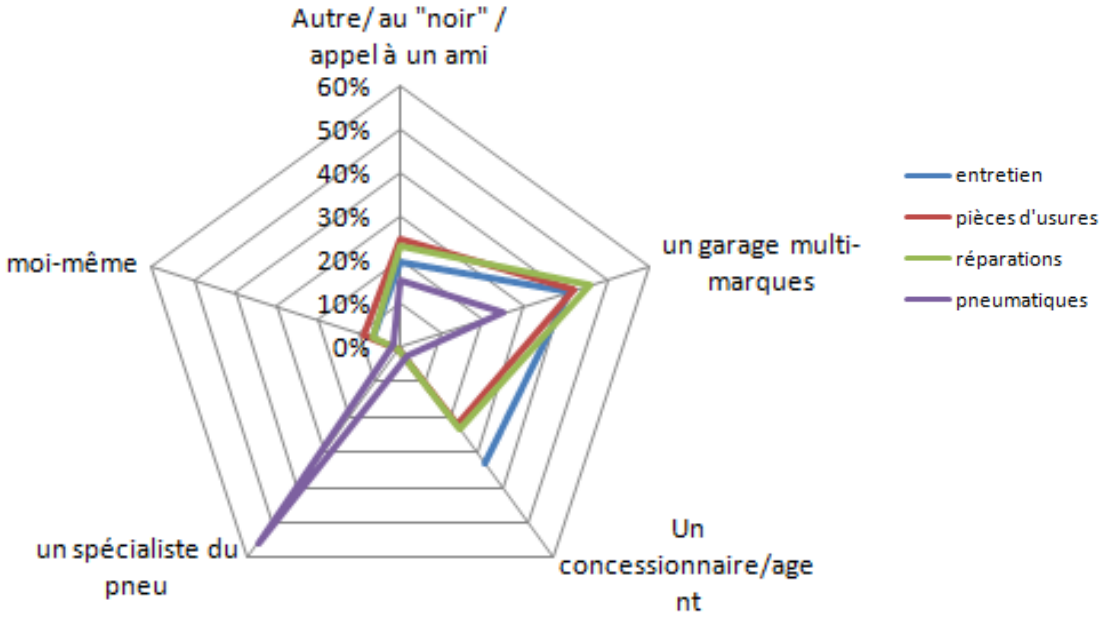
11. D'après cette enquête, 45 % des usagers déclarent ne pas avoir entretenu leur véhicule depuis plus de deux ans, en particulier après la période de garantie. Il existerait donc un comportement de renoncement à l'entretien lié au coût élevé de celui-ci. D'ailleurs, 60 % personnes interrogées déclarent ne pas respecter l'intervalle de révision préconisé après l'expiration de la période de garantie. Parmi ceux ayant eu recours à des prestations de maintenance dans les 24 derniers mois, les opérations les plus fréquentes sont l'entretien courant (vidange et révision réalisé par 73 % des personnes[6]), le changement de pneumatiques (63 %), le remplacement de pièces d'usure (53 %).

12. Les professionnels consultés sont différents selon les prestations. Ainsi, le changement de pneumatiques est réalisé à près de 60 % chez un spécialiste du pneu, contre 25 % dans un garage et 15 % par une solution relavant de l'économie informelle (recours à une connaissance ou à un prestataire « au noir »). En revanche, les autres prestations sont réalisées majoritairement dans des garages multimarques (de 40 à 50 % pour l'entretien, le changement des pièces d'usure et les réparations), plutôt que chez les concessionnaires (autour de 20 % pour le changement des

[6] Le total est supérieur à 100 car les personnes interrogées ont pu avoir recours à plusieurs de ces prestations.

pièces d'usure et les réparations et 30 % pour l'entretien) et que dans l'économie informelle (autour de 20 %). Le recours à l'autoréparation est relativement rare (moins de 10 %). En revanche, durant la période de garantie du véhicule, les conducteurs ne se déclarent pas prêts à effectuer les révisions en dehors du réseau du concessionnaire, même s'ils en ont l'opportunité.

Enquête Te Tia Ara : choix du prestataire pour la maintenance



13. Les critères de choix d'un professionnel sont par ordre décroissant : la compétence (84 %), la transparence de ses pratiques (82 %), la confiance (81 %), le prix n'occupant que la quatrième place (66 %). Les recommandations des professionnels sur internet sont relativement peu prises en considération (28 %), bien moins que le bouche à oreille (60 %).

14. Parmi les critères dont ils considèrent qu'ils ont de l'importance lorsqu'ils se rendent chez un professionnel figurent par ailleurs en premier lieu les explications de la facture (24 %), la présentation des pièces remplacées (23 %) et le prêt d'un véhicule (20 %). Le prix là encore n'apparait pas prépondérant.

15. Le taux de satisfaction par rapport aux prestations est beaucoup plus élevé pour les pneumatiques (près de 92 %) que pour les réparations (autour de 70 %). La raison avancée tient là encore à la transparence, notamment à la présentation de la pièce avant réparation, et à l'efficacité de la réparation. La satisfaction est donc plus grande pour les réparations dont le prix est prévisible et le résultat mesurable et certain, donc dans les cas où l'asymétrie d'information est moindre. Ce critère de transparence apparait bien souvent plus important que le prix lui-même.

16. Les usagers sont à 66 % fidèles à leur garagiste une fois celui-ci retenu.

17. En matière de maintenance et de réparations, l'association a relevé les pistes d'amélioration suivantes, qui rejoignent largement celles proposées à l'Autorité :

    - établir une liste des bons garagistes ;
    - proposer davantage de pièces d'occasion ;
    - rétablir les « casses » encadrées ;
    - n'effectuer des travaux qu'après un accord écrit du client (devis ou ordre de réparation) ;

- afficher les tarifs de la main d'œuvre ;
- mettre en place des tarifs plafond pour chaque type de panne ;
- renforcer les contrôles par l'inspection du travail et des affaires économiques des mécaniciens du secteur informel ;
- informer les clients de l'obligation de résultat des garagistes.

18. En matière de réglementation, les mesures les plus attendues par l'échantillon sont les suivantes :
    - la mise en place d'un contrôle technique (85 %) ;
    - la mise en place d'un argus automobile (86 %) ;
    - l'établissement d'une liste de garagistes de confiance (65 %).

2. LE QUESTIONNAIRE DE L'AUTORITE

19. Avec 322 réponses, le questionnaire mis en ligne par le service d'instruction de l'Autorité en mars 2020 a connu un vif succès. Malgré de probables imperfections notamment au regard de la représentativité des personnes sondées, le jugement extrêmement négatif des contributeurs sur le secteur rejoint les conclusions d'autres études, telle celle réalisée par l'association de consommateurs Te Tia Ara évoquée *supra*, et justifie aujourd'hui d'approfondir ces interrogations, d'autant que plusieurs des explications apportées pour justifier du niveau élevé de prix tiennent à l'organisation des marchés ou à la réglementation des prix.

20. Si, par un biais de sélection, un tel questionnaire peut inciter les consommateurs mécontents à s'exprimer davantage que ceux qui ne ressentent pas de difficultés, il n'en demeure pas moins qu'il semble dessiner un mécontentement massif des répondants à l'égard des professionnels du secteur de la réparation automobile, et des concessionnaires en particulier. Ceci alors que l'usage d'une automobile apparait incontournable, au moins à Tahiti, et que le budget en matière de réparation apparait élevé. Les attentes en matière d'intervention des pouvoirs publics dans ce domaine sont ainsi élevées.

21. Sont reprochés à ces professionnels, non seulement de pratiquer des prix très élevés, mais également certaines pratiques liées à une asymétrie d'information en leur faveur (connaissance technique), à un manque de transparence, de formation et à l'insuffisance de la réglementation ou de sa mise en œuvre. L'absence de concurrence est également souvent mise en avant, et notamment les consommateurs dénoncent la concentration des concessionnaires, de même que les limitations jugées excessives aux possibilités d'acquérir soi-même des pièces sur Internet (franchise postale, taxes, refus des professionnels d'utiliser des pièces qu'ils n'ont pas eux-mêmes fournies).

22. Il en résulte une grande disparité entre les clients, certains étant en mesure de commander des pièces, même sophistiquées, à l'étranger par Internet (qui seraient en moyenne de 3 à 5 fois moins coûteuses, même après prise en compte des taxes et droits de douane), voire de réaliser des travaux de réparation eux-mêmes, tandis que d'autres estiment être totalement captifs des professionnels.

23. La réglementation existante est peu connue des répondants et leur apparait comme insuffisante pour réduire les coûts des réparations et pas toujours appliquée.

24. Les pistes proposées par les répondants au questionnaire montrent que la plupart d'entre eux espèrent une solution aux problèmes par une réglementation plus stricte du secteur, par exemple en matière d'encadrement des prix et des marges, d'encadrement des pratiques de facturation ou d'amélioration de la garantie.

25. Toutefois, plutôt que promouvoir un renforcement de la réglementation, il appartient à l'Autorité de s'employer à repérer les conditions nécessaires à l'activation d'une meilleure concurrence entre les opérateurs locaux, par exemple en facilitant l'importation de pièces par des PME ou des particuliers ou en précisant les conditions qui permettraient de faciliter l'usage de pièces recyclées. En particulier, la capacité des réparateurs indépendants à s'approvisionner en pièces détachées auprès de grossistes, qui achètent des pièces directement aux équipementiers, plutôt qu'auprès des constructeurs ou de leurs distributeurs exclusifs, et à procéder à l'entretien et à la réparation des véhicules, apparait comme un facteur de concurrence par les prix et par la qualité[7]. L'Autorité devra également examiner les effets de la concentration chez les concessionnaires, aujourd'hui peu nombreux, chacun disposant d'une exclusivité par marque, dans le cadre de concessions multimarques pour la vente de véhicules neufs selon le modèle qui prévaut aujourd'hui pour les véhicules traditionnels[8].

26. L'enjeu de l'intervention de l'Autorité dans le secteur de l'après-vente automobile en Polynésie française est donc double. À partir d'un diagnostic rigoureux, si des dysfonctionnements concurrentiels sont relevés, des recommandations appropriées permettraient en effet de stimuler la concurrence entre les prestataires, notamment entre le canal des acteurs liés aux constructeurs et celui des acteurs indépendants. Ensuite et en toute hypothèse, une meilleure information en résultera pour tous les intéressés et pour les pouvoirs publics qui pourront, le cas échéant, en tirer les conséquences nécessaires à l'amélioration de la situation dans le secteur.

II. ANALYSE CONCURRENTIELLE

27. Le surcoût des biens dans les collectivités ultramarines tient en partie à des raisons structurelles (éloignement, taille réduite des marchés, double insularité dans le cas polynésien), qui ont notamment pour conséquence des coûts de transport non négligeables, une difficulté à bénéficier d'économies d'échelles importantes et des contraintes en terme de capacité de stockage de références nombreuses. Il en résulte une limitation de la gamme offerte et de la concurrence inter-marque et intra-marque, et souvent une moindre pression concurrentielle entre distributeurs.

28. Le poids relatif de ces facteurs a déjà fait l'objet d'une analyse détaillée de l'Autorité dans son avis n° 2019-A-02[9]. Il ne s'agit donc pas de revenir sur ceux-ci, sauf lorsqu'ils présentent des particularités notables dans le secteur des pièces pour véhicules motorisés.

---

[7] Voir notamment : Autorité de la concurrence (métropole), avis n° 12-A-21 du 8 octobre 2012 relatif au fonctionnement concurrentiel des secteurs de la réparation et de l'entretien de véhicules et de la fabrication et de la distribution de pièces de rechange.

[8] Modèle qui devrait évoluer avec le développement de la vente en ligne et des véhicules électriques, Commission européenne, Pacte vert pour l'Europe, comportant la fin des voitures thermiques dès 2035, 14 juil.2021 ; Les Echos, 8 juin 2021 « La grande angoisse des concessionnaires ».

[9] Avis n° 2019-A-02 du 19 septembre 2019 relatif aux mécanismes d'importation et de distribution en Polynésie française.

29. À cet égard, l'organisation du secteur de l'après-vente automobile en Polynésie française présente précisément des spécificités susceptibles de limiter la concurrence, et d'accroitre, dans ce secteur en particulier, l'effet des facteurs structurels. On distingue en effet deux canaux d'approvisionnement qui coexistent. D'une part, un canal lié aux constructeurs qui fabriquent ou font fabriquer par des équipementiers les pièces de rechange vendues par la suite aux concessionnaires ou garages agréés qui assurent les réparations. D'autre part, un canal indépendant qui fait intervenir, de l'amont à l'aval, des équipementiers dits « de second rang » ou « alternatifs », des grossistes et des distributeurs indépendants, les réparations étant assurées par des garages et réparateurs indépendants. Une certaine concurrence existe entre ces deux canaux mais elle est potentiellement insuffisante en Polynésie française, comme elle l'était en métropole en 2012, lorsque l'Autorité de la concurrence constatait une forte *« prépondérance des réseaux constructeurs (…) en ce qui concerne les véhicules de moins de cinq ans »*. De la même façon, et peut-être même davantage en Polynésie française, les particuliers apparaissent captifs, faute de pouvoir comparer les prestations entre réparateurs, en dehors de quelques prestations standard (remplacement des pneus par exemple), et faute de savoir dans quelle mesure ils sont ou non dans l'obligation de faire appel à des réparateurs agréés par la marque de leur véhicule, compte tenu de l'opacité de la réglementation en vigueur.

A. LA REGLEMENTATION EN VIGUEUR DANS LE SECTEUR

1. UNE REGLEMENTATION JUSTIFIEE PAR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS ET DES USAGERS, MAIS QUI PEUT AVOIR DES EFFETS SUR L'INTENSITE CONCURRENTIELLE

30. Le secteur de l'après-vente automobile est en partie réglementé.

31. Sur un plan économique, une réglementation spécifique peut avoir une justification dans ce domaine où les professionnels bénéficient d'une information supérieure à celle de leurs clients (connaissance technique) et seraient, en l'absence d'encadrement, dans la capacité de pratiquer des prix excessifs ou de facturer des prestations non nécessaires (« asymétrie d'information »). La réglementation est aussi justifiée par la théorie de « l'aléa moral », notamment en matière de sécurité. Faute de connaître à l'avance les comportements des conducteurs, notamment à l'égard des autres conducteurs ou de l'entretien de leur véhicule, certaines obligations ou incitations peuvent être mises en place (assurance obligatoire, plafonnement des prix des pièces de sécurité, contrôle technique, obligation d'entretien pour bénéficier de la garantie etc.)

32. Une telle réglementation, qui a pour objet essentiel d'assurer la protection des consommateurs et la sécurité des usagers, est pourtant susceptible d'avoir des effets sur la concurrence et sur les prix, soit de manière directe (par exemple avec la réglementation des marges ou les taxes douanières), soit de manière indirecte (par exemple avec les règles encadrant les garanties ou l'usage de pièces d'origine), tantôt en limitant, tantôt en favorisant la libre-concurrence sur le marché.

33. En outre, d'autres réglementations non spécifiques au secteur automobile ont également une incidence sur le degré de concurrence dans le secteur (par exemple le droit de la propriété intellectuelle).

34. Certaines de ces réglementations concernent spécifiquement la concurrence dans le secteur de l'après-vente automobile.

35. Tel est le cas des règlements d'exemption par catégorie édictés par le droit européen dans le but d'encadrer des catégories d'accords verticaux propres au secteur dont on peut considérer qu'ils contribuent au progrès économique et à l'efficience de la filière, sans apporter des restrictions trop importantes à la concurrence ou nuire aux consommateurs[10]. Le règlement (EU) n° 461/2010 actuellement en vigueur énumère notamment les restrictions dites « caractérisées » spécifiques au secteur de l'après-vente automobile, c'est-à-dire les pratiques commerciales jugées très graves et ne produisant généralement aucun effet positif qui privent les accords les contenant du bénéfice de l'exemption[11] : entrent dans cette catégorie les pratiques limitant les ventes de pièces de rechange ou d'autres équipements aux réparateurs ou celles empêchant les fabricants de pièces détachées d'apposer leur logo sur les pièces. Ce règlement expire le 23 mai 2023 et sa révision a fait l'objet de consultations publiques par la Commission européenne, notamment afin de vérifier si cet encadrement a permis d'atteindre les objectifs visés parmi lesquels figurent, notamment, la fourniture de services après-vente et la garantie d'accès au marché à de nouvelles marques et aux fournisseurs de pièces de rechange.

36. La mise en œuvre des règlements d'exemption est précisée par les lignes directrices générales relatives à l'ensemble des accords verticaux, mais également par des lignes directrices propres au secteur de l'après-vente des véhicules automobiles.

37. En ce qui concerne plus particulièrement la réparation automobile, les objectifs sont les suivants :

- Assurer un accès égal et sans restriction des réparateurs aux pièces détachées et protéger l'accès des fabricants de pièces de rechange aux marchés de l'après-vente automobile, afin que des pièces de rechange de marques concurrentes soient accessibles de manière permanente aux grossistes et aux réparateurs, qu'ils soient indépendants ou agréés[12] ;
- Assurer un accès sans restriction des réparateurs indépendants aux informations techniques du constructeur (accès sans délai excessif, sous une forme lisible et à un prix non rédhibitoire, dans les mêmes conditions que les réparateurs agréés)[13] ;
- Ouvrir la possibilité aux consommateurs de faire réparer ou entretenir leur véhicule en dehors du réseau agréé par le constructeur, sans remettre en cause leur garantie ;
- Ouvrir la possibilité aux consommateurs de faire usage des pièces de leur choix (à condition qu'elles soient « de qualité équivalente »), pour les travaux non couverts par la garantie, sans remettre en cause leur garantie.

2. LA REGLEMENTATION EN VIGUEUR EN POLYNESIE FRANÇAISE

38. La réglementation en vigueur en Polynésie française s'applique aux biens importés du secteur automobile et aux prestations de services qui s'y rapportent. À noter également que la réglementation française et européenne est dans certains cas susceptible de s'appliquer, au

---

[10] Règlement (CE) n° 1400/2002, Règlement (UE) n° 461/2010, en vigueur depuis le 1er juin 2010 qui expire le 23 mai 2023.

[11] Article 5 du Règlement (CE) 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 auxquelles s'ajoutent celles précisées par le Règlement général (UE) n° 330/2010 de la Commission du 20 avril 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, et notamment l'article 4-e.

[12] Considérant 18 des 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 J.O. n° C 138 du 28/05/2010.

[13] Considérant 13 du Règlement précité.

moins indirectement en Polynésie française, dans la mesure où de nombreux véhicules et pièces de rechange y sont fabriqués avant d'être importés.

39. Parmi les règles applicables, certaines sont spécifiques au secteur, d'autres sont générales mais ont des effets sur le secteur. Se pose ainsi la question de leurs effets potentiels ou réels sur la concurrence, au regard de leurs objectifs d'intérêt général.

a) L'encadrement de droit commun des pratiques commerciales

40. La réglementation polynésienne en matière de facturation, de garantie ou de devis, est contrôlée en Polynésie française par la DGAE. Cette dernière a notamment publié sur son site Internet une fiche spécifique aux « réparations auprès d'un garagiste », dont la dernière édition date de juin 2020. Elle rappelle un certain nombre d'obligations des professionnels (information sur le prix, obligation de conseil, obligation de sécurité, obligation de résultat), conseille les consommateurs sur les précautions à prendre (ordre de réparation, devis etc.) et détaille les modalités de recours en cas de litige.

41. L'arrêté n° 170 CM du 7 février 1992 relatif à l'information et à la protection du consommateur sur le territoire de la Polynésie française impose l'information du consommateur sur les prix des produits et prestations de services par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié (articles 3 et suivants). En ce qui concerne les prestations de service, telle qu'une réparation, l'arrêté précise que *« L'affichage consiste en l'indication, sur un document unique, de la liste des prestations de services offertes et du prix de chacune d'elles. Ce document, exposé à la vue du public, doit être parfaitement visible et lisible de l'endroit où la clientèle est habituellement reçue »* (alinéa 2 de l'article 10).

42. En matière de facturation, tout vendeur ou tout prestataire de service est tenu, si le consommateur en fait la demande, de délivrer une facture, conformément à l'article 4 de l'arrêté n° 692 CM du 16 juillet 1997 relatif à la facturation des produits et services en Polynésie française. Le texte ne subordonne l'établissement de la facture à aucune condition de montant minimum.

43. Les fiches d'information de la DGAE invitent les consommateurs à exiger un devis. Il n'existe en revanche aucune disposition réglementaire relative à l'établissement d'un tel devis (obligation, gratuité, niveau de détail). Dans l'hypothèse où un devis est payant, le consommateur doit simplement en être informé.

44. La DGAE indique recevoir fréquemment des questions des consommateurs en matière de véhicules (49 questions en 2020 et 72 de janvier à septembre 2021, représentant environ ¼ des sollicitations). La moitié environ portent sur des questions de garanties ou de réparations.

b) Trois différentes réglementations s'appliquent en matière de garantie

i. Une garantie légale spécifique en matière automobile

45. La première réglementation date de la décision n° 60 AE du 21 janvier 1983 relative à l'information et à la protection du consommateur dans le domaine de la commercialisation des véhicules automobiles toujours en vigueur.

46. Cette décision, datant de près de quarante ans, met à la charge du vendeur d'un véhicule neuf une garantie « pièces et main d'œuvre », de six mois au minimum. Son article 7 précise toutefois que : *« La garantie est annulée si le véhicule est utilisé dans les conditions suivantes : / - Quand il a fait l'objet de modification technique de nature à modifier son fonctionnement*

normal : remplacement de pièces d'origine par des pièces adaptables y compris les pneumatiques de dimension non conforme ; / - Quand il est réparé ou démonté, même partiellement en dehors des ateliers agréés par le concessionnaire ; / - Quand l'entretien n'a pas été fait selon les prescriptions du constructeur ».

47. Il pourrait éventuellement en résulter des litiges sur l'applicabilité de la garantie en cas d'entretien réalisé par un garagiste tiers, notamment si les opérations d'entretien nécessitent un démontage partiel, ou si par exemple le constructeur ou le concessionnaire prévoient l'obligation de réaliser l'entretien au sein de leur réseau.

ii. Deux garanties légales de droit commun : conformité et vices cachés

48. En plus de cette garantie spécifique, les vendeurs sont également tenus au respect des garanties légales, et notamment de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachées.

- La garantie de conformité

49. La garantie légale de conformité, plus récente que la garantie spécifique à la vente de véhicules neufs, est prévue aux articles LP 11 et suivants de la loi du pays n° 2008-12 du 26 septembre 2008 relative à la certification, la conformité et la sécurité des produits et des services. Elle couvre pendant deux ans les défauts qui rendent le véhicule impropre à l'usage attendu, à la condition que le défaut soit préexistant à la délivrance de l'automobile. Tout défaut apparaissant dans les six premiers mois de la garantie est présumé exister au moment de la délivrance, le vendeur supportant la charge de la preuve contraire. Lorsque la garantie s'applique, le vendeur est tenu de réparer ou de remplacer le bien, sans aucun frais pour le consommateur. S'il est impossible de procéder à la réparation ou au remplacement en moins d'un mois, le consommateur peut exiger le remboursement du véhicule.

50. Grâce à cette présomption de non-conformité, en cas de panne dans les six premiers mois, cette garantie s'avère en définitive plus protectrice que celle spécifique au secteur automobile. En particulier, elle s'applique lorsque l'entretien ou le démontage a été réalisé dans un garage tiers, sauf à ce que le vendeur parvienne à prouver qu'une erreur a été commise lors de ces opérations. Elle n'est en outre pas limitée aux seuls véhicules neufs et n'est assortie d'aucune limite kilométrique, ni d'aucune exclusion, autre que les défauts mineurs ne rendant pas le véhicule impropre à son usage (couverts pour leur part par la garantie spécifique prévue par la décision n° 60 AE et/ou par la garantie constructeur).

51. En revanche, elle ne s'applique qu'entre un vendeur professionnel et un consommateur. En cas de vente d'un véhicule entre deux professionnels, ou entre deux particuliers, seule la garantie légale des vices cachés (infra) peut s'appliquer, sous réserve des conditions définies par le code civil dans sa version applicable en Polynésie française.

- La garantie des vices cachés

52. Cette garantie légale résulte des articles 1341 et suivants du code civil dans leur version applicable en Polynésie française. Il convient de noter que l'article 1648 du code civil a été modifié par l'article LP 70 de la loi du pays n° 2008-12 pour porter à deux ans à compter de la découverte du vice, le délai dans lequel l'action en vice cachée doit être intentée, à l'instar de la réglementation hexagonale actuelle.

iii. <u>La garantie « constructeur »</u>

53. Il s'agit d'une garantie commerciale contractuelle, facultative[14], consentie par le vendeur ou le constructeur pour une durée souvent plus longue que celle des garanties légales. Dès lors qu'elle vient s'ajouter à des garanties légales, elle n'est pas encadrée et laisse au vendeur une liberté de manœuvre pour en fixer le contenu, les éléments nécessaires à la mise en œuvre, l'étendue territoriale et la durée, dans les limites fixées par la réglementation polynésienne.

54. Cette garantie, concrètement mise en œuvre par l'intermédiaire des concessionnaires pour les constructeurs, est presque systématiquement proposée en Polynésie française, pour une durée d'au moins deux ans, voire davantage (donc plus longue que les garanties légales).

55. Elle se superpose aux garanties légales mais ne peut les priver d'effet. La réglementation impose d'ailleurs à tout vendeur professionnel qui propose une garantie commerciale d'informer concomitamment le consommateur de l'existence des garanties légales (article LP. 22 de la loi du pays n° 2008-12 du 26 septembre 2008 et article LP. 5 de la loi du pays n° 2016-28 du 11 août 2016 relative à la protection des consommateurs).

56. De même, l'article 26 bis de la loi du pays n° 2008-12 du 26 septembre 2008 considère comme « non écrite » toute convention visant à en écarter ou à en limiter les effets. Par conséquent, le concessionnaire ou le vendeur professionnel ne peut imposer aucune disposition visant à limiter le fonctionnement de la garantie légale de conformité.

57. En conséquence, pendant les six premiers mois suivant l'achat d'un véhicule, un consommateur bénéficiera d'une présomption de non-conformité du véhicule pour une panne du fait de l'existence de la garantie légale de conformité, y compris si des opérations d'entretien ou démontage par exemple ont été réalisés dans un garage tiers.

58. Il conviendra de mesurer quels sont les effets de cette réglementation en matière de liberté de choix des consommateurs, en droit, mais aussi du fait des modalités de leur mise en œuvre par les concessionnaires. Ceux-ci en ont en effet parfois des interprétations accroissant excessivement les contraintes imposées aux consommateurs.

c) La réglementation des marges des produits de grande consommation (PGC)

59. La détermination du prix des pièces détachées relève en principe du régime général de la liberté des prix prévu par l'article LP. 100-2 du code de la concurrence.

60. Toutefois, six types de pièces automobiles (plaquettes et disques pour le freinage, rotules et bielles de direction, amortisseurs, cardans, silencieux d'échappement, radiateurs de refroidissement d'eau) sont soumis au régime dérogatoire des produits de grande consommation[15]. Leur marge globale de commercialisation est en principe plafonnée à 100 % du « prix rendu entrepôt » (incluant donc le prix CAF et les opérations de manutention et de de transit)[16]. Toutefois, des conventions n° 2075/MEF à 2086/MEF du 5 avril 2013 ont formalisé plusieurs accords de modération du prix des pièces automobiles permettant de porter la marge

[14] Juridiquement facultative, cette garantie « constructeur » est en réalité proposée par tous les constructeurs.

[15] Annexe 2B de l'arrêté n° 225 CM du 15 février 2019 portant modification de l'arrêté n° 171 CM du 7 février 1992 modifié fixant le régime général des prix et des marges des produits aux différents stades de la commercialisation en Polynésie française.

[16] Le prix rendu entrepôt inclut les éléments suivants : prix FOB + assurance + fret, soit le prix CAF auxquels s'ajoute le débarquement jusqu'à l'entrepôt et les opérations de transit et dédouanement. En sont en revanche exclus les frais financiers, les droits et taxes à l'importation et les frais de magasinage.

globale de commercialisation de ces pièces détachées à hauteur de 135 % du prix rendu entrepôt[17].

d) Le droit de la propriété intellectuelle

61. En matière de pièces détachées automobiles, deux branches du droit de la propriété intellectuelle peuvent intervenir : le droit des dessins et modèles (qui suppose de prouver une nouveauté et un caractère propre) et le droit d'auteur (qui suppose de caractériser une forme originale qui reflète la personnalité de son auteur et la liberté de ses choix créatifs). Les deux régimes de protection peuvent éventuellement se cumuler.

62. Ces protections légales ont une incidence en matière de prix de la réparation. En particulier, ces règles peuvent entraîner l'obligation d'utiliser des pièces d'origine validées par le constructeur[18] titulaire de ces droits de propriété intellectuelle, pour les éléments dits « visibles » (ailes, capots, pare-chocs, phares, rétroviseurs, jantes). Sur un plan concurrentiel, la conséquence en est que seul le constructeur, ou les équipementiers d'origine, peuvent commercialiser ces pièces, réduisant l'offre, faute de concurrence inter-marques (une seule marque autorisée), et de concurrence intra-marque (compte tenu de l'exclusivité de droit ou de fait dont bénéficient en Polynésie française les concessionnaires dans la distribution de la marque). Il en résulte la possibilité pour ces concessionnaires de mettre en œuvre un prix excessif.

63. Dans le monde, plusieurs pays ont levé cette protection pour les pièces détachées automobiles, par le biais d'une clause dite « de réparation », selon laquelle le titulaire d'un droit de propriété intellectuelle portant sur une pièce détachée ne peut pas empêcher la mise sur le marché par un tiers de pièces détachées de rechange, destinées à la réparation d'un véhicule automobile et à lui rendre son apparence initiale, afin de renforcer la concurrence entre équipementiers[19]. Ce sera également le cas prochainement en métropole où le code de la propriété intellectuelle permettra l'ouverture partielle et progressive à la concurrence des pièces détachées visibles dans le secteur automobile. En effet, l'article 32 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 prévoit qu'entreront en vigueur au 1er janvier 2023 des mesures permettant :

- à l'ensemble des équipementiers, qu'ils soient de première monte (c'est-à-dire ayant fabriqué le vitrage pour les véhicules neufs) ou indépendants, de commercialiser les pièces de vitrage ;
- aux équipementiers ayant fabriqué les autres pièces d'origine visibles (par exemple, les rétroviseurs, les pièces d'optique et de carrosserie) de les commercialiser, à côté des constructeurs ;
- de réduire de 25 ans à 10 ans la durée de protection de ces pièces à compter de l'enregistrement du dessin ou du modèle[20].

---

17 De telles dérogations sont prévues à l'article 23 de l'arrêté n° 171 CM du 7 février 1992 précité.

18 Les « pièces ou équipements d'origine » sont des pièces ou des équipements qui sont fabriqués conformément aux spécifications et normes de production fournies par le constructeur du véhicule automobile pour la production des pièces ou des équipements destinés à l'assemblage du véhicule automobile en question. Ceci comprend les pièces ou équipements qui sont fabriqués sur la même chaîne de production que ces pièces ou équipements, Lignes directrices relatives à l'application du Règlement n° 461/2010 (§ 19).

19 Cette clause de réparation peut être réglementaire (réglementation spécifique), d'initiative privée comme en Allemagne (engagement des constructeurs à ne pas faire valoir cette protection) ou tacite comme aux États-Unis (abstention de poursuites sur ce fondement par les constructeurs). Cf. également CJUE, 20 déc.2017, (aff. C-397/16 et C-435/16) qui en a précisé la portée.

20 Cf. notamment Communiqué Adlc du 25 août 2021.

64. En Polynésie française, la réglementation est plus complexe à appréhender en raison de la diversité de ses sources. Les droits de propriété industrielle et notamment le droit des dessins et modèles sont en effet des droits territoriaux. Les règles de droit applicable peuvent différer selon le lieu où l'enregistrement du dessin ou du modèle a été réalisé. Ainsi, les dessins et modèles de produits présents sur le marché polynésien peuvent, selon les cas, bénéficier des niveaux de protection

- au titre du droit polynésien ;
- au titre du droit français hexagonal ;
- au titre du droit communautaire et européen ;
- au titre du droit international.

65. Ainsi, si par exemple le code de la propriété intellectuelle polynésien (articles L 511-1 et suivants) interdit la fabrication, la reproduction, la mise sur le marché, l'utilisation ou l'importation pendant 5 à 25 ans après son enregistrement de la *« pièce [qui], une fois incorporée dans le produit complexe, reste visible lors d'une utilisation normale de ce produit par l'utilisateur final »,* en réalité, très peu de dépôts de dessins et modèles de pièces détachées visent la Polynésie française, faute de sollicitation. Il est donc probable que la plupart des fabricants d'automobile privilégient le dépôt de dessins et modèles internationaux qui bénéficient d'une couverture territoriale plus étendue (le système international des dessins et modèles industriels regroupe 92 pays), étant précisé que les dessins et modèles internationaux sont protégés en Polynésie française sans formalités particulières.

66. En outre, en vertu de la Convention n° 1794 PR du 7 avril 2014 portant accord entre la Polynésie française et l'Institut national de la propriété industrielle (INPI) relatif à l'extension des titres de propriété industrielle (accord d'extension), et notamment de son article 7, les dessins et modèles dont la protection est étendue à la Polynésie française produisent les mêmes effets et sont soumis aux mêmes conditions que les dessins et modèles métropolitains. Il est donc possible, en application de cette convention, et sous réserve de l'appréciation du juge, que la dérogation dite de « clause de réparation » applicable en France puisse trouver à s'appliquer en Polynésie française.

e) Le coût de la main d'œuvre

67. La convention collective de travail du secteur de « l'automobile, réparation, commerce et activités annexes de la Polynésie française » prévoit des salaires minima conventionnels dans le secteur. Si elle résulte de la négociation entre partenaires sociaux, les accords de salaires annuels ou bi-annuels font l'objet d'une extension par arrêté[21].

68. Toutefois, il ne s'agit que du coût de la main d'œuvre pour le professionnel, qui est ensuite libre de la facturer au niveau qu'il souhaite. En effet, depuis 1978, les tarifs des prestations de service sont librement établis par les prestataires. Certes, jusqu'à récemment, ceux-ci devaient être déposés annuellement auprès du service en charge des affaires économiques, qui procédait à une analyse des éléments comptables en vue d'homologuer une éventuelle hausse en cas de

[21] Voir par exemple l'arrêté n° 82 CM du 17 janvier 2020 rendant obligatoires pour tous les employeurs et les travailleurs du secteur de l'automobile, réparation, commerce et activités annexes de la Polynésie française, les dispositions de l'avenant du 29 octobre 2019 à la convention collective du travail dudit secteur d'activité portant accord de salaires pour l'année 2020.

variation de prix supérieure à la variation de l'indice des prix à la consommation, mais ces dispositions ont été abrogées en 2014[22].

f) Les obligations des professionnels

69. Les professionnels ont tout d'abord à leur charge une obligation d'information ainsi qu'une obligation de conseil. Le garagiste, comme dans toute relation entre un professionnel et un consommateur[23], a ainsi l'obligation d'afficher de manière visible et lisible les prix pratiqués, et d'informer son client sur la nature et le coût des réparations. Le conseil du professionnel s'étend aux conséquences avérées ou potentielles de son intervention sur le véhicule, et porte notamment sur l'intérêt de procéder à des réparations importantes en tenant compte de la valeur vénale du véhicule. La jurisprudence a en effet pu décider qu'un garagiste avait commis une faute « *en fournissant imprudemment à son client un devis et n'attirant pas [son] attention sur la possibilité, même mince, d'une détérioration du moteur eu égard à l'âge et au kilométrage du véhicule* »[24]. En œuvrant ainsi, le professionnel manque à son obligation de conseil et engage sa responsabilité contractuelle.

70. Outre ces obligations d'information et de conseil, les professionnels du secteur ont une obligation de résultat. Te Tia Ara a relevé dans son étude de février 2019 une méconnaissance par les clients de cette obligation incombant aux garagistes. Cette obligation a été définie par la jurisprudence à partir des règles de responsabilité contractuelle édictées dans le Code civil[25]. En effet, le fait de laisser pour un client son véhicule chez un garagiste, après acceptation de sa part de le prendre en charge, équivaut à la signature d'un contrat que le garagiste doit respecter en contrepartie du paiement par le client. L'obligation de résultat signifie que dans le cadre de la réparation d'une panne, le garagiste doit restituer le véhicule parfaitement réparé et en bon état de fonctionnement[26]. L'absence de ce résultat rend le garagiste responsable de plein droit[27]. Le consommateur n'a pas besoin d'apporter la preuve de la faute du garagiste, la responsabilité étant présumée du seul fait que le résultat n'est pas atteint. Le garagiste doit alors reprendre à ses frais les réparations ou rembourser à son client la réparation inutile.

g) Le droit de la concurrence polynésien

71. C'est dans ce contexte règlementaire que le code de la concurrence, transversal, offre la possibilité de sanctionner au titre de la prohibition des ententes anti-concurrentielles et des abus de position dominante toutes les pratiques des entreprises intervenant dans le secteur, dès lors qu'elles ont pour objet ou peuvent avoir pour effet de perturber le jeu de la concurrence sur le marché.

---

22 Article Ier de décision n° 764 AE du 13 octobre 1978 fixant le régime général des prix des prestations de services dans le territoire, abrogé par l'arrêté n° 680 CM du 24 avril 2014.

23 L'article 10 alinéa 2 de l'arrêté 170 CM du 7 février 1992 dispose que, pour les prestations de service, *« L'affichage consiste en l'indication, sur un document unique, de la liste des prestations de services offertes et du prix de chacune d'elles. Ce document, exposé à la vue du public, doit être parfaitement visible et lisible de l'endroit où la clientèle est habituellement reçue. »*

24 Cour d'appel de Colmar, 7 mars 2016, RG n° 04-06235.

25 Article 1147 du Code civil tel qu'applicable en Polynésie française : *« Le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts, soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, toutes les fois qu'il ne justifie pas que l'inexécution provient d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée, encore qu'il n'y ait aucune mauvaise foi de sa part. »*

26 Par exemple Cass. civ.1, 29 mai 2019, 18-15.556.

27 Cass. civ. 20 déc.2017, 16-19.882.

3. LES INCIDENCES DE LA REGLEMENTATION SUR LA CONCURRENCE

72. La réglementation en vigueur, son absence, ainsi que la connaissance (ou pas) qu'en ont les consommateurs ont une incidence majeure sur les comportements des acteurs. Les réponses aux questionnaires de l'Autorité comme l'enquête de l'association Te Tia Ara ont d'ailleurs fait ressortir de nombreuses pratiques jugées litigieuses par les personnes interrogées, et des attentes fortes en matière de réglementation.

73. Il convient toutefois de déterminer si ces comportements résultent de la réglementation elle-même, de son détournement ou d'une lecture extensive de celle-ci, de l'absence de base réglementaire ou seulement des usages, car à supposer même qu'une réglementation existe, la question est aussi celle de la connaissance qu'en ont les acteurs et de son contrôle effectif.

74. Parmi les reproches les plus fréquents adressés aux professionnels du secteur, qui concernent l'ensemble des pratiques commerciales et ne constituent pas toutes des préoccupations de concurrence, on note par exemple :

- une absence de garantie en cas d'utilisation de pièces autres que des pièces d'origine ;
- le refus de certains réparateurs de travailler sur des pièces acquises directement par l'usager du véhicule plutôt que par leurs propres circuits de distribution ;
- l'impossibilité pour le consommateur d'avoir accès aux références des pièces détachées de leur automobile, et donc d'avoir l'opportunité de les commander ailleurs ;
- l'obligation, avant toute commande de pièce, de verser un acompte de 40 %, ce qui n'encourage pas le consommateur à faire jouer la concurrence ;
- la réalisation et la facturation de réparations pourtant non indispensables ;
- l'absence d'information du consommateur sur le coût des différentes prestations sur les factures (pièces, main d'œuvre etc.) ;
- le refus quasi-systématique de recourir à des pièces d'occasion pour les réparations.

75. Se pose également la question de l'accès des réparateurs indépendants à la documentation technique des véhicules, indispensable pour nombre de réparations, notamment avec leur informatisation croissante.

76. Une partie des professionnels et des consommateurs déplorent aussi l'absence d'obligation d'un contrôle technique des véhicules des particuliers.

77. Ces pratiques ne relèvent pas nécessairement du droit de la concurrence anti-trust (ententes et abus de position dominante). Elles ne sont pas non plus dans leur majorité interdites par le droit de la consommation polynésien, même si certaines peuvent constituer des pratiques commerciales restrictives (s'agissant des relations inter-entreprises) ou des pratiques commerciales déloyales ou trompeuses (s'agissant des relations avec les consommateurs), pour lesquelles l'Autorité de la concurrence n'est pas compétente dans le cadre de ses prérogatives contentieuses. En revanche, elles sont toutes susceptibles de limiter l'exercice effectif de la concurrence dans la mesure où ces comportements ont une incidence directe sur le marché, parce qu'ils peuvent pénaliser certains acteurs (fournisseurs, réparateurs) au détriment d'autres, et limiter l'intensité concurrentielle.

78. C'est pourquoi l'Autorité est habilitée par l'article LP. 620-4 à formuler toute recommandation au gouvernement afin de promouvoir des mesures de nature à améliorer la concurrence dans ce secteur.

B. LA STRUCTURE DU SECTEUR ET LES CANAUX DE DISTRIBUTION

79. Le secteur de « l'après-vente » automobile regroupe des activités de services (entretien et réparation proprement dite) et commerciales (distribution de pièces détachées). Les acteurs sont variés, mais leurs activités se recoupent partiellement sur certains segments, ce qui rend complexe la présentation du secteur.

1. LES ACTEURS

a) Les constructeurs et les équipementiers

80. Ils produisent et fournissent les véhicules et les pièces détachées. Ils sont tous situés en dehors de la Polynésie française, qui n'a aucune activité industrielle en matière de pièces automobiles (hors le cas échéant du recyclage).

b) Les concessionnaires

81. Commerçants indépendants, ils disposent d'un droit de revente sur le territoire accordé par les constructeurs automobiles. Comme dans les autres collectivités d'outre-mer[28], ils ont pour particularité d'être à la fois importateurs et distributeurs, avec de surcroît une exclusivité dans la distribution des marques concernées.

82. Ils ont pour activité principale la revente des véhicules neufs des marques qu'ils représentent, et pour activité accessoire la vente de véhicules d'occasion. Ils ont également en Polynésie française une activité significative d'entretien et de réparation de véhicules, pendant mais également après la période de garantie, ainsi qu'une activité de distribution de pièces détachées, notamment d'origine, aux particuliers et aux réparateurs indépendants.

83. Les concessionnaires peuvent perdre leur concession, notamment dans deux cas de figure : si le marché est jugé trop petit pour une marque qui préfère ainsi ne pas être présente localement, et quand les objectifs du contrat de concession ne sont pas atteints. Toutefois, il apparait que ce cas de figure, s'il s'est déjà produit en Polynésie française, est relativement rare. Compte tenu de la petite taille du marché, un très grand nombre de marques y sont présentes.

84. Toutefois, si le nombre marques automobiles proposées à Tahiti est important, le nombre de concessionnaires l'est significativement moins. En effet, les concessionnaires sont tous multimarques et ce secteur qui représente un CA global de 19 Mds de F CFP est relativement concentré. Pour les automobiles, il existe cinq concessionnaires dont quatre représentent la presque totalité des ventes de véhicules neufs à Tahiti (93,8 % en 2015 et plus de 95 % en 2020), et deux en représentent à eux seuls 60 %[29]. En effet, marqué pendant de nombreuses années par une très grande stabilité, le nombre de groupes opérant sur ce secteur a été réduit en 2015 et a amplifié sa concentration.

---

[28] Consultation publique sur la réparation automobile, Adlc 2012, n° 108.

[29] APC, Observatoire des concentrations 2015, page 26.

Répartition des marques distribuées par concessionnaires

Groupe SOPADEP	Hyundai Chevrolet Porsche Opel	Peugeot BMW Isuzu Citroen	Mitsubishi Mini GWM	Chery Kia Mazda
Groupe SODIVA	Dacia Fiat Alfa Romeo	Renault Chrysler DFM	Nissan Dodge Mahindra	ZNA Jeep
Groupe NIPPON AUTOMOTO	Toyota Suzuki	Volkswagen	Audi	Lexus
Groupe TAHITI AUTOMOBILES	BYD MG Land Rover	Changan Mercedes Subaru	Ford Maxus	Honda JMC
Groupe KOREAN MOTORS	Ssangyong			

85. Les immatriculations par société en 2020 étaient les suivantes :

IMMATRICULATIONS PAR SOCIETES 2020			
Groupe Sopadep	SOPADEP S.T.A. GERMAN MOTORS	22,8% 12,1% 0,5%	**35,4%**
Groupe Sodiva	SODIVA	23,8%	**23,8%**
Groupe Nippon Automoto	NIPPON AUTOMOTO C.I.A.	19,0% 2,4%	**21,4%**
Groupe Tahiti Automobiles	TAHITI AUTOMOBILES ROYAL AUTOMOBILES AUTOTECH	9,4% 5,0% 0,3%	**14,7%**
Groupe Korean Motors	KOREAN MOTORS	4,3%	**4,3%**

Source : questionnaire APC

86. Dans le rapport de son observatoire des concentrations, l'Autorité a ainsi pu considérer que la concentration dans cette activité de vente de véhicules était élevée, quel que soit l'indicateur retenu.

Indicateurs de concentration (en termes de groupes) du commerce de véhicules légers (code NAF 411 Z)

	CR1	CR2	CR3	CR4	HHI	Theil	Pashig	Degré de concentration
2015	35,0	61,1	77,5	93,8	Entre 2450-2500	1,310	0,013	Elevé

Source : APC, Observatoire des concentrations

87. Les concessionnaires interrogés soulignent l'impossibilité d'atteindre un équilibre financier pour les entreprises qui ne commercialiseraient qu'une seule marque. D'après eux le « multimarquisme » permettrait au consommateur d'avoir accès à de nombreuses marques malgré les faibles volumes réalisés sur chacune d'elles, ainsi qu'à un service de meilleure qualité.

88. Ils déclarent que c'est sans incidence sur les conditions concurrentielles, car les relations restent fixées par contrat avec la marque concédante, et que c'est l'occasion de réaliser des économies d'échelles, au bénéfice des consommateurs.

89. Sur le marché des véhicules neufs, les entreprises sont donc en concurrence, mais avec une exclusivité sur des produits relativement différenciés (les différentes marques de voitures, voire dans certains cas les modèles, n'étant pas complétement substituables). Chaque concessionnaire, disposant d'une exclusivité sur chaque marque concédée et réunissant plusieurs contrats d'exclusivités pour différentes marques, y possède un pouvoir de marché significatif. C'est d'autant plus le cas que l'entrée sur le marché de nouveaux acteurs est limitée en raison de la petite taille du marché polynésien et que le degré de différenciation des produits est élevé dans l'automobile, notamment dans le haut de gamme. Or, plus ce pouvoir de marché est important, plus il est possible de pratiquer un prix élevé.

c) Les mandataires

90. À l'exception de quelques structures individuelles qui importent pour leur compte des véhicules neufs et les revendent sur le marché local, pour quelques unités seulement, il n'existe pas en matière automobile de véritable alternative au recours aux concessionnaires pour l'achat de véhicules neufs, d'autant que le recours à un fournisseur alternatif fait peser sur les consommateurs une incertitude quant au bénéfice de la garantie constructeur, soit en raison de l'absence de représentant de la marque en Polynésie française, soit, même en sa présence, en raison de l'effectivité d'une garantie accordée pour un autre marché auprès des concessionnaires polynésiens.

91. A noter cependant qu'en cours d'instruction a été lancée une plateforme locale de commerce en ligne, proposant notamment des véhicules automobiles neufs de différentes marques. L'incertitude sur l'effectivité du bénéfice de la garantie « constructeur » pour ces véhicules se pose cependant. Les conditions de vente particulières pour les véhicules neufs publiées sur le site indiquent en effet que l'acheteur bénéficie d'une part d'une garantie légale de conformité de six mois (ou 10.000 km), et d'autre part d'une garantie commerciale de deux ans, mais les conditions de sa mise en œuvre, qui devra probablement se faire auprès de garages agréés qui se confondent en Polynésie française avec les concessionnaires, concurrents pour la vente des véhicules neufs de la même marque, pourrait se poser. L'Autorité veillera à ce qu'aucune pratique anti-concurrentielle ne puisse être mise œuvre de leur part à cette occasion.

92. La vente en ligne est plus développée s'agissant des deux roues. Il existe notamment des groupes Facebook permettant des achats groupés en ligne et des mandataires, même si ce phénomène est difficile à chiffrer et en tout état de cause marginal, pour cette même raison d'incertitude sur le service après-vente.

93. On retrouve en revanche des intermédiaires importateurs pour les pièces détachées.

d) Les garagistes généralistes

94. Ils ont une activité d'entretien et de réparation pour toutes les marques et toutes les opérations. Certains peuvent être agréés par le concessionnaire pour telle ou telle marque spécifique. Certains ont par ailleurs des accords avec les assureurs.

e) Les réparateurs spécialisés

95. Ils ont une activité d'entretien et de réparation, mais pour certaines opérations seulement (exemple : réparation et changement de pneus, travaux de carrosserie etc.). Certains ont également des accords avec les assureurs.

f) Les revendeurs de pièces détachées

96. Ils revendent des pièces de rechange pour automobiles, le plus souvent de marques non constructeurs (soit en provenance d'équipementiers dits de « première monte », qui fournissent également les équipements d'origine des véhicules, soit d'équipementiers « de second rang » ou « alternatifs »).

97. On distingue :

- des revendeurs disposant de points de vente « physiques » : il peut s'agir soit de distributeurs spécialisés (Tang, PPA), soit de grandes surfaces généralistes avec un rayon spécifique (notamment pour certaines pièces : essuies glaces, huiles moteur, etc.) ;
- des sites et plateformes internet, également généralistes (Amazon) ou spécialisés (PartSouq), qui ne sont pas situés en Polynésie française.

g) Les clients finaux

98. Ils sont divers également. En effet, les particuliers ne représentent qu'une partie de la clientèle qui compte également des propriétaires de flottes de véhicules, parfois importantes (par exemple celles des grandes entreprises, des administrations ou encore des loueurs de véhicules).

99. Les assureurs jouent également un rôle dans le cadre de l'assurance auto-moto. En particulier, puisqu'ils assument le coût définitif des réparations (hors franchise), ils ont intérêt à limiter le montant des travaux couverts, ce qu'ils font notamment par le recours à des réparateurs agréés. Le principe en matière d'assurance est le libre choix du réparateur par l'assuré. En vertu de ce principe, le client peut proposer le réparateur de son choix à l'assureur, mais doit dans ce cas avancer le paiement des travaux à effectuer sur son véhicule, et sera par la suite remboursé par

l'assureur[30]. Si en revanche il recourt au réparateur agréé par sa compagnie d'assurance, en application du contrat il n'a pas à avancer le paiement des travaux et n'a donc, le cas échéant, qu'à s'acquitter du montant de la franchise. Bien que le choix des réparateurs soit basé sur des critères qualitatifs (qualité des prestations, avis des clients et experts, « esprit commercial », situation géographique), ces conventions permettent aux assureurs de jouir de conditions favorables et avantageuses (« accords tarifaires » /ristourne/remises sur la main d'œuvre et les pièces, prêt de véhicule, gardiennage sans frais en cas de perte totale, remorquage gratuit, rapidité d'exécution des réparations) et aux réparateurs conventionnés de s'abstraire au moins partiellement de la concurrence des autres réparateurs.

100. Les assureurs recourent eux-mêmes aux services d'experts en assurance automobile, en charge de valider les devis présentés par les réparateurs (nécessité des réparations et coût de celles-ci), et par suite de limiter l'asymétrie d'information entre acteurs. Au moins deux sociétés d'expertise sont présentes en Polynésie française.

2. LES CANAUX DE DISTRIBUTION DES PIECES DETACHEES

a) La nécessaire segmentation de l'offre

101. Il existe plusieurs millions de références de pièces automobiles. Cette très grande diversité implique nécessairement une segmentation du marché, aucun acteur polynésien – à la différence des plateformes en ligne – n'étant en capacité d'offrir toute la gamme. Cette spécialisation peut prendre deux formes :

- spécialisation par marque : c'est celle des concessionnaires qui proposent toute la gamme des pièces disponibles (en stock ou sur commande), mais pour certaines marques seulement ;
- spécialisation par produits : des importateurs ou distributeurs se spécialisent dans certains consommables (pneus, huiles, batteries, filtres), offrant plusieurs marques et des produits pour tous les modèles, mais avec une gamme de produits restreinte.

102. À cette segmentation de l'offre s'ajoute :

- une segmentation des pièces détachées, selon qu'elles relèvent des pièces « en concurrence » (quand coexistent sur le marché polynésien des pièces d'origine et des pièces dites « de qualité équivalente ») et des pièces dites « captives » (dont la commercialisation est contrôlée par les constructeurs, sur le fondement des dispositions du droit de la propriété intellectuelle ou d'autres considérations, comme la sécurité des véhicules, mais également, en Polynésie française de la faiblesse de la demande) ;
- une segmentation de la demande, puisque les consommateurs peuvent avoir des comportements d'achat différents et que l'on distingue en leur sein des particuliers, dont le degré de connaissance mécanique peut être très variable, des entreprises (qui possèdent des flottes de véhicules), et des assureurs (qui constituent leur propre réseau de réparateurs agréés et sont aidés par des experts automobiles).

[30] Les associations de consommateurs métropolitaines ont dénoncé des pressions afin de limiter ce droit, et contraindre les consommateurs à recourir aux réparateurs agréés, conduisant le législateur à intervenir en modifiant l'article L. 2011-5-2 du code (loi 2020-1508) qui dispose : « *sont nulles les clauses par lesquelles l'assureur interdit à l'assuré, en cas de dommage garanti par un contrat d'assurance […], la cession à des tiers des créances d'indemnité d'assurance qu'il détient sur lui.* »

b) Une différenciation des fonctions parfois complexes

103. Plusieurs des acteurs mentionnés interviennent au moins partiellement sur les mêmes marchés ou les mêmes segments de marché, ce qui rend complexe leur délimitation.

104. Ainsi :

- Entretien et réparation peuvent être assurés par des garages, des réparateurs spécialisés ou les concessionnaires. Les concessionnaires ne se font *a priori* pas concurrence entre eux pour ces prestations (répartition par marques), alors qu'il existe une concurrence entre les autres acteurs.
- Les pièces de rechange peuvent être fournies par des revendeurs, spécialisés ou non, situés à l'étranger (sites internet) ou à Tahiti, ainsi que par les concessionnaires s'agissant des pièces d'origine constructeur (dont ils seraient le plus souvent les seuls distributeurs agréés).

105. En outre, ces acteurs ont des relations commerciales entre eux. Ainsi, les garagistes et les réparateurs indépendants doivent, pour leur activité d'entretien et de réparation, se fournir en pièces détachées (d'origine ou adaptables). Ils se fournissent donc auprès des acteurs du marché de commerce de pièces détachées tels que les concessionnaires ou les revendeurs spécialisés.

106. Ainsi, les canaux de distribution, depuis les équipementiers ou constructeurs jusqu'au consommateur final, sont complexes et variés. Il existe notamment une distinction fondamentale entre le réseau des constructeurs (les réparateurs agréés, qui en Polynésie française peuvent être les concessionnaires eux-mêmes ou des garages agréés), le réseau des indépendants (avec une grande variété d'acteurs, plus ou moins indépendants et plus ou moins spécialisés) et les importations directes par les consommateurs.

107. Le recours à l'un ou l'autre de ces canaux est parfois contraint, notamment pendant la période de garantie du véhicule. Les concessionnaires ont par exemple souvent pour obligation d'utiliser des pièces de rechange fournies par le constructeur pour la maintenance et la réparation des véhicules qu'ils commercialisent. Dans le cas contraire, non seulement la garantie risque de ne plus être assurée par le constructeur, mais ce motif peut également justifier une rupture du contrat par le constructeur.

108. Quant aux consommateurs, le recours au concessionnaire peut également varier selon leur profil et l'ancienneté du véhicule (il diminue nettement au terme de la période de garantie).

109. D'après l'Autorité de la concurrence métropolitaine, en France au début des années 2010, les constructeurs ou les réparateurs agréés représentaient 80 % des parts de marché de l'après-vente automobile pendant les deux premières années suivant la vente du véhicule, 70 % entre deux et quatre ans, mais beaucoup moins ensuite (globalement sur la durée de vie du véhicule 53 % du marché en valeur et 45 % en volume)[31]. Des données portant sur la seule réparation automobile, hors entretien, donnent des résultats un peu inférieurs. D'après la Fédération des Industries des Équipements pour Véhicules (FIEV), en septembre 2019, les réseaux des constructeurs d'automobiles disposaient d'une part de marché de 38,2 % sur le marché de la réparation[32] et de 35 % d'après l'organisme GIPA (données 2016 –activité 2015)[33]. Quoi qu'il en soit, la question de la confiance et de la sécurité, notamment en cas de recours à la garantie ou de projet

---

31 Avis ADLC n° 12-A-21 du 8 octobre 2012, §5 et 28.

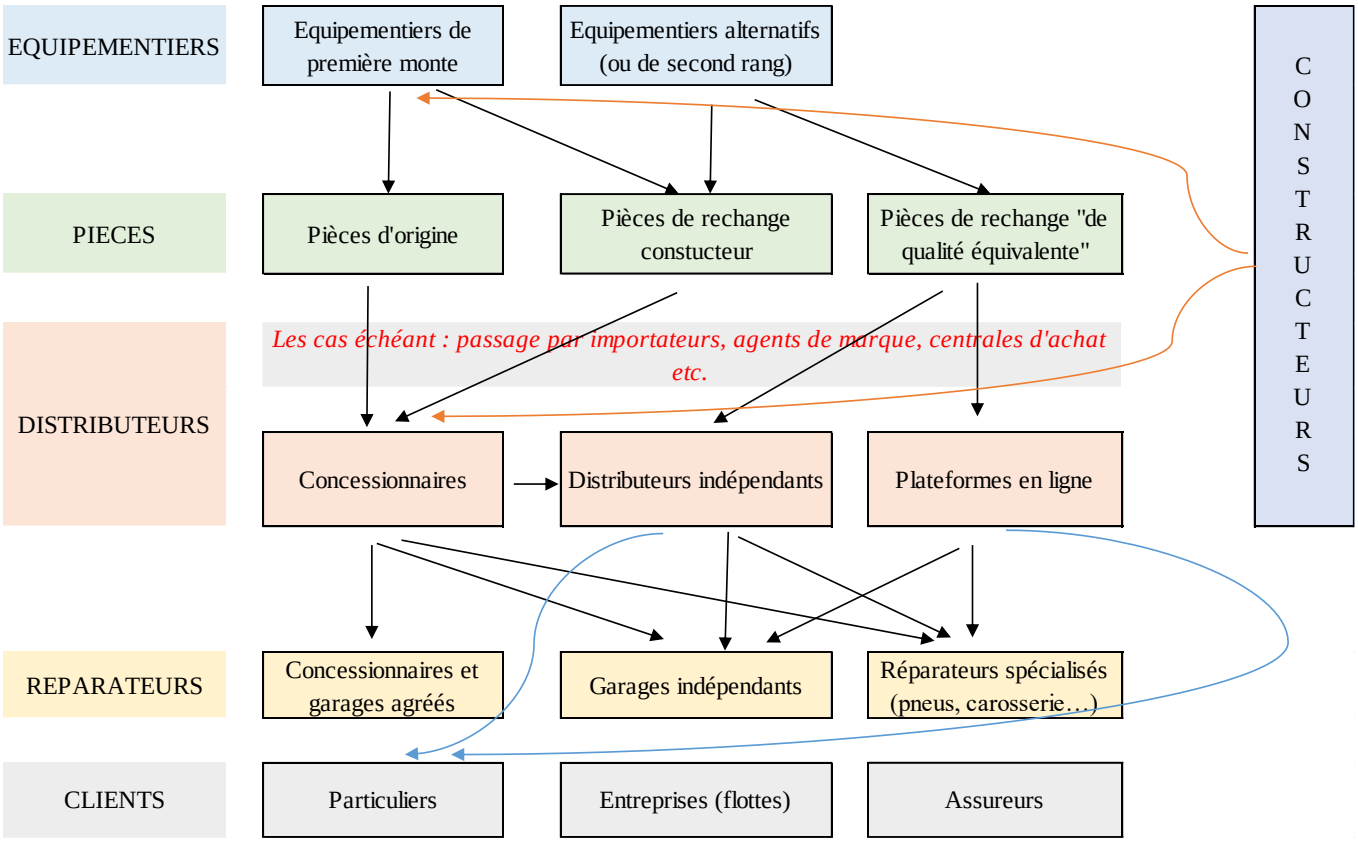
32 https://ccfa.fr/analyse/les-reseaux-des-constructeurs-gagnent-des-parts-de-marche-dans-la-reparation/

33 https://ccfa.fr/wp-content/uploads/2018/07/fiche-pays-ccfa_la-reparation-automobile-en-france.pdf

de revente rapide du véhicule, prime pendant les premières années d'utilisation du véhicule, tandis qu'après quelques années, le prix devient la considération essentielle de l'acte d'achat.

110. En Polynésie française, d'après l'enquête réalisée par l'Autorité, si les répondants sont attachés à utiliser des pièces de la marque du constructeur pendant la période de garantie (61 % considèrent que c'est obligatoire et 32 % préférable, soit un total de 93 %), cette proportion connait une forte diminution à l'issue de cette période (elle descend à 61 %, dont 57 % qui considèrent toujours cela préférable). Le recours à la marque du constructeur est donc majoritairement considéré davantage comme une contrainte d'ordre juridique (maintien de la garantie), que comme une nécessité d'ordre mécanique (meilleur fonctionnement du véhicule). D'ailleurs, 78 % des répondants considèrent qu'ils recourraient à d'autres marques pour le changement des pièces d'usure (courroies de distribution, filtres, freins ou batteries) s'ils en avaient la possibilité.

CIRCUIT DES PIECES DETACHEES



Source : APC

3. UNE ASYMETRIE ENTRE ACTEURS A L'ORIGINE DE CERTAINES DIFFICULTES REELLES OU RESSENTIES

111. Plusieurs des personnes entendues par l'Autorité ont exprimé des difficultés liées d'après elles à l'organisation spécifique du secteur, et notamment à la place centrale des concessionnaires.

a) Une asymétrie entre le prestataire et son client due à la technicité de la réparation

112. Sur un plan économique, l'après-vente automobile est propice à une certaine « asymétrie d'information ». Les professionnels bénéficient d'une information supérieure à celle des leurs clients (connaissance technique), ce qui rend ces derniers captifs. Il peut en résulter des abus, par exemple en matière de tarification (prix excessifs) ou de prestation (facturation de prestations inutiles). C'est par exemple sur le fondement de cette théorie qu'en métropole, les acteurs en charge du contrôle technique des véhicules[34] ne sont pas les mêmes que ceux qui sont en charge des réparations, afin de ne pas créer une incitation à multiplier le nombre de préconisations.

113. Le consommateur est également captif des distributeurs de pièces détachées, et en particulier ceux de la marque de son véhicule. En effet, hors pièces génériques (pneus ou essuie-glaces), beaucoup de pièces de rechange sont spécifiques à son véhicule, à son modèle, voire à sa série. Dans ces conditions, une fois qu'un véhicule d'une certaine marque est acquis, la concurrence est limitée pour ces pièces et ne peut s'exercer qu'au sein de la même marque.

b) La traduction de cette asymétrie dans les comportements

114. Nombre des pratiques dénoncées par les consommateurs, tant dans l'enquête de l'association *Te Tia Ara* que dans les réponses au questionnaire de l'Autorité, trouvent leur fondement dans cette asymétrie.

115. L'analyse du questionnaire de l'Autorité montre d'ailleurs l'existence d'un double clivage, selon la connaissance personnelle de la mécanique de l'utilisateur et selon la complexité des pièces. Le recours aux pièces détachées achetées directement à l'étranger ou chez des distributeurs spécialisés est massif pour les pièces génériques et pour ceux qui ont des connaissances mécaniques, tandis que le recours aux garages et concessions est plus important pour les pièces complexes nécessitant de la main d'œuvre (moteur ou électronique) et pour ceux qui n'ont pas confiance dans leurs capacités à réparer eux-mêmes leur voiture. Les écarts de prix les plus élevés relevés entre Tahiti et l'étranger portent d'ailleurs largement sur des pièces complexes (voir sur ce point le § 263). Le consommateur est ainsi davantage captif des concessionnaires pendant la durée de la garantie, ainsi que lorsqu'il a besoin de pièces spécifiques.

116. Les principales raisons avancées pour justifier l'appréciation des répondants (à 91 % négatives) sur le secteur de la réparation automobile sont liées à cette asymétrie, et apparaissent ainsi bien plus prépondérantes que les questions de disponibilité des pièces ou de coût de la main d'œuvre par exemple. Ces raisons sont les suivantes :

- manque de transparence sur les prix pratiqués, les causes des pannes, les réparations nécessaires et leur coût ;
- manque de transparence des devis et de la facturation, qui ne fait pas toujours apparaitre le prix des pièces, voire si celles-ci ont ou non été remplacées ;

[34] Il n'y a pas en Polynésie française d'obligation de procéder à un contrôle technique des véhicules, hors le cas d'une cession par un professionnel qui prévoit la remise d'un bilan technique, mais sans obligation ni pour le vendeur ni pour l'acheteur d'effectuer les réparations correspondantes (articles 9 à 16 de la décision n° 60 AE du 21 janvier 1983).

- manque de compétence et de qualité de service dans les prestations de certains professionnels (garantie limitée, utilisation d'autres produits que ceux annoncés, retour des pannes) ;
- facturation de prestations non justifiées (exemples cités : « essais sur route », usage du pont pour faire une vidange, travaux supplémentaires) ou recours excessif à la tarification au forfait ;
- absence de conscience professionnelle (remplacement obligatoire de groupes entiers de pièces alors qu'une piécette ou une réparation de la pièce suffirait ; réalisation et facturation de travaux non nécessaires et/ou non sollicités ; nouvelles pannes apparaissant quelques jours après le passage au garage), avec parfois le choix de termes forts dans les réponses.

117. Certaines pratiques ont par ailleurs fait l'objet de signalements auprès de l'Autorité. Ainsi le gestionnaire d'un important parc automobile, qui avait signé un document lors de la remise d'un véhicule à un concessionnaire pour effectuer un devis de réparation (avec un montant forfaitaire pour le devis, et une fourchette de prix pour les diagnostics), s'est vu facturer un montant de diagnostic bien supérieur au haut de la fourchette, sans respecter l'engagement signé. Il s'agit en l'occurrence d'une rupture du contrat, qui ne relève pas des compétences de l'Autorité mais davantage des relations entre entreprises (tribunal de commerce), ou éventuellement du droit de la consommation (DGAE), mais il témoigne des conséquences du caractère obligé du recours à certains réparateurs automobiles.

c) Une asymétrie plus spécifique entre les fournisseurs, les concessionnaires et les autres distributeurs de pièces

118. L'essentiel des reproches formulés au cours de l'instruction vise la place centrale des concessionnaires, qui profiteraient de leurs relations privilégiées avec les constructeurs, de leur connaissance technique des véhicules (notamment en matière électronique) et des clauses liées à la garantie constructeur d'origine, pour s'imposer comme intermédiaires obligés pour toutes les réparations autres que celles d'entretien courant (pneus ou batteries par exemple), soit en y procédant directement, soit en étant la seule source d'approvisionnement en pièces spécifiques pour les réparateurs indépendants.

119. Des comportements tels que le refus de communiquer les références des pièces du moteur par exemple, afin de s'assurer le monopole de la maintenance et de la vente des pièces, ont été relevés. Les mêmes comportements se retrouvent sur des pièces plus courantes, dont les références n'apparaissent pas non plus sur les devis des concessionnaires. Compte tenu de la très grande variété des pièces, qui peuvent différer pour un même modèle entre les séries, une telle pratique revient *de facto* à empêcher tout recours à des fournisseurs alternatifs ou à l'auto-réparation de ces véhicules, même hors de période de garantie.

120. Un constat spécifique concerne également les automobiles les plus récentes, dans lesquelles les composants électroniques sont plus nombreux. En effet, pour beaucoup d'opérations, il est nécessaire d'avoir recours à une documentation spécifique et à des bancs ou à des valises de diagnostic, notamment pour intervenir sur l'ordinateur de bord ou le mettre à jour. Or, ces équipements peuvent être coûteux et surtout ne sont pas universels. Ils rendent ainsi les recours aux concessionnaires de plus en plus fréquents pour un nombre croissant d'opérations de maintenance et de réparation.

d) Une structure de marché ouverte chez les indépendants, mais concentrée chez les concessionnaires

121. La concurrence sur les marchés du commerce des pièces détachées et de la réparation est souvent perçue comme insuffisante, tant par les acteurs du secteur que par les consommateurs. Cette insuffisance serait due d'après les répondants, d'une part à un nombre insuffisant d'acteurs sur les marchés étudiés et, d'autre part, à la faible qualité des prestations effectuées par un grand nombre de réparateurs, qui ne leur permet pas de concurrencer effectivement les concessionnaires.

122. Il apparait cependant qu'en réalité l'entrée sur plusieurs des segments de ce secteur est relativement ouverte et que de nouveaux concurrents émergent. Ainsi, par exemple, en matière de distribution des pièces détachées, les clients eux-mêmes font concurrence aux distributeurs, concessionnaires et réparateurs par leurs achats privés de pièces détachées. Le marché de la réparation accueille également de nouveaux garagistes et réparateurs indépendants, parfois issus des ateliers des concessionnaires. Le degré élevé de concurrence est d'ailleurs parfois fortement ressenti par les professionnels. La pression exercée par les revendeurs de pièces adaptables, les entrepreneurs individuels, et les consommateurs qui achètent en direct prendrait ainsi de l'ampleur.

123. Cette émergence d'une nouvelle concurrence semble toutefois moins évidente en ce qui concerne les concessionnaires, qui ont connu un phénomène de concentration malgré la multiplicité des marques représentées. À cet égard, les contrats de concession semblent relativement stables dans le temps, sans remise en cause observée. Les entreprises du secteur ont également souvent des liens capitalistiques entre elles. Ainsi, les principaux loueurs de voitures et certains vendeurs de pièces automobiles sont par exemple adossés à des concessionnaires (par exemple Sopadep et Hertz ou Sodiva et Nexus Automotive Polynesia)[35].

124. Une partie des répondants voient d'ailleurs dans la position centrale des concessionnaires, et dans certaines de leurs pratiques, une des raisons du renchérissement des prix. L'entrée de nouveaux concurrents sur les marchés de réparation de véhicules et de commerce de pièces détachées participerait ainsi au dynamisme concurrentiel du secteur mais ne suffirait pas à offrir des tarifs attractifs pour les consommateurs, faute pour ces acteurs d'avoir librement accès à l'ensemble de la gamme des pièces et des outils de diagnostic et d'intervention, en raison du passage obligé par les concessions.

125. Ainsi, les différents canaux de distribution ne seraient pas en mesure de se faire concurrence par les prix ou la qualité pour toutes les pièces complexe ou protégées, limitant ainsi la pression concurrentielle des acteurs indépendants sur les concessionnaires.

126. Certains contributeurs disent avoir effectué des comparaisons de prix entre réparateurs pour une même prestation et relevé des différences importantes :

- un même modèle de pare-brise pourrait être facturé trois fois plus cher chez un concessionnaire par rapport à un indépendant, avec une main d'œuvre deux fois chère ;
- un pare-chocs standard coûterait environ 100 0000 F CFP de plus chez un concessionnaire que dans un petit garage ;

[35] https://www.sopadep.pf/?page=groupe_historique : https://www.radio1.pf/les-constructeurs-automobiles-investissent-laftermarket/?fbclid=IwAR1uZ0YQL8odD6AN057J9NX_9nMbPSYUdcx3tYude2wDQEaGL70C3Wj8FiI

- la main d'œuvre pourrait être facturée 4 000 F CFP par heure chez un carrossier indépendant, contre deux fois plus chez un concessionnaire, pour une qualité équivalente.

127. Cela vaudrait également pour des opérations standard, telles que le remplacement d'embrayage ou de courroie de distribution.

C. LES DETERMINANTS DE LA FORMATION ET DU NIVEAU DES PRIX

1. L'ETROITESSE DU MARCHE POLYNESIEN

128. La totalité des pièces détachées utilisées en Polynésie française est importée, en l'absence de toute production locale. Or, le prix d'achat des biens dépend en général du volume d'achat commandé auprès des différents fournisseurs. Dès lors qu'à l'échelle mondiale, le marché polynésien de commercialisation des pièces détachées est étroit, les faibles volumes acheminés vers la Polynésie ne permettent pas aux acteurs du marché local de disposer de prix d'achat plus bas.

2. L'IMPACT DES FRAIS DE TRANSPORT ET DES TAXES DOUANIERES

129. L'absence de production locale de pièces automobiles (mécaniques, électriques et carrossières) oblige les acheteurs à se fournir hors du territoire, soit directement auprès de fournisseurs ou constructeurs, soit par le biais d'intermédiaires (centrales d'achat, sites ou plateformes internet).

130. Le commerce de pièces détachées étant lié aux services de réparation et d'entretien, le prix de vente de ces pièces influe donc sur le prix de la réparation des véhicules motorisés.

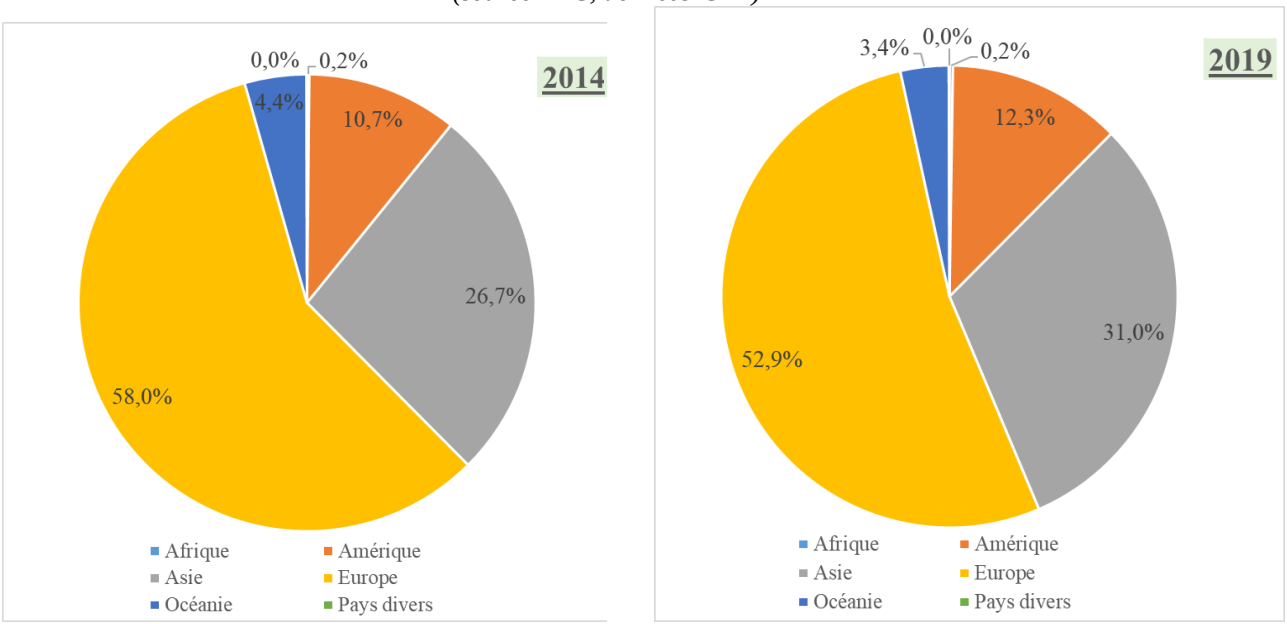
131. L'éloignement géographique de la Polynésie et son insularité sont, selon les différents opérateurs du secteur, une des raisons du coût élevé des pièces détachées. En effet, l'acheminement des pièces détachées vers le territoire représente une partie non négligeable du prix final des pièces détachées. S'ajoutent ainsi au prix de départ des biens les frais de transport et les taxes douanières[36].

132. Une réserve a cependant été formulée par une compagnie d'assurance quant à l'impact de l'éloignement géographique de la Polynésie et de son insularité sur les prix des biens et services du secteur étudié. D'après elle, cette justification était valable lorsque l'approvisionnement se faisait auprès de fournisseurs éloignés (Italie, Espagne, France). Or, depuis quelques temps, l'approvisionnement se fait aussi auprès de fournisseurs plus proches géographiquement (Chine, Corée, Japon, Malaisie, Singapour, Thaïlande, États-Unis, Brésil) ce qui limiterait ce surcoût. Toutefois, si effectivement la part de l'Asie dans les importations d'équipement automobiles a cru au cours des dernières années, plus de la moitié de celles-ci proviennent toujours d'Europe.

[36] Pour plus de détail sur le coût des produits importés, voir notamment APC, avis n° 2019-A-02 du 19 septembre 2019 relatif aux mécanismes d'importation et de distribution en Polynésie française, § 51 à 62.

Importation d'équipements pour automobiles

(source APC, données ISPF)



133. En matière de transport, le facteur de surcoût le plus significatif est lié au mode de transport retenu. En effet, le transport aérien est un facteur de renchérissement très important. Le choix dépend de l'urgence de la réparation et du type des pièces commandées. Le délai de livraison varie selon le type de transport choisi (entre 15 jours environ pour les pièces livrées par avion et 2 à 6 mois pour les pièces acheminées par bateau). Ainsi, le transport aérien est-il préféré au transport maritime pour un acheminement rapide, mais il est beaucoup plus coûteux (en 2015, d'après l'ISPF, 30 F CFP par kilo pour le maritime contre 754 F CFP pour le fret aérien) et donc réservé aux commandes ponctuelles, urgentes ou peu pondéreuses et volumineuses. C'est donc le transport par bateau qui est plus généralement favorisé.

134. Au-delà des frais de transport à proprement parler, le poids des droits et taxes à l'importation (DTI), dont les droits de douane, représente environ 35 % de leur coût dit CAF (incluant donc le prix sortie usine mais également le fret vers la Polynésie française et l'assurance), renchérissant d'autant le prix de ces biens sur le territoire. A ces frais viennent également s'ajouter d'autres frais : déchargement, livraison et le cas échéant frais de transport inter-îles, ainsi que la TVA qui est de 16 % sur ces produits.

Importation d'équipements pour automobiles[37]

Niveau 4 bis	Valeur CAF 2019	% IMP	DTI 2019	DTI/CAF
Parties de moteurs autres	342 816 602		83 207 703	24%
Autres équipements automobiles	297 561 633		121 893 940	41%
Parties et accessoires de carrosserie, y compris les cabines	198 982 121		83 623 480	42%
Freins et servo-freins	146 683 184		60 641 879	41%
Parties de moteurs bateaux	171 588 426		23 317 818	14%
Parties de moteurs véhicules automobiles	137 074 390		40 628 341	30%
Systèmes de suspension	125 503 219		52 913 615	42%
Embrayages	95 182 772		40 040 014	42%
Roues	80 685 875		35 180 358	44%
Pare-chocs	68 502 501		29 752 962	43%
Radiateurs	62 244 506		24 913 994	40%
Volants, colonnes et boîtiers de direction	51 577 510		21 621 176	42%
Boîtes de vitesses	40 873 984		16 967 213	42%
Ponts avec différentiel	23 562 010		10 095 553	43%
Silencieux et tuyaux d'échappement	36 664 840		13 764 556	38%
Coussins gonflables de sécurité	6 551 150		2 953 660	45%
Ceintures de sécurité	5 476 418		2 266 743	41%
Total ED02 Equipements pour automobiles	**1 891 531 141**	**0,8%**	**663 783 005**	**35%**
Parties et accessoires de motocycles	119 521 561	0,1%	32 810 812	27%
Total général importations	**224 241 864 801**		**54 773 648 463**	**24%**

Source APC (données ISPF)

135. Les charges peuvent toutefois être différentes selon les clients. Ainsi, alors que les professionnels peuvent bénéficier de gains dans les coûts de transport, à condition de grouper leurs commandes, les particuliers peuvent dans certains cas être exonérés de tout ou partie des taxes à l'importation si le coût de leurs achats frais de transport compris sont inférieurs aux montants de la franchise (20 000 F CFP pour une franchise totale et 50 000 F CFP pour bénéficier d'un taux forfaitaire et d'une dispense de recours aux services d'un transitaire).

3. DES CAPACITES DE STOCKAGE DES PIECES LIMITEES

136. La nécessité de disposer d'espaces de stockage importants est une spécificité insulaire. En effet, alors qu'un distributeur métropolitain par exemple peut obtenir des pièces en quelques jours, les délais d'approvisionnement en Polynésie française sont de plusieurs semaines voire de plusieurs mois si l'on privilégie le transport maritime groupé, moins onéreux. Il est donc nécessaire de disposer de stocks conséquents, au moins pour les pièces les plus usuelles.

137. Pour disposer de pièces rapidement, et arbitrer entre un transport aérien rapide mais coûteux et un transport maritime moins onéreux mais long et soumis à davantage d'aléas, les acteurs du secteur effectuent des achats (groupés) de plusieurs références dont certaines, les pièces dites « consommables », sont stockées pour répondre aux besoins de leur activité.

138. Toutefois, la faible taille de la majorité des entreprises, le coût et la faible disponibilité du foncier local, ne permettent pas toujours aux distributeurs locaux de disposer d'une grande capacité de stockage. En effet, celui-ci nécessite la mise à disposition d'une surface, le recours à de la main d'œuvre (pour conditionner et entretenir les produits, réaliser l'inventaire), des

[37] L'année 2019 a été retenue compte tenu de la spécificité de l'année 2020, qui a été marquée par une chute des importations en raison de la crise sanitaire.

charges récurrentes (foncières, d'électricité). De plus, les conditions de stockages peuvent être difficiles (chaleur, humidité). Au coût du foncier, des entrepôts, de la conservation, de la manutention et du personnel s'ajoutent également des frais bancaires au titre des avances de trésorerie, car il existe un décalage, souvent de plusieurs mois, entre l'arrivée des pièces stockées et leur écoulement local.

139. Pour cette raison, de nombreuses pièces ne font l'objet de que commandes ponctuelles, au fil des besoins.

140. Cette contrainte n'est pas sans créer des difficultés d'adéquation entre les besoins et l'offre disponible pour les réparateurs comme pour les clients finaux, accrues par la grande diversité des pièces automobiles. On peut recenser les problèmes suivants :

- difficultés d'approvisionnement auprès des fournisseurs locaux (épuisement des stocks disponibles localement ou pièces non commercialisées par les fournisseurs) ou internationaux (arrêt de fabrication de certaines pièces par les constructeurs ou les équipementiers alors qu'elles correspondent à des modèles très présents localement) ;
- nécessité pour les réparateurs de se rendre dans plusieurs points de vente afin de se procurer les biens nécessaires à leur service, ce qui conduit à un surcoût fonction du temps passé à la recherche des pièces nécessaires ;
- facturation du stockage et renchérissement des pièces ;
- nécessité pour les réparations urgentes de recourir à des pièces d'occasion, mais rares et dont le stockage est également limité, ou à des importations par avion, très coûteuses.

141. Ainsi, les principaux acteurs du secteur en Polynésie française stockent plusieurs milliers de références, jusqu'à 50 000, ce qui représente un coût non négligeable (certains l'estiment entre 5 et 10 % du prix final des pièces). Malgré cela, seules certaines pièces, les plus courantes, et souvent les plus communes aux différents modèles, sont stockées, tandis que les pièces plus spécifiques (rares ou concernant des véhicules anciens, notamment de plus de 10 ans), sont généralement fournies seulement à la commande.

142. Autre conséquence, la nécessité de stocker induit celle de procéder à la destruction (cafutage) d'un nombre plus important de pièces.

4. UN RECOURS MAJORITAIRE A DES PIECES DETACHEES D'ORIGINE POUR LES REPARATIONS

143. La plupart des réparateurs disent privilégier les pièces d'origine vendues par les concessionnaires[38]. Le recours aux pièces adaptables et d'occasion n'est souvent envisagé qu'en second rang, en cas d'indisponibilité – au moins immédiate – des pièces d'origine. Or, les pièces d'origine sont par nature plus coûteuses.

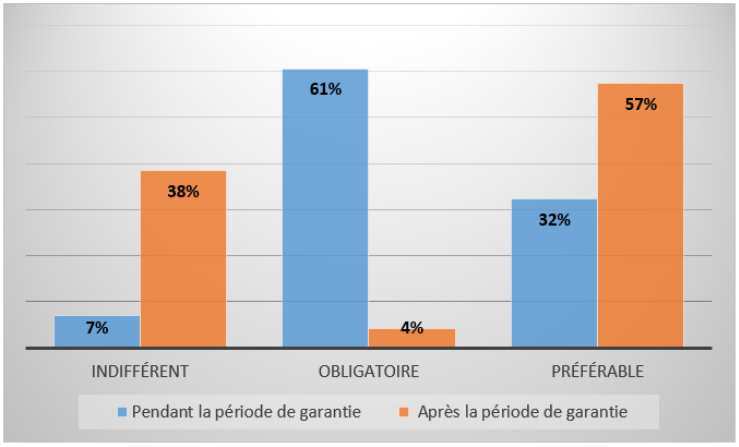
144. Les consommateurs pour leur part privilégient également ces pièces, mais davantage sous contrainte. En effet, les concessionnaires subordonnent souvent la garantie des véhicules neufs vendus par eux à l'utilisation de pièces d'origine pour toutes réparations et au fait que les réparations soient effectuées par leur réseau durant toute la période de garantie. Au terme de la garantie, le recours aux concessionnaires se réduit d'ailleurs fortement, même s'il reste majoritaire (voir § 110). Il arrive toutefois également que le recours aux pièces d'origine soit

[38] Définition, cf. note 19.

initié par les clients. En effet, lorsqu'un client achète un véhicule neuf, il s'adresse souvent de lui-même aux concessionnaires ou réparateurs agréés, principalement en raison de la confiance qu'il accorde au prestataire de service.

145. Comme évoqué supra, le recours à la marque du constructeur est donc considéré par beaucoup davantage comme une contrainte d'ordre juridique (maintien de la garantie, en général de deux à trois ans), que comme une nécessité d'ordre mécanique (meilleur fonctionnement du véhicule). D'ailleurs, 78 % des répondants à la consultation de l'Autorité considèrent qu'ils recourraient à d'autres marques pour le changement des pièces d'usure (courriers, freins ou batteries) s'ils en avaient la possibilité.

Pour vous, acheter les pièces de la marque du constructeur est	***Pendant la période de garantie***		***Après la période de garantie***	
Indifférent	22	*7%*	121	*38%*
Obligatoire	191	*61%*	13	*4%*
Préférable	102	*32%*	181	*57%*
Total général	**315**	***100%***	**315**	***100%***



Source : APC

146. Ce recours à des pièces d'origine peut donc avoir plusieurs raisons :

- politique d'entreprise des réparateurs, pour des questions de fiabilité mais également de responsabilité (certains réparateurs évoquent ainsi l'absence de garantie des pièces alternatives, qui peuvent conduire à mettre en cause leur responsabilité alors que les pièces d'origine sont garanties par les concessionnaires, et refusent souvent de réaliser des réparations avec des pièces acquises et fournies directement par leurs clients) ;
- dispositions légales en vigueur, par exemple en matière de garantie ou de propriété intellectuelle ;
- spécificité des pièces et facilité dans l'approvisionnement (auprès du concessionnaire le plus souvent) ;
- obligations conventionnelles, par exemple s'agissant des contrats conclus entre gestionnaires de parcs automobiles et concessionnaires, certains imposent de n'utiliser que des pièces d'origines pour bénéficier de la « garantie constructeur », de même que les concessionnaires eux-mêmes sont tenus d'utiliser des pièces d'origine au risque de voir leurs contrats de représentation du constructeur rompus ;
- pression des consommateurs.

147. Ainsi, bien que le prix élevé des pièces d'origine soit régulièrement dénoncé, leur utilisation est souvent encouragée voire obligatoire, ce qui participe également à l'augmentation du prix des services effectués par les réparateurs et garagistes.

148. Dans certains cas cependant, l'indisponibilité de pièces détachées (d'origine ou adaptables) en stock oblige les garagistes et réparateurs indépendants à se fournir en dernier recours auprès de distributeurs de pièces d'occasion, même si sur ce créneau également la capacité de stockage est limitée. Dans ce cas, les clients sont en général informés de l'utilisation de pièces d'occasion pour la réparation de leur véhicule. Cet usage figure sur les factures et le prix peut être réduit de 50 % environ par rapport à celui d'une pièce neuve.

149. La plupart des professionnels de la réparation se disent toutefois sceptiques quant à l'utilisation de ces pièces, recyclées ou alternatives car, pour les concessionnaires, elles portent atteinte à leurs engagements à l'égard de la marque concédante, et plus généralement elles comporteraient également des risques en matière de responsabilité et de sécurité.

5. UN RECOURS LIMITE AUX ACHATS EN LIGNE

150. Le recours à la vente en ligne peut être privilégié par les clients individuels, lorsqu'ils privilégient les prix bas et ne connaissent pas de contrainte quant aux délais de transport.

151. Toutefois, il implique le paiement de frais de transport onéreux ainsi que de taxes dès lors que les montants de franchise (20 000 et 50 000 F CFP) sont dépassés. En outre, seules quelques plateformes livrent en Polynésie française.

152. Surtout, il implique de connaitre avec certitude la pièce nécessaire, ce qui est parfois complexe, les réparateurs n'étant pas toujours disposés à en fournir les références.

6. LA MARGE DE COMMERCIALISATION DES PIECES DETACHEES

a) Les pièces à tarifs réglementés

153. Le prix de certaines pièces automobiles est soumis à un plafonnement de la marge maximale de commercialisation (réglementation relative aux PGC). Pourtant cette réglementation n'est pas connue de l'immense majorité des utilisateurs (91 %), qui doutent d'ailleurs de son application par les professionnels (pour 75 % d'entre eux).

154. Si cela ne signifie pas nécessairement que cette réglementation n'est pas appliquée, cela laisse à tout le moins entendre une certaine méfiance à l'égard de professionnels, mais également une absence de communication de leur part comme de celle des pouvoirs publics sur ces dispositions spécifiques. À titre de comparaison, la plupart des ménages connaissent les réglementations équivalentes en matière de produits alimentaires (PPN et PGC).

155. À noter également que certaines des pièces pour lesquelles des écarts de prix très importants entre distributeurs ont été relatées, en réponse à d'autres questions de cette enquête, sont pourtant des pièces soumises à un plafonnement des marges (disques et plaquettes de frein mentionnés trois fois avec des écarts de 1 à 2 ; cardan mentionné deux fois, une fois avec un écart de 1 à 10 entre le prix concessionnaire et le prix sur internet et un écart de 1 à 2 entre le prix du concessionnaire local et celui d'un concessionnaire de la même marque mais en métropole).

156. Les professionnels consultés par l'Autorité ont pourtant tous déclaré respecter la réglementation. Cependant, si le texte prévoit que le prix réglementé constitue un plafond, en réalité, les distributeurs et concessionnaires interrogés semblent fixer leurs prix au plafond légal (100 ou 135 % de marge), ce qui pourrait être le signe d'une absence de réelle concurrence entre eux sur ces pièces.

b) Les pièces à tarif libre

157. Le prix des autres pièces, en revanche, est libre.

158. À cet égard, beaucoup dénoncent les marges excessives de certains acteurs du secteur pour toutes les pièces spécifiques (à distinguer des consommables ou pièces d'usure), ainsi que des pratiques tarifaires qui ne permettent pas de tirer les prix vers le bas (par exemple l'absence de prix dégressifs avec les volumes).

159. Certains distributeurs de pièces détachées évoquent aussi les prix élevés pratiqués par les concessionnaires pour les pièces dont ils ont l'exclusivité, qui ont une incidence directe sur leurs propres prix de revente et conduisent à un renchérissement global et à une uniformité des prix de revente des pièces détachées[39]. Interrogés sur ce point, les concessionnaires renvoient cependant la responsabilité aux constructeurs, qui leur imposeraient les tarifs des pièces d'origine.

160. Ainsi, le coût des réparations des véhicules motorisés en Polynésie française tiendrait relativement peu au coût de la main d'œuvre, souvent inférieur à celui pratiqué en métropole (la rémunération minimale légale des ouvriers du secteur est par exemple 10 % moins élevée en moyenne à fonctions comparables[40]), et bien davantage au coût des pièces, pour des raisons exogènes (éloignement), mais également endogènes et liées à la structure du marché.

161. Toutefois, si les questionnaires ont fait apparaître des écarts de prix très significatifs avec la métropole pour certains produits (de 1 à 10 parfois et de 1 à 20 par rapport à certaines plateformes en ligne), d'après certaines déclarations recueillies au cours de l'instruction, qui n'ont pas fait l'objet de vérifications comptables, les marges commerciales pratiquées sont parfois relativement proche entre les PGC et les produits à tarif libres. Le taux de marge déclaré par un concessionnaire de la place est ainsi entre 1,5 et 2,5 fois le prix d'achat (le plafond pour les PGC étant de deux fois le prix rendu entrepôt).

c) Focus sur les boitiers de recharge des véhicules électriques (Wallbox)

162. En cours d'instruction, l'attention de l'Autorité a été appelée sur la question du coût élevé des boitiers de recharge des véhicules électriques (ou wallbox) et de leur installation.

163. La part du véhicule électrique dans l'automobile reste très largement minoritaire encore aujourd'hui en Polynésie française, avec une part de marché en 2021 avoisinant 1 % des

---

[39] Citations des questionnaires : *« les prix des pièces sont faits par les fournisseurs que ce soit en origine ou en adaptable. »*. Au regard du droit de la concurrence, il est important de noter qu'un fournisseur ne peut imposer aux distributeurs un prix minimum de revente d'un produit.

[40] Sources : annexes des salaires minima des conventions collectives du secteur et https://www.legifrance.gouv.fr/conv_coll/id/KALICONT000005635191. A noter que la convention collective ne fixe pas le coût de la main d'œuvre facturé *in fine* au consommateur, mais les minima de salaire par catégorie de salarié. Le coût de main d'œuvre facturé est donc libre, avec – en France métropolitaine - des écarts importants entre constructeurs comme relevé par le baromètre du magazine L'Argus en 2019 : https://www.largus.fr/actualite-automobile/entretien-auto-combien-cela-coute-chez-les-constructeurs-10209390.html

immatriculations totales annuelles, et 9 % en incluant les véhicules hybrides, malgré une progression en terme de nombre de véhicules vendus.

Immatriculations annuelles des véhicules

	Hybrides		Électriques		Total
2018	722	6,3%	79	0,7%	11 448
2019	577	4,7%	79	0,6%	12 178
2020	564	5,4%	108	1,0%	10 531
2021 (S1)	449	8,0%	56	1,0%	5 583
	2 312	**5,8%**	**322**	**0,8%**	**39 740**

Source : SIVPF-DTT

164. D'après les déclarations recueillies auprès des professionnels du secteur, tous les véhicules électriques, qu'ils fonctionnent uniquement sur batterie (les BEV pour *Battery Electric Vehicle*) ou qu'ils soient hybrides (les PHEV pour *Plug in Hybrid Electric Vehicle*), peuvent se recharger aussi bien sur une prise électrique standard que sur une borne de charge spécifique et dédiée (*wallbox*). Le recours à une telle borne de charge, s'il n'est pas obligatoire, semble à tout le moins indispensable pour un usage quotidien d'un véhicule électrique, tant elle permet de raccourcir considérablement la durée du cycle de recharge de la batterie.

165. Il a été rapporté à l'Autorité un prix de vente très élevé de ces bornes de charge et de leur installation, avec un écart de 1 à 10 par rapport aux prix pratiqués en métropole, conduisant à une instruction sur ce point précis.

166. Il existe plusieurs importateurs de bornes de charge (au moins 3) sur le territoire polynésien, et aucun ne se déclare lié par une quelconque exclusivité d'importation. Chaque distributeur déclare avoir un seul fournisseur, et présenter sur son catalogue un à deux modèles différents. Les volumes annuels réalisés sont assez faibles, de l'ordre de quelques unités par distributeur, et en baisse constante depuis 2015, qui semble être la première année de commercialisation en Polynésie française de ces bornes.

167. Cette baisse semble liée au fait que les concessionnaires, contrairement à ce qui était proposé il y quelques années lors de l'arrivée des véhicules électriques sur le territoire, proposent désormais leurs propres modèles de borne de charge lors de l'achat d'un véhicule neuf. Cette borne peut être soit incluse dans le prix de vente du véhicule, soit être vendue en option dans le cas par exemple de certains véhicules dits « premium ».

168. Les prix de vente publics déclarés par les distributeurs de bornes en Polynésie française paraissent en cohérence avec les prix relevés sur les sites internet marchands des fournisseurs. L'instruction a révélé ainsi des écarts faibles de 1 à 1,4, explicables par les seuls frais de transport et les taxes et droits. Il ne semble donc pas y avoir de surcoût par rapport à la métropole sur l'acquisition de la borne en elle-même.

169. L'installation des bornes de charge peut être réalisée par tout électricien disposant des habilitations IRVE, accessibles sans restriction particulière. Les importateurs ne réalisent pas eux-mêmes ces installations, obligeant leur client à passer par un autre prestataire. Les concessionnaires proposent en revanche en interne ce service, via leurs électriciens agréés.

170. Le coût d'installation peut varier du simple au double, surtout s'il faut acheminer le câble sur une distance importante. Un des installateurs, en réponse au questionnaire qui lui a été adressé,

déclare ainsi un coût d'environ 80 000 F CFP à 90 000 F CFP, un montant qui « *peut varier fortement en fonction de la configuration du site d'installation* ». Un concessionnaire de la place quant à lui indique un coût moyen d'installation de 50 000F CFP, celle-ci étant fréquemment offerte au client ayant acheté le véhicule. Le coût semble là aussi contenu et dans la ligne des prix pratiqués en métropole, qui eux oscillent entre 300 € et 600 € (35 800 F CFP à 71 600 F CFP).

171. Enfin, concernant les garanties offertes sur le matériel par les différents acteurs, il semble préférable pour le consommateur d'opter pour la borne de charge du concessionnaire automobile plutôt qu'une de celles proposées par les autres distributeurs. En effet la garantie offerte sur la borne par les concessionnaires est calquée sur celle du véhicule, qui peut atteindre jusqu'à 8 ans (cas du modèle BYD e2 par exemple), tandis que la garantie n'est que de 24 mois pour les bornes commercialisées par les importateurs.

172. L'Autorité ne relève ainsi pas de dysfonctionnement à ce stade sur le point spécifique des bornes de recharge.

d) Bilan d'ensemble : un degré de concurrence variable selon les segments du marché

173. Il résulte des constatations effectuées qu'il existe une différence très significative des tarifs et des comportements selon le caractère substituable ou spécifique des pièces, notamment selon qu'elles sont d'origine ou adaptables. Ainsi, les pièces dites d'usure (pneus, plaquettes de frein, batteries) ou les consommables (huiles, ampoules) ne nécessitent pas le recours à un concessionnaire, ni même à un garage spécialisé. Les offreurs sont d'ailleurs nombreux sur le territoire. En revanche, les pièces spécifiques au véhicule ou complexes, dont les références sont très nombreuses, ne sont pas toujours stockées sur le territoire ou alors elles le sont chez le seul concessionnaire et sont parfois protégées par des droits de propriété intellectuelle (carrosserie par exemple). Il en va de même pour les opérations de maintenance, notamment électroniques, dont beaucoup ne peuvent être réalisées que chez les concessionnaires.

174. Les clients eux-mêmes notent d'ailleurs que leur comportement d'achat peut varier selon les pièces dont ils ont besoin.

175. Ainsi, plus le produit est courant et substituable, plus le secteur apparait concurrentiel et moins les écarts de prix avec la métropole, notamment, sont importants. En revanche, pour des produits plus spécifiques, les marges peuvent apparaitre très élevées (200 % sur un prix de revient tout inclus, y compris les charges locales de stockage ou livraison par exemple), ce qui peut conduire à des prix 5 ou 6 fois supérieurs (voire plus de dix fois) au prix dit « sortie usine » ou au prix tiré du catalogue des distributeurs de métropole. Il en va de même pour les pièces d'origine constructeur.

176. C'est donc bien la substituabilité des pièces, par la concurrence inter-marques notamment, qui s'avère être le critère le plus déterminant pour l'application de tarifs concurrentiels sur ce petit marché insulaire. Dès qu'une pièce est rare ou peu substituable, la faiblesse quantitative du marché, qui réduit la possibilité d'une concurrence intra-marque entre plusieurs distributeurs, conduit immanquablement à des marges très élevées et à des effets de rente.

177. En raison de cette situation, qui bénéficie aux vendeurs en capacité d'offrir rapidement des pièces spécifiques, les concessionnaires ne semblent donc pas répercuter sur les consommateurs les économies d'échelle qu'ils réalisent grâce à leur taille. Or, si les consommateurs devraient en théorie pouvoir s'adresser aux réparateurs alternatifs, comme ils le font pour les consommables, il s'avère qu'ils ne sont pas en mesure de le faire pour les réparations lourdes,

y compris hors période de garantie. C'est encore plus vrai lorsque l'électronique intervient dans la réparation, puisque les consommateurs, à tort ou à raison, jugent les concessionnaires seuls à même d'intervenir sur ces composants et les logiciels associés.

178. La place centrale des concessionnaires est également renforcée par des effets de réputation. En effet, d'après les enquêtes réalisées par l'Autorité comme par Te Tia Ara, beaucoup considèrent que les garagistes sont trop peu formés, trop peu équipés, n'offrent pas toujours de garanties des travaux (environ la moitié) et n'ont pas toujours d'assurance en responsabilité professionnelle pour concurrencer les concessions. Et même quand ils sont de qualité, ils n'auraient pas toujours les moyens humains et matériels suffisants pour mener à bien toutes les réparations.

III. PROPOSITIONS

179. Beaucoup des répondants au questionnaire de l'Autorité jugent que le manque de concurrence dans le secteur a un effet négatif sur la compétitivité des prix. Les principaux acteurs visés sont les concessionnaires, dont les pièces d'origine seraient beaucoup plus coûteuses que les pièces alternatives, sans parfois d'autre choix pour les consommateurs que d'y recourir.

180. Reste qu'il n'appartient pas à une autorité de concurrence de se prononcer sur le nombre idéal de concurrents qui seraient nécessaires pour assurer un degré satisfaisant de concurrence sur un marché.

181. En réalité, comme développé précédemment, la situation concurrentielle est très contrastée. Dans ces conditions, les principaux éléments sur lesquels il convient de veiller sont les suivants :

- s'assurer que l'environnement réglementaire et économique permet d'assurer la libre-entrée sur chacun des segments du marché ;
- s'assurer que les acteurs présents ne profitent pas d'une éventuelle position dominante pour réduire la concurrence, par exemple en développant des exclusivités dans la commercialisation de certaines pièces non substituables, en limitant le recours à des pièces alternatives ou encore en proposant à leurs concurrents, qui sont parfois également leurs clients, des conditions discriminatoires de vente ;
- réduire l'asymétrie d'information entre les professionnels et leurs clients (particuliers ou autres entreprises du secteur), afin de permettre à ces derniers d'utiliser tous les leviers permettant la mise en concurrence de leurs prestataires et fournisseurs.

182. Il s'agit en définitive de veiller à faciliter la présence du plus grand nombre d'acteurs sur tous les segments du marché et de stimuler la concurrence entre les acteurs présents, afin de permettre aux clients et aux professionnels de disposer de l'éventail de produits le plus large possible aux meilleurs prix possibles.

A. DIVERSIFIER L'OFFRE POUR STIMULER LA CONCURRENCE ENTRE ACTEURS

183. Les prix et tarifs apparaissent assez proches des tarifs habituellement pratiqués sur les grands marchés, structurellement plus concurrentiels, pour les produits les plus usuels et les plus substituables (pièces d'usure, consommables), pour lesquels le nombre de fournisseurs est plus grand. À l'inverse, ils apparaissent plus élevés dès lors qu'il y a recours obligatoire à un acteur particulier (en général le concessionnaire) ou que la pièce est spécifique et que par conséquent le nombre de fournisseurs est réduit. C'est le signe que, si elle n'est pas le seul facteur de renchérissement, la question de la diversité de l'offre et *in fine* de la structure concurrentielle du marché est l'une des composantes essentielles pour expliquer les prix.

184. Il apparait donc pertinent d'agir sur ce point, en tentant autant que possible, malgré la petite taille du marché, de diversifier l'offre, en favorisant d'une part la libre-entrée sur le marché et en élargissant d'autre part les capacités d'approvisionnement des acteurs déjà présents.

185. Assurer davantage de concurrence entre les acteurs doit permettre de réduire les prix pour les consommateurs. En particulier, multiplier les sources d'approvisionnement des pièces détachées permettrait d'exercer une pression concurrentielle sur les distributeurs actuels et notamment les concessionnaires. C'est en effet la substituabilité des pièces qui s'avère être le critère le plus discriminant pour l'application, sur ce petit marché insulaire, de tarifs concurrentiels. La faiblesse quantitative du marché réduit structurellement la possibilité d'une concurrence « intra-marque » entre plusieurs distributeurs. Quand en outre une pièce est rare ou peu substituable, la concurrence dite « inter-marques » est elle aussi réduite *de facto*. La conjonction de ces deux éléments conduit à des marges élevées et à des effets de rente.

186. L'élargissement de l'offre porte aussi sur l'élargissement des prestataires, notamment en matière d'entretien.

1. RECHERCHER PRIORITAIREMENT UN ELARGISSEMENT DE L'OFFRE

187. Il ressort de l'instruction que, pour une large part, les concessionnaires maîtrisent le circuit d'approvisionnement en pièces détachées, hors consommables ou pièces d'usure. En particulier, pour toutes les pièces spécifiques, même celles ne faisant pas l'objet d'une protection juridique particulière, les particuliers mais également les réparateurs font appel à eux, de manière bien plus systématique qu'en Europe par exemple, y compris en dehors de la période de garantie.

188. Le recours contraint aux produits ou aux services des concessionnaires par exemple peut relever de la réglementation, mais également résulter de la structure du marché, lorsque les concessionnaires sont les seuls sur le territoire polynésien à même de proposer certaines prestations ou certains produits ;

189. Cette position de force est liée à différents facteurs, souvent combinés :

- taille réduite du marché limitant le nombre d'importateurs pour des produits similaires (faible concurrence inter-marque et intra-marque) ;
- protection juridique de certaines pièces (les pièces visibles protégées par le droit de la propriété intellectuelle) ;
- obligation du recours à des pièces d'origine tant que court la garantie ;
- spécificité croissante des pièces, *a fortiori* avec le développement de l'électronique embarquée et des pièces comportant des circuits imprimés ou des puces électroniques ;
- capacité plus grande des concessionnaires à faire des stocks de pièces détachées ;
- temps de transports, soit très longs (transport maritime), soit très coûteux (transport aérien), qui favorisent les acteurs en capacité de répondre immédiatement à la demande (souvent les concessionnaires) ;
- coût et compatibilité limités entre modèles des équipements permettant de réaliser les diagnostics (bancs ou valises de diagnostic) et accès limité des indépendants à la documentation technique des véhicules.

190. Les importateurs indépendants préfèrent de ce fait privilégier des importations sur les produits les plus vendus et adaptables au plus grand nombre de références, laissant aux concessionnaires l'exclusivité des pièces spécifiques.

191. Si ce phénomène d'hyperspécialisation des véhicules est mondial, il est compensé dans les grands marchés par le grand nombre d'offreurs, et la possibilité de se procurer des pièces même spécifiques rapidement auprès des fournisseurs indépendants. Cette alternative est bien plus limitée en Polynésie française, compte tenu des temps et des coûts de transport, qui rendent impossible un accès rapide aux plateformes de pièces détachées. En outre, la petite taille des professionnels indépendants rend peu probable leur investissement dans la documentation technique, ou l'acquisition des instruments de diagnostic spécialisés ou des logiciels référençant les interventions techniques préconisées par les différents constructeurs pour l'entretien ou la réparation des véhicules de la marque.

192. Si les concessionnaires peuvent être multimarques, chaque marque n'est en revanche commercialisée que par un seul concessionnaire. Cela leur donne un pouvoir de marché important. En effet, du fait de l'exclusivité du concessionnaire, il n'existe pas de concurrence intra-marque et la concurrence inter-marque est pour sa part limitée, d'une part parce que la petite taille du marché ne permet pas que se développe un marché indépendant significatif et d'autre part parce que la spécialisation des pièces et des équipements rend le consommateur captif de la marque de son véhicule pour son entretien ou sa réparation. Certes, en contrepartie, il existe nécessairement un gain économique lié à l'existence de concessionnaires de grande taille (économies d'échelles, tant dans l'approvisionnement que le stockage et la distribution), mais le risque est que ces gains de productivité soient exclusivement captés par l'offreur (par du surprofit) plutôt que par le consommateur (par des baisses de prix), faute de stimulation concurrentielle, réelle ou potentielle.

193. Les prix peuvent donc apparaitre élevés pour nombre de pièces, notamment les plus spécifiques.

194. Il est bien sûr illusoire d'espérer obtenir en Polynésie française un degré élevé de concurrence pour toutes les pièces (notamment les plus spécifiques à certains modèles) et pour toutes les réparations (notamment électroniques), mais le fil directeur des propositions de l'Autorité est bien de privilégier toutes les mesures susceptibles d'ouvrir le marché. En effet, même si individuellement, leur effet sera modeste, leur somme peut être de nature à assurer une plus grande concurrence dans le secteur, au bénéfice des consommateurs.

Proposition :

Sur la réglementation relative au secteur après-vente automobile

1. Privilégier systématiquement, lorsque une réglementation est envisagée, les mesures visant à élargir l'offre et limiter les positions d'exclusivité de certains acteurs (le cas échéant après consultation de l'APC)

2. PORTER UNE ATTENTION SPECIFIQUE AUX COMPORTEMENTS ANTI-CONCURRENTIELS

195. Au-delà, de ce constat structurel, il peut advenir également que leur pouvoir de marché conduise certains acteurs à mettre en œuvre des pratiques susceptibles de constituer des entorses au droit de la concurrence. Le présent avis, consultatif, n'a vocation ni à qualifier de telles pratiques, ni à les sanctionner. En revanche, il peut être l'occasion de rappeler quelques-unes des limites à respecter en la matière.

196. En particulier peuvent être sanctionnés :

- les ententes entre entreprises ayant un objet ou pouvant avoir un effet anti-concurrentiel ;
- le fait pour une entreprise en position dominante, ce qui peut être le cas d'une entreprise en situation d'exclusivité dans la fourniture d'un produit ou d'un service spécifique, d'abuser de cette position, notamment en refusant de fournir un produit ou un service, ou en fixant par exemple un prix minimum de revente à ses clients (réparateurs ou distributeurs).

197. De telles pratiques, si elles étaient relevées, peuvent faire l'objet d'un signalement auprès de l'Autorité, qui se réserve la possibilité de poursuivre sur un fondement contentieux toute pratique anti-concurrentielle portée à sa connaissance. Une attention particulière pourrait notamment être portée à la liberté d'approvisionnement en pièces détachées des consommateurs, des réparateurs et des distributeurs de pièces détachées, ainsi qu'au développement de nouvelles activités (par exemple en matière de commercialisation de véhicules ou de pièces).

198. A cet égard, il doit être rappelé que si le code polynésien de la concurrence ne prohibe pas *per se* les exclusivités d'importation, le droit de la concurrence permet à l'Autorité d'en apprécier les effets, en tenant compte de leur portée géographique ou temporelle, ou de l'effet cumulatif résultant de l'existence de contrats similaires aboutissant à un effet de restriction de concurrence.

199. Les possibilités de saisine ont été récemment élargies et l'article LP. 620-5 du code de la concurrence prévoit ainsi que *« L'Autorité polynésienne de la concurrence peut être saisie de faits ou de pratiques susceptibles de constituer une pratique anticoncurrentielle au sens des articles LP. 200-1 et LP. 200-2 par (…) / 1°Le Président de la Polynésie française ; / 2° Le Président de l'assemblée de la Polynésie française ; / 3° Une entreprise ; / 4° Un maire ou le représentant d'un groupement de communes ; / 5° Une organisation professionnelle ou syndicale représentative ; / 6° Une association déclarée auprès des services compétents de l'État dont l'objet social est 1a protection des droits des consommateurs ; / 7° Une chambre consulaire. »*

<u>Proposition</u> :

Sur l'application du droit de la concurrence

2. Sensibiliser les acteurs aux risques d'infraction au code de la concurrence et sur la possibilité ouverte aux entreprises, aux institutions polynésiennes mais également aux organisations professionnelles et syndicales, aux chambres consulaires et aux associations de consommateurs de saisir l'APC pour faire sanctionner les pratiques anticoncurrentielles.

3. <u>REDUIRE LE RECOURS SYSTEMATIQUE AU RESEAU DES CONSTRUCTEURS PENDANT LA PERIODE DE GARANTIE DES VEHICULES NEUFS</u>

200. La réglementation est susceptible d'avoir des effets sur la liberté de choix des consommateurs. La mise en œuvre des règles par les concessionnaires fait parfois l'objet d'interprétations accroissant excessivement des contraintes initialement inspirées uniquement par des considérations de sécurité. S'y ajoutent des dispositions contractuelles, par exemple en matière

de garantie, qui renforcent ces effets pour un consommateur qui n'est pas toujours en mesure de distinguer ce qui relève des différents niveaux d'obligations.

201. C'est particulièrement vrai en ce qui concerne la question du recours (obligatoire ou non) aux concessionnaires pour des prestations d'entretien et de réparation.

a) Les garanties légales

202. La garantie légale spécifique à la vente de véhicules neufs (garantie obligatoire de six mois « pièces et main d'œuvre ») apparait relativement restrictive. Ses conditions de mise en œuvre n'exigent certes pas un recours au concessionnaire pour l'entretien, mais seulement pour les réparations. Toutefois, le texte prévoit que la garantie peut être annulée quand un véhicule *« a fait l'objet de modification technique de nature à modifier son fonctionnement normal : remplacement de pièces d'origine par des pièces adaptables y compris les pneumatiques de dimension non conforme / - Quand il est réparé ou démonté, même partiellement en dehors des ateliers agréés par le concessionnaire ; / - Quand l'entretien n'a pas été fait selon les prescriptions du constructeur »*. Or, la différence entre entretien et réparation peut être ambiguë dès lors que certaines opérations d'entretien pourraient exiger un démontage au moins partiel au sens de ce texte. Ce dernier, à caractère réglementaire, est susceptible d'être contraire au code de la concurrence plus récent et de valeur normative supérieure : son applicabilité est donc douteuse au moins pour les dispositions contraires au droit de la concurrence.

203. La garantie de conformité en revanche est plus protectrice, puisqu'aucune restriction liée au prestataire retenu pour l'entretien ou la réparation ne la limite, et qu'il existe une présomption de non-conformité en cas de panne durant les six premiers mois qu'il appartient le cas échéant au concessionnaire d'inverser.

204. Cependant, dans un cas comme dans l'autre, après six mois, la garantie commerciale et ses clauses restrictives prend seule le relais (sachant que la garantie de conformité a une durée de deux ans, mais qu'après six mois, c'est à l'usager de démontrer la non-conformité d'origine, ce qui rend sa mise en œuvre bien plus délicate).

b) La garantie contractuelle

205. La garantie dite « constructeur » est mise en œuvre en Polynésie par le seul concessionnaire, après l'acquisition d'un véhicule neuf. Il existe également des garanties commerciales proposées par les concessionnaires, notamment pour les véhicules d'occasion, dont les conditions de mise en œuvre sont proches.

206. Cette garantie commerciale facultative, distincte des garanties légales (garantie spécifique de six mois, garantie de conformité, garantie contre les vices cachés), est contractuelle et résulte des engagements du constructeur et/ou du concessionnaire.

207. Or, on constate qu'elle prévoit le plus souvent une obligation de réparation mais également d'entretien dans le réseau des concessionnaires polynésiens.

208. De telles clauses constituent en réalité une dérogation au principe de liberté de choix du client en matière d'entretien. Certes, la garantie proposée par les concessionnaires repose sur la garantie qu'eux-mêmes obtiennent des constructeurs et qu'ils ont la charge de mettre en œuvre. Toutefois, ils en durcissent souvent les conditions. Si, par exemple, les concessionnaires doivent parfois, pour bénéficier de la « garantie constructeur », n'utiliser que des pièces d'origine pour les réparations de leurs véhicules et respecter les préconisations d'entretien fixées par le

constructeur, les contrats avec les constructeurs n'imposent pas le recours exclusif aux concessions et à leur réseau pour les prestations d'entretien courant. Pourtant, l'examen des conditions de la garantie commerciale proposée par l'un des principaux concessionnaires polynésiens indique non seulement que la garantie ne s'applique qu'à condition *« que le véhicule ait été réparé dans les ateliers du réseau commercial du constructeur »*, mais également *« que les vérifications périodiques mentionnées sur le carnet d'entretien aient été réalisées en temps voulu et par les ateliers dudit réseau »*. Et en réalité, tous les contrats transmis à l'Autorité comportent des mentions similaires.

209. Il ressort de surcroît de l'instruction que les consommateurs ont une vision plutôt extensive de ces obligations, et que les concessionnaires ne font rien pour les en dissuader, au contraire.

Exemple de mention sur le site d'un concessionnaire polynésien à propos de son service après-vente

> Même s'il est possible de faire sa révision hors réseau, notre rôle est de vous informer qu'en tant que réparateur agréé, nous disposons de moyens plus importants pour entretenir votre véhicule. Nous seul pouvons vous garantir le respect des préconisations constructeur concernant d'une part les pièces utilisées mais également les consommables utilisés tels que les lubrifiants.
> L'utilisation d'un lubrifiant ou une pièce non appropriés pourront avoir de lourdes conséquences en cas de litige avec le constructeur sur la prise en garantie par exemple.
> Enfin, réaliser votre entretien dans le réseau, c'est vous assurez que les éventuels rappels du constructeur ont bien été effectués.

c) Clarifier l'articulation entre les différentes garanties et limiter les restrictions posées par les garanties contractuelles

210. Il y a donc un enjeu pour les consommateurs à ce que soient réduites au maximum les conditions restreignant la mise en jeu de ces garanties. En effet, celles-ci ne sont légitimes que pour protéger les constructeurs en cas de dommages imputables à des réparations mal réalisées susceptibles de porter atteinte au bon fonctionnement du véhicule, dans un objectif de sécurité des véhicules et des personnes. Leurs conditions de mise en œuvre ne doivent pas être disproportionnées au point de porter atteinte à la concurrence.

211. Dans l'Union européenne, ces obligations ont été assouplies en 2002[41]. Alors qu'auparavant, seules les opérations de maintenance effectuées chez le concessionnaire permettaient de conserver la garantie constructeur, ces opérations sont désormais possibles dans l'ensemble des garages et réparateurs automobiles, à condition qu'ils respectent le carnet d'entretien fourni par le constructeur ainsi que le remplacement des pièces par des pièces d'origine constructeur ou de qualité équivalente. De ce fait, il n'est plus possible d'interdire *per se* et *a priori* de recourir à un réseau tiers et, en cas de problème imputé à la réparation ou à l'entretien par un concurrent, la charge de la preuve de l'origine du dommage pèse sur le débiteur de l'obligation. Cette mesure a été explicitement inscrite dans le droit positif de métropole par la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 dite « loi Hamon » destinée à « *rééquilibrer les pouvoirs entre consommateurs et professionnels.* » et, désormais, chaque vendeur doit informer ses clients que la garantie

[41] Règlement communautaire (CE) n° 1400/2002 de la commission du 31 juillet 2002, concernant l'application de l'article 81, paragraphe 3, du traité à des catégories d'accords verticaux et de pratiques concertées dans le secteur automobile.

constructeur n'est pas liée à un entretien réalisé chez lui et inscrire cette information dans le livret d'entretien de manière claire et lisible[42].

212. Ainsi, l'Union européenne a explicitement exclu l'obligation de recours au réseau d'entretien du concessionnaire. Or, à l'inverse, en Polynésie française, il apparait que les concessionnaires ont une lecture extensive des dispositions relatives aux obligations d'entretien et de réparation dans leur réseau, tant pendant les six moins de la garantie légale initiale, que pendant la durée de la garantie commerciale. Ces clauses peuvent dans beaucoup de cas s'opposer aux conditions d'exercice de la garantie dite « conformité », qui n'exige pas un tel recours au réseau agréé. La difficulté étant dans ce cas l'information des consommateurs sur ses conditions de mise en œuvre, qui font certes l'objet d'une obligation d'information mais pas d'une présentation claire des conditions respectives de mise en jeu des différents types de garantie.

213. De ce fait, en Polynésie française, en aggravant contractuellement les obligations des consommateurs, c'est-à-dire en subordonnant la garantie contractuelle à l'entretien et la réparation chez eux pendant la période concernée, les concessionnaires mettent en place des pratiques explicitement dénoncées comme relevant de pratiques anti-concurrentielles dans l'Union européenne et en France. En effet, si le droit de la concurrence ne permet pas d'imposer le recours au concessionnaire pendant la garantie – même contractuelle – c'est qu'il est illicite de restreindre le jeu concurrentiel en présumant l'incompétence du garagiste indépendant. Le libre jeu de la concurrence doit permettre au consommateur de s'adresser au réparateur de son choix sans perdre le bénéfice de la garantie due par le concessionnaire, sauf pour celui-ci à démontrer, en cas de problème, que le garagiste concurrent en est à l'origine ou, par exemple, n'a pas respecté les consignes d'entretien. Telles qu'elles sont appliquées aux consommateurs polynésiens, ces clauses subordonnant la garantie aux prestations exclusivement réalisées par le concessionnaire, sont donc susceptibles d'avoir pour effet, voire même ont pour objet, de limiter la concurrence, sans que les considérations de sécurité invoquées ne soient de nature à justifier l'ampleur de ces atteintes. Elles contreviennent aux dispositions d'ordre public de l'article LP 200-2 du code de la concurrence, sachant par ailleurs que sur le fondement de l'article LP 200-4 du même code *« Est nul tout engagement, convention ou clause contractuelle se rapportant à une pratique prohibée par les articles LP 200-1 et LP 200-2 »*. Saisie sur un fondement contentieux, l'Autorité pourrait sanctionner de telles pratiques. Dans le cadre du présent avis, elle se borne à constater leur non-conformité au code de la concurrence qui les rend inopposables aux consommateurs sous leur forme actuelle.

214. Dès lors, pour permettre d'intensifier la concurrence, les consommateurs devraient être informés de leurs droits et devoirs en matière de garantie.

[42] En application de cette loi, l'arrêté du 26 mai 2014 modifiant l'arrêté du 28 juin 2000 relatif à l'information des consommateurs et à la publicité des prix des véhicules automobiles précise en effet que *« lorsque le vendeur propose une garantie commerciale au sens de l'article L. 211-15 du code de la consommation, il informe le consommateur que son bénéfice n'est pas subordonné à la réalisation des prestations de réparation et d'entretien non couvertes par cette garantie, par un réparateur du réseau agréé par le constructeur. Cette information figure, de façon claire et lisible, dans le carnet d'entretien du véhicule, quel que soit son support. »*

<u>Propositions</u> :

En matière de garantie

3. Informer les consommateurs que des clauses contractuelles restreignant – même pendant la période de garantie - leur liberté de choix du prestataire et imposant le recours au concessionnaire pour toute prestation d'entretien ou de réparation sont susceptibles d'être contraires au droit polynésien de la concurrence, et de ce fait leur sont inopposables, et qu'ils peuvent faire effectuer l'entretien et les réparations chez le professionnel de leur choix à condition de respecter le carnet d'entretien fourni par le constructeur et de remplacer les pièces par des pièces d'origine constructeur ou de qualité équivalente.
4. Abroger ou modifier le texte relatif à la garantie minimale de six mois sur les véhicules neufs et modifier le droit de la consommation, afin de permettre explicitement un entretien hors du réseau de son concessionnaire, dès lors que les préconisations du constructeur sont respectées et que des pièces d'origine ou adaptables sont employées ; la charge de la preuve du non-respect de ces stipulations pèse sur le débiteur de la garantie.
5. Compléter, via les services compétents en matière de protection des consommateurs (DGAE) l'information des consommateurs sur leur droit d'utiliser non seulement des pièces d'origine mais également des pièces adaptables de qualité équivalente et rappelant notamment l'inopposabilité des clauses restrictives illicites qui rendent obligatoires le recours au concessionnaire pour l'après-vente.

4. <u>DEVELOPPER LE MARCHE DES PIECES RECYCLEES, PRODUITES LOCALEMENT LE CAS ECHEANT</u>

215. Compte tenu de l'étroitesse du marché et de l'importance des investissements nécessaires, il parait relativement illusoire de développer une filière de production locale de pièces automobiles. La Polynésie française ne dispose pas d'avantage compétitif spécifique en la matière (elle ne produit par exemple aucune des matières premières nécessaires à la réalisation de ces pièces, majoritairement en plastique ou en métal et souvent équipées de composants électroniques) et le marché est trop réduit pour espérer réaliser des économies d'échelles significatives. Une production locale serait sans doute peu compétitive face aux équipementiers internationaux sans aide publique, et la protéger de la concurrence comme cela est souvent le cas avec les productions locales (notamment par la TDL), conduirait sans doute à un renchérissement des prix, peu satisfaisant pour le consommateur polynésien.

216. En revanche, compte tenu de l'importance de l'utilisation de la voiture, du stock de véhicules hors d'usage et du nombre encore important de voitures anciennes pour lesquelles la disponibilité des pièces est relativement faible, encourager une filière de recyclage des pièces usagées pourrait être pertinent.

217. En métropole, le code de la consommation a introduit au 1er janvier 2017 un article L. 224-67 qui oblige les réparateurs à proposer à leurs clients l'utilisation de pièces d'occasion à la place des pièces neuves[43].

218. L'article R 224-25 du même code fait la liste des catégories de pièces concernées, qui est relativement large :

- 1° Les pièces de carrosserie amovibles ;
- 2° Les pièces de garnissage intérieur et de la sellerie ;
- 3° Les vitrages non collés ;
- 4° Les pièces optiques ;
- 5° Les pièces mécaniques ou électroniques, à l'exception de celles faisant partie : a) Des trains roulants, / b) Des éléments de la direction, / c) Des organes de freinage, / d) Des éléments de liaison au sol qui sont assemblés, soumis à usure mécanique et non démontables.

219. On observe qu'en sont principalement exclues les pièces dites « de sécurité » (freinage et direction par exemple). En outre, ces dispositions ne s'appliquent pas *« Lorsque le véhicule fait l'objet de prestations d'entretien ou de réparation réalisées à titre gratuit, ou sous garanties contractuelles (…) / Lorsque les pièces issues de l'économie circulaire ne sont pas disponibles (…) / Lorsque le professionnel (…) estime que les pièces de rechange automobiles issues de l'économie circulaire sont susceptibles de présenter un risque important pour l'environnement, la santé publique ou la sécurité routière ».*[44]

220. Globalement, les personnes consultées par l'Autorité au cours de son instruction sont ouvertes à l'obligation de proposer des pièces d'occasion recyclées à la place des pièces neuves, à condition que cette utilisation soit associée à un contrôle strict de conformité et à la mise en place d'une garantie permettant aux clients d'être confortés dans l'utilisation de ces pièces pour la réparation de leur véhicule.

221. L'idée d'une filière locale de recyclage parait donc intéressante, si elle s'accompagne d'une activité de contrôle de la remise aux normes. En métropole par exemple, les pièces proposées par les garages doivent respecter un certain nombre de conditions prévues à l'article R. 224-24 du code de la consommation : *« I.- (…) on entend par pièces issues de l'économie circulaire : / 1° Les composants et éléments qui sont commercialisés par les centres de traitement de véhicules hors d'usage (VHU) agréés mentionnés au 3° de l'article R. 543-155 du code de l'environnement ou par des installations autorisées conformément aux dispositions de l'article R. 543-161 du même code, après avoir été préparés en vue de leur réutilisation au sens des dispositions de l'article L. 541-1-1 de ce code ; / 2° Les composants et éléments remis en état conformément aux spécifications du fabricant commercialisés sous la mention " échange standard " telle que définie à l'article 4 du décret n° 78-993 du 4 octobre 1978 pris pour l'application de la loi du 1er août 1905 sur les fraudes et falsifications en matière de produits ou de services en ce qui concerne les véhicules automobiles. / II.- Les composants et éléments*

---

43 Code de la consommation (métropole) : *« Article L224-67 : Tout professionnel qui commercialise des prestations d'entretien ou de réparation de véhicules automobiles permet aux consommateurs d'opter pour l'utilisation, pour certaines catégories de pièces de rechange, de pièces issues de l'économie circulaire à la place de pièces neuves./ Un décret en Conseil d'Etat établit la liste des catégories de pièces concernées et précise la définition des pièces issues de l'économie circulaire, au sens du présent article. Il définit également les conditions dans lesquelles le professionnel n'est pas tenu de proposer ces pièces du fait de leur indisponibilité ou d'autres motifs légitimes. »*

44 Article R. 224-3 du même code.

énumérés au I sont commercialisés sous réserve de respecter la réglementation spécifique les régissant, ainsi que l'obligation générale de sécurité définie par l'article L. 421-3. » Une réglementation protectrice similaire pourrait être rendue applicable en Polynésie française.

222. Si cette réglementation a essentiellement un objectif environnemental, de développement de l'économie circulaire, elle serait en Polynésie française également propice à l'accentuation de la concurrence et à la diminution des prix, par un élargissement de l'offre disponible.

223. Tout d'abord, en l'absence de filière de production locale de pièces neuves, elle n'aurait aucune incidence négative sur l'industrie ou l'emploi locaux, et pourrait bien au contraire conduire à développer une filière locale de recyclage, source d'emplois.

224. Outre ces aspects écologiques et industriels, privilégier l'usage de pièces recyclées aurait un intérêt concurrentiel non négligeable. En effet, les revendeurs de pièces d'occasion au niveau local sont encore peu nombreux, ce qui ne leur permet pas de concurrencer les revendeurs de pièces détachées neuves ou d'origine. L'utilisation de telles pièces permettrait en revanche d'accroître la diversité de l'offre, de diminuer le recours aux fournisseurs extérieurs et *in fine* de réduire le coût des réparations pour les consommateurs. Elle devrait également permettre d'avoir plus aisément accès à un stock de pièces détachées.

225. Toutefois, les distributeurs de pièces d'occasion sont très peu nombreux sur le secteur de l'après-vente local et même en cas de développement de ce secteur, l'offre restera sans doute limitée et insuffisante pour satisfaire la demande compte tenu de la taille du marché. Dans ce cas, il est nécessaire qu'une telle mesure ne conduise pas à produire localement des pièces recyclées plus coûteuses que des pièces neuves ou recyclées importées. Pour cette raison, l'offre doit être développée mais se posera également la question de la nécessité d'importer un volume de pièces d'occasion.

226. Pour développer au maximum la production locale, un circuit de recyclage et d'adaptation pourrait être envisagé pour les pièces cafutées (celles qui sont détruites par les distributeurs pour les sortir des stocks).

227. De nombreuses contributions ont également insisté sur la nécessité que soit à nouveau ouverte en Polynésie française une véritable casse territoriale encadrée, qui pourrait d'ailleurs être en charge de la filière de recyclage. Les casses automobiles sont des installations de stockage, de dépollution, de démontage ou de broyage des véhicules hors d'usage sur le territoire, et constituent, au même titre que les ateliers de réparation et d'entretien de véhicules, des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ci-après « ICPE ») dès lors que la surface de travail est supérieure à cinquante mètres carré[45]. Elles relèvent à ce titre de la compétence de la Direction de l'environnement de la Polynésie française (ci-après « DIREN »).

228. La DIREN a confirmé qu'il n'existe à l'heure actuelle aucune casse automobile exploitée officiellement en Polynésie française, ni aucune demande d'autorisation en cours, bien qu'aucune disposition réglementaire ne l'empêche. Pour autant, elle se dit très favorable à ce qu'une société reprenne cette activité sur le territoire, dont les risques pour l'environnement seraient encadrés par les mesures compensatoires réglementaires existantes en matière de recyclage des déchets dans les filières existantes, et par le futur schéma territorial de prévention et de gestion des déchets à l'échelle de la Polynésie française bientôt à l'examen en conseil des ministres.

[45] Rubrique n° 2712 de la nomenclature des installations classées annexée sous l'article A. 4110-2-1 du code de l'environnement polynésien.

229. La DIREN a également attiré l'attention de l'Autorité sur le fait qu'elle avait reçu plusieurs signalements d'activité *a priori* illicite de casse automobile, exercée par des personnes ne disposant pas d'équipements adéquats, et avoir engagé des procédures administratives et pénales à leur encontre.

230. Sollicitée par l'Autorité, la Direction des transports terrestres, après avoir rappelé que le sujet ne relevait pas de ses missions, a déclaré que « *le développement d'une telle activité réglementée permettrait de mettre en place un système de recyclage des pièces automobiles tracés pour ainsi acquérir des pièces de véhicules préalablement vérifiées et présentant les garanties de sécurité minimum pour être réutilisées. Un tel système pourrait alors répondre aux difficultés d'approvisionnement auxquelles font face les propriétaires de véhicule et minimiser les coûts pour l'usager.* » La DTT préconise cependant de limiter l'accès à cette activité réglementée afin de limiter les risques de dérives, notamment en la rendant incompatible avec celle de remorquage de véhicules ou de garagiste. En situation d'asymétrie d'information entre le professionnel et son client, une telle précaution apparait en effet de nature à réduire les incitations pour les professionnels concernés à commercialiser à des prix déraisonnables les pièces nécessaires à une réparation, ou à préconiser des réparations non essentielles dans l'optique d'écouler certaines pièces issues du recyclage.

231. L'absence de casse automobile aujourd'hui en Polynésie française semble donc liée au fait que la réglementation de l'activité est lourde, et que les équipements nécessaires à son exercice ne sont pas à la portée des personnes ou garages intéressés, engendrant dans les faits une activité largement informelle. Pour l'Autorité, la mise en œuvre d'une telle activité dans le seul giron public ne serait pas la solution optimale, sauf en cas d'absence d'un modèle économique viable pour une activité privée. Elle pourrait en revanche être favorisée par les pouvoirs publics.

232. L'existence d'une véritable casse automobile sur Tahiti relève d'un double intérêt capital :

- écologique en premier lieu, dans le but à terme de faire disparaître des bords de route et des terrains privés les carcasses de véhicules abandonnés ou hors d'usage, en complément d'actions ponctuelles d'enlèvement et de compactage de véhicules par le syndicat mixte Fenua Ma ;
- économique en second lieu, grâce à un recyclage et une remise en circulation d'un maximum d'éléments d'une épave dans le circuit des pièces d'occasion, moins onéreuses pour le consommateur. A titre d'exemple, on compte en métropole 1 700 centres de traitement de véhicules hors d'usage (ci-après « VHU ») et 60 broyeurs agréés[46], traitant environ 1,3 million de VHU chaque année, sur lesquels la réglementation exige un recyclage à 95 %. Ce sont ainsi environ 173 millions[47] de pièces détachées qui sont remises en vente chaque année à travers ces centres.

233. Plusieurs pistes permettraient de favoriser l'ouverture d'une activité de casse légale :

- assouplir la réglementation, actuellement calquée dans ses grandes lignes sur celle de métropole, à condition toutefois de maintenir au même niveau les objectifs environnementaux qui la gouvernent ;
- favoriser l'émergence de cette activité par une mutualisation ou un regroupement des activités informelles existantes, le cas échéant avec une aide du Pays qui pourrait consister par exemple en une mise à disposition de foncier ou une aide aux

[46] Chiffres du ministère de la transition écologique.

[47] Chiffre calculé à partir des données d'un exploitant de 80 centres VHU, https://www.thebusinessplanshop.com/fr/blog/ouvrir-une-casse-auto.

investissements via l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) ;

- en l'absence de demande d'autorisation spontanée, organiser une mise en concurrence ou un appel à projets pour susciter des propositions.

Propositions :

Sur le développement de l'économie circulaire

6. Adopter une réglementation privilégiant lorsque c'est possible (et moins coûteux) le recours à des pièces issues de l'économie circulaire (recyclées), à condition que celles-ci fassent l'objet de contrôles de qualité.

7. Encourager le développement et la certification d'une filière locale de production de pièces recyclées, le cas échéant autour d'une activité de casse encadrée.

8. Favoriser l'émergence d'une ou plusieurs casses automobiles en allégeant la réglementation, ou en incitant l'initiative privée par des aides publiques ou une procédure d'appel à projets.

5. ÉLARGIR LA GAMME DES PIECES UTILISABLES

234. Pour beaucoup des acteurs interrogés, ouvrir davantage le marché de la réparation à des pièces autres que les pièces d'origine serait de nature à favoriser la baisse du prix des pièces détachées, d'origine comme de celles des équipementiers alternatifs.

235. Il y a un large consensus sur cette orientation – sauf chez les concessionnaires - car elle est censée permettre de proposer des pièces détachées dont le coût est inférieur à celui des pièces d'origine. Elle devrait également permettre d'assurer une plus grande souplesse dans le choix des pièces pour les services de réparation, une plus grande disponibilité des pièces et des délais de réparation plus rapides.

236. Cet élargissement de l'offre peut prendre différentes formes parmi lesquelles :

- la suppression des limitations à l'usage des pièces autres que celles du constructeur, y compris pour les pièces visibles, qui nécessiterait une réforme réglementaire du droit de la propriété intellectuelle (« clause de réparation ») ;
- l'obligation de mettre en œuvre les pièces fournies par les clients, qui peut prendre la forme d'un engagement de la profession ou d'un texte réglementaire ;
- l'encouragement au recours à des pièces d'équipementiers alternatifs, par une sensibilisation des acteurs (clients et professionnels) et le cas échéant une modification des accords liant concessionnaires et réparateurs.

a) S'agissant de la « clause de réparation »

237. En métropole, à compter du 1er janvier 2023, le code de la propriété intellectuelle permettra l'ouverture progressive à la concurrence des pièces détachées visibles. Il s'agit donc d'une réduction du monopole des constructeurs sur la vente de certaines pièces détachées

automobiles, telles que les pièces de carrosserie (ailes), les rétroviseurs, les feux, les pare-chocs ou les pare-brise. Cette clause dite de réparation[48] est déjà en vigueur dans onze États de Union européenne et appliquée *de facto* dans d'autres (Allemagne et États-Unis notamment)[49].

238. On pourrait imaginer une exception similaire applicable dans le code de la propriété intellectuelle de Polynésie française, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui. La clause de réparation de métropole n'a pas été expressément rendue applicable en Polynésie française et si le code de la propriété intellectuelle de la Polynésie française prévoit des dérogations au monopole conféré au titulaire d'un dessin et modèle à l'article L. 513-6, il ne prévoit aucune dérogation particulière aux pièces détachées d'un produit complexe.

239. Toutefois, il convient de rappeler que sur le fondement de la Convention n° 1794 PR du 7 avril 2014 portant accord entre la Polynésie française et l'Institut national de la propriété industrielle (INPI) relatif à l'extension des titres de propriété industrielle (accord d'extension), et notamment de son article 7, les dessins et modèles étendus en Polynésie française produisent les mêmes effets et sont soumis aux mêmes conditions que les dessins et modèles métropolitains. Dans ce cas, l'article 32 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021, qui entrera en vigueur le Ier janvier 2023 produira, *de facto*, ses effets en Polynésie française. En effet, si le titre de propriété industrielle n'est pas renouvelable en France hexagonale, son extension ne pourra pas non plus être demandée et réalisée en Polynésie française, les deux opérations étant liées.

240. Dans ce cas, l'enjeu sera d'informer les professionnels des effets de cette clause, car il ressort de l'instruction conduite par l'Autorité que les professionnels, tout en ignorant largement le droit applicable, continuent dans leur grande majorité à privilégier des pièces d'origine constructeur pour ces réparations.

b) S'agissant du développement des pièces dites « alternatives » aux pièces d'origine

241. Même en l'absence de réglementation les y contraignant, les usages limitent l'utilisation de pièces alternatives :

- chez les consommateurs, en particulier pour les véhicules récents, pour des raisons de confiance ;
- chez les concessionnaires, parce que leurs marges sont supérieures pour les produits provenant des constructeurs, dont ils ont dans certains cas l'exclusivité de la commercialisation, de droit, ou de fait ;
- chez les réparateurs, soit parce que - faute de disponibilité de pièces alternatives - ils sont contraints de recourir à des pièces d'origine, soit parce qu'ils craignent de voir leur responsabilité engagée s'ils recourent à d'autres pièces et préfèrent ainsi se couvrir.

242. Les réticences des réparateurs sont particulièrement fortes lorsqu'ils ignorent la provenance des pièces, lorsque c'est le client qui les fournit lui-même. Dans ce cas, ils sont majoritairement réticents à ce qu'une obligation de ne pas refuser de telles pièces soit mise en œuvre, faute pour

---

48 Supra, § 64 et suivants.

49 ADLC, avis n° 12-A-21 du 8 octobre 2012 relatif au fonctionnement concurrentiel des secteurs de la réparation et de l'entretien de véhicules et de la fabrication et de la distribution de pièces de rechange. Voir notamment les pages 73 à 110 sur ce point et l'annexe des pages 195 à 203 : « *Onze pays de l'Union européenne ainsi que le Parlement européen ont choisi de limiter la protection au titre du droit des dessins et modèles et du droit d'auteur aux pièces visibles de première monte, et d'en exclure ainsi les pièces visibles de rechange destinées à redonner leur apparence initiale aux véhicules, qui pourraient alors être fabriquées et commercialisées librement par les équipementiers. En outre, les États-Unis et l'Allemagne ne protègent pas dans les faits les pièces visibles de rechange* ».

eux de traçabilité de l'origine de la pièce permettant de garantir sa fiabilité et sa qualité. Se pose également la question du paiement du service s'il n'a pas pu aboutir à cause de la défectuosité de la pièce fournie ou d'une erreur de référence. Toutefois, dès lors qu'un client peut justifier de l'origine d'une pièce, par exemple par une facture, ainsi que de sa compatibilité avec son véhicule (vérifiable avec les références de la pièce), celle-ci devrait faire l'objet d'une présomption d'équivalence. Il appartiendrait dans ce cas au réparateur de justifier les raisons de son refus de la mettre en œuvre.

243. L'article 31 de l'arrêté n° 170 CM du 7 février 1992 sanctionne d'ailleurs d'une contravention de 5ème classe « *le refus de vente au consommateur de tout produit détenu en stock ou le refus de prestation de services, dans la mesure où la demande du client ne présente pas de caractère anormal* ». Il appartient donc normalement au professionnel de justifier son refus.

244. Une solution pour résoudre cette difficulté pourrait être de subordonner l'usage de pièces fournies par le client à un régime spécifique de responsabilité, qui prendrait la forme suivante :

- limiter la garantie sur les réparations effectuées lorsque la pièce est fournie par le client, sauf si celui-ci apporte toutes les précisions suffisantes sur la pièces (référence, compatibilité, facture) ;
- facturer au client le forfait de montage si la pièce qu'il a apportée s'avère, après pose, ne pas correspondre au modèle et devra donc être retirée, par exception à l'obligation de résultat.

245. De telles obligations, si elles pèsent sur les réparateurs et concessionnaires, devront être strictement encadrées.

Propositions :

Sur le développement des pièces en provenance d'équipementiers alternatifs

9. Limiter dans le code de la propriété intellectuelle de la Polynésie française la protection des constructeurs sur les pièces détachées visibles dont ils ont demandé une extension de la protection en Polynésie française (« clause de réparation »).

10. Informer les professionnels polynésiens des conséquences de la mise en œuvre de la « clause de réparation » en droit métropolitain et notamment de l'assouplissement du droit de recourir à des pièces d'équipementiers alternatifs, y compris pour les pièces visibles telles que carrosserie, phares, rétroviseurs ou vitrages.

11. Faciliter le recours à des pièces distinctes des pièces d'origine, mais en limitant la responsabilité des réparateurs aux hypothèses où la pièce mise en œuvre fournie par le client comporte tous les éléments permettant sa traçabilité (référence, compatibilité, facture).

6. FACILITER LA VENTE PAR CORRESPONDANCE OU EN LIGNE

246. D'après la majorité des répondants à la consultation de l'Autorité, les prix des pièces détachées seraient beaucoup moins élevés sur les plateformes internet, y compris après la prise en compte des frais de livraison et des taxes (avec des écarts de 2 à 20 selon les pièces et les répondants,

avec une médiane autour d'un écart de 3 à 5)[50]. Les écarts seraient notamment très significatifs sur les pièces complexes et spécifiques. Les choix y seraient également plus importants et la disponibilité meilleure notamment pour les anciens modèles. Enfin, contrairement à ce que l'on pourrait imaginer, les délais de livraison ne sont pas toujours plus rapides chez les acteurs locaux, en raison de leurs faibles stocks et du fait qu'ils réduisent les coûts de transport par un groupage des commandes.

247. Pour autant, le recours à ces plateformes reste très minoritaire (28 % y recourraient d'après cette même enquête, mais le plus souvent ponctuellement) pour différentes raisons :

- incertitude sur les pièces compatibles avec son modèle de véhicule ;
- absence de possibilité de livraison ou coût élevé des livraisons vers la Polynésie française, ce qui limite le nombre de plateformes accessibles ;
- refus de nombreux réparateurs de mettre en œuvre des pièces achetées hors de leur intermédiation, ce qui limite ces acquisitions à ceux ayant la possibilité de remplacer eux-mêmes les pièces en question (voir la proposition sur ce point *supra*);
- montant limité de la franchise de droits de douane (20 000 F frais de livraison compris) et obligation de recours à un transitaire au-delà de 50 000 F.

248. Aussi, dans le souci d'élargir l'offre et de renforcer la concurrence sur les différents segments du marché, et notamment sur les pièces les plus spécifiques, il serait bénéfique pour le consommateur de favoriser un tel approvisionnement. Les particuliers pourraient ainsi directement contraindre les professionnels à limiter leurs marges sur certains produits. La facilitation de la vente par correspondance ou en ligne doit donc permettre aux clients de jouir de prix plus attractifs.

249. Un accompagnement par le Pays, notamment pour faciliter le groupage des importations individuelles en ligne pourrait être envisagé. Il pourrait prendre la forme d'une facilitation des démarches douanières (avec une démarche unique pour des envois de produits relevant de la même position douanière), afin de réduire les frais douaniers et de transport. La franchise postale restant pour sa part appréciée par destinataire et non sur le prix total de l'envoi groupé.

Proposition :

Sur le développement de la vente en ligne

12. Encourager la constitution de groupements de consommateurs pour l'achat en ligne grâce à une facilitation des démarches administratives et douanières.

[50] Certains exemples accompagnés de factures ont ainsi été communiqués à l'Autorité, par exemple celui d'un refroidisseur d'huile pour un même modèle facturé 120 000 F CFP chez un concessionnaire local contre 16 000 F CFP en ligne, soit un écart de 1 à 7,5, difficilement explicable par les seuls frais de transport et les taxes et droits.

B. FAIRE EVOLUER LA REGLEMENTATION FACE AUX IMPERFECTIONS DU MARCHE

250. À titre liminaire, l'Autorité rappelle que la réglementation en matière économique est susceptible d'avoir des effets négatifs sur le fonctionnement des marchés, de sorte qu'elle doit se limiter à la correction des défaillances de marché, c'est à dire aux situations dans lesquelles le marché libre et concurrentiel n'est pas en mesure de réguler efficacement les activités économiques.

1. RECENTRER LA REGLEMENTATION DES PRIX SUR LES PRODUITS LES PLUS SPECIFIQUES

251. Le bilan de la réglementation des prix de certaines pièces détachées pour automobiles (les « PGC ») est mitigé.

252. Sans surprise, son accueil est en réalité plutôt négatif chez les vendeurs de pièces détachées et les concessionnaires, mais plutôt favorable chez les clients (assureurs, gestionnaires de flotte, particuliers), qui pour beaucoup cependant disent ne pas connaître cette réglementation, et ne pas être en capacité d'apprécier si elle est ou non appliquée.

253. Lors de précédents avis[51], l'Autorité a eu l'occasion d'identifier et d'analyser les risques d'atteinte à la concurrence résultant d'une règlementation des prix ou des marges. L'analyse concurrentielle effectuée sur l'effet des marges fixées en pourcentage sur les marchés de produits de première nécessité peut, s'agissant de développements théoriques, être reprise et adaptée au présent avis.

254. D'une part, une marge fixée à un niveau trop élevé conduit à une homogénéisation des prix et à une diminution de l'intensité concurrentielle. En effet, *a fortiori* si le marché est relativement concentré, bien que le taux fixé représente un maximum, la plupart des opérateurs estiment qu'il n'y a aucun intérêt de descendre en deçà. Le taux de marge n'agit donc plus uniquement comme un plafond mais également comme un plancher.

255. D'autre part, une marge règlementée à un niveau trop faible peut inciter les acteurs du marché de distribution des pièces détachées :

- à réduire leur approvisionnement en pièces détachées (*effet dissuasif*) : par souci de gain, les opérateurs pourront être tentés de réduire le volume ou la fréquence d'approvisionnement en pièces détachées ou d'en limiter la diversité. Le choix du consommateur sera par conséquent directement impacté, sur un marché où l'offre peine déjà à répondre à la demande, la réduction du volume d'achat accentuant les problématiques liées à l'approvisionnement (temps d'obtention des pièces, impact des taxes sur le coût de revient, etc.).
- à tenter d'opérer un rattrapage de marge (*effet de compensation*) : pour compenser le manque à gagner, les opérateurs pourront également être tentés d'opérer un « rattrapage » de marge sur d'autres pièces libres ou, pour les acteurs agissant sur les deux marchés, sur leur service de réparation (MO).

[51] Avis n° 2019-A-02 du 19 septembre 2019 relatif aux mécanismes d'importation et de distribution en Polynésie française ; avis n° 2019-A-01 du 2 avril 2019 relatif aux effets de la réglementation sur le fonctionnement concurrentiel des marchés de produits de première nécessité.

256. Définir un taux de marge adéquat nécessite ainsi une bonne évaluation des coûts des opérateurs. Cette évaluation doit prendre en compte plusieurs éléments : coût d'achat auprès des fournisseurs, taux de change (dollar, euro, etc.), charges (conditions de stockage, invendus, perte, etc.). Pour être adapté le taux fixé doit faire l'objet d'un suivi régulier et le cas échéant d'une révision.

257. Enfin, quelle que soit la marge retenue, une marge fixée en pourcentage ne constitue pas une incitation à acheter des pièces au meilleurs prix, puisqu'à l'inverse, plus le prix de la pièce d'origine est élevé, plus la marge est importante (*effet d'amplification*). Si un tel comportement n'a pas été explicitement relevé s'agissant des pièces détachées automobiles, l'avis 2019-A-02 relatif aux importations mettait également en avant des comportements d'augmentation artificielle du coût d'achat CAF à partir duquel est calculée la marge (par la création de structures intermédiaires, le recours à de la surfacturation sur ces produits par le fournisseur ou la mise en place de marge arrières). En théorie, ce risque inflationniste peut être corrigé par la concurrence entre importateurs, mais l'analyse du secteur indique que la concurrence entre ceux-ci, qu'elle soit intra-marque ou inter-marques, est souvent limitée pour les pièces les plus spécifiques.

258. Les réserves théoriques relatives à la fixation des marges ont été en partie confirmées par la consultation, qui a fait émerger plusieurs écueils :

- réduction des prix de revente pratiqués mais diminution de la diversité des produits et de leur qualité ;
- commercialisation privilégiée de pièces dont le prix initial est déjà élevé ;
- compensation de la perte de marge par l'augmentation du prix de la main d'œuvre ou une diminution la qualité des prestations ;
- risque de réduction du nombre d'acteurs, le cas échéant aux seuls concessionnaires ;
- risque de développement d'un marché dual, avec des marques bon marché de mauvaise qualité à marges faibles et des pièces constructeurs très chères pour maximiser le chiffre d'affaires, sans offre intermédiaire.

259. En outre, cette mesure peut apparaitre inefficace, au moins pour les pièces pour lesquelles il existe une certaine concurrence sur le marché.

260. La réglementation des prix concerne les plaquettes et disques pour le freinage, les rotules et bielles de direction, les cardans, les silencieux d'échappement, et les radiateurs de refroidissement d'eau. Certains de ces produits sont relativement fréquents et substituables entre les véhicules (par exemple les plaquettes et disques de freins). Or, l'analyse de la formation des prix dans le secteur a permis de constater une différence très significative des tarifs et des comportements selon le caractère substituable ou spécifique des pièces, notamment selon qu'elles d'origine ou adaptables. La réglementation devrait donc porter en priorité sur les pièces les plus rares et spécifiques, souvent commercialisées par un seul acteur, plutôt que sur les pièces adaptables ou d'usure.

261. Il importerait alors de réaliser un travail d'identification des pièces pour lesquelles les marges sont les plus importantes (supérieures à 100 %), notamment les plus rares, et n'envisager une réglementation que pour ces dernières, la concurrence s'exerçant au contraire librement sur les consommables et pièces d'usure : cela pourrait entrainer un accroissement de la diversité et une diminution de leurs prix pour le consommateur, comme c'est le cas par exemple pour les pneumatiques ou les batteries. Pour ces produits en effet, la concurrence est déjà très présente,

compte tenu de la possibilité pour les clients de se fournir eux-mêmes en pièces détachées et du nombre important de concurrents sur le marché.

262. Réservée à quelques pièces spécifiques indispensables au fonctionnement et à la sécurité des véhicules, cette réglementation aurait l'avantage de garantir un niveau de prix qui ne soit pas excessif, et par suite contribuerait à limiter les risques routiers. Toutefois, comme toute mesure de contrôle des prix, elle ne devrait en réalité s'imposer que dans les cas où la concurrence est insuffisante pour assurer le meilleur niveau de prix pour les consommateurs. Dans le cas inverse, ses effets négatifs (fixation des prix au plafond…) risquent de l'emporter sur ses avantages. Cette réglementation pourrait également être temporaire et suivie d'une évaluation rigoureuse de ses effets et de sa nécessité.

263. Si ce travail de détermination des pièces pour lesquelles la marge apparait la plus élevée est ambitieux et n'a pas été conduit en détail par l'Autorité, dont l'étude portait d'abord sur le dynamisme concurrentiel du secteur, plusieurs produits ont été pointés au cours de l'instruction comme faisant l'objet de tarifications jugées particulièrement excessives (avec des écarts de 1 à 20 dans certains cas). Il s'agit pour l'essentiel de pièces complexes ou spécifiques mais pas uniquement : refroidisseur d'huile ; injecteur ; pneus tous-terrains ; boitier de vitesse ; roulement de moyeux de pick-up ; amortisseur ; évaporateur ou compresseur de climatisation ; calculateur ; capteur ; boitier optique ; cardan ; durites de turbo ; pare chocs. À noter que certains font l'objet des produits à marge réglementée et sont pourtant cités comme commercialisés à des prix exorbitants.

264. Une telle réglementation ne saurait pas non plus être efficace sans un contrôle permanent de la bonne application du plafond de commercialisation. Apparemment c'est le cas. Les concessionnaires en tous cas disent faire l'objet de contrôles réguliers par des agents de la DGAE, y compris sur place.

265. La DGAE signale pour sa part avoir enquêté sur l'application des conventions de modération des marges par quatre des cinq groupes signataires, pour 9 marques, et a relevé à cette occasion plusieurs dépassements de la marge de 135 %. Elle conduit également des contrôles auprès de garagistes ou autres détaillants, non parties à l'accord, et donc assujettis à la marge maximale de 100 %.

266. On pourrait également envisager que des dispositifs tels que le panier de prix de la DGAE intègrent quelques produits non alimentaires automobiles, en particulier les consommables (pneus ou batteries par exemple, en retenant les références les plus commercialisées), qui ne sont pas concernés par la réglementation des prix, afin de faciliter les comparaisons par les consommateurs.

<u>Propositions</u> :

Sur la réglementation des prix

13. Évaluer par produit la pertinence du plafonnement tarifaire (PGC) au regard de la situation concurrentielle et des prix appliqués et envisager la modification de la liste actuelle, dans le cadre d'une expérimentation.

14. Assurer la publicité du dispositif des PGC auprès du public, notamment par une mention sur les factures.

15. Continuer les contrôles réguliers de la tarification des produits PGC.

16. Intégrer au panier des prix de la DGAE des références de consommables automobiles.

2. <u>AGIR SUR LA REGLEMENTATION EN AMONT POUR REDUIRE LES REPARATIONS</u>

a) La question du contrôle technique

267. L'une des mesures les plus fréquemment proposées, tant par les clients et usagers de la route, que par les professionnels, pour réduire le coût des réparations, mais également améliorer la qualité du parc automobile, consisterait à mettre en place un contrôle technique des véhicules des particuliers (un contrôle technique existe déjà pour les professionnels des transports terrestres, assuré par la DTT en lien avec la Direction de l'équipement).

268. Toutefois, si une telle mesure aurait probablement des avantages sur le plan environnemental ou celui de la sécurité, notamment par la prévention des accidents routiers, elle aurait également sans doute des effets négatifs sur le plan social (sauf à ce qu'une aide soit attribuée aux ménages les plus modestes en contrepartie), et son incidence sur les prix et la concurrence est plus incertain :

- <u>*S'agissant de l'effet sur le coût des réparations*</u>, les travaux à engager à l'occasion du contrôle technique vont nécessairement conduire à des travaux supplémentaires qui, dans le cas contraire, n'auraient peut-être jamais été entrepris, représentant un coût supplémentaire. Inversement, un entretien régulier des véhicules peut permettre de prévenir une dégradation qui aurait conduit à engager des travaux plus coûteux, et limite par ailleurs le risque d'accident et les coûts associés.
- <u>*S'agissant de l'effet sur la concurrence*</u>, deux éléments doivent être distingués :
    - Le contrôle technique peut conduire au développement d'un certain nombre de réparations récurrentes et par suite, multiplier les prestataires, élargir les besoins en pièces vendues et l'approvisionnement et, *in fine,* stimuler par la demande la création d'une offre plus concurrentielle.
    - Les opérations de contrôle technique elles-mêmes doivent être effectuées par des prestataires spécialisés distincts des réparateurs afin de se prémunir du risque que soient préconisées des réparations non fondamentales mais qui profiteraient aux activités de réparation du prestataire en charge du contrôle. Si une masse

critique de prestataires ne peut être atteinte, compte tenu de la petite taille du marché, une réglementation des prix de cette prestation, par exemple par la fixation d'un prix plafond, pourrait être envisagée.

269. De plus, il ne faut pas omettre de mentionner le contexte archipélagique de la Polynésie française comme difficulté supplémentaire à l'introduction d'un contrôle technique. Une égalité de traitement des usagers sur l'intégralité du territoire suppose d'importants moyens à mettre en œuvre pour l'application d'un contrôle technique obligatoire, sauf à instaurer des dérogations pour certaines îles comme cela existe dans d'autres domaines. Pour rester dans le domaine automobile, on peut prendre pour exemple la capacité de conduite se substituant au permis de conduire dans les îles.

270. En définitive, il s'agit d'une mesure politique – ce que ne manque pas de souligner la DTT qui a inscrit ce chantier à son plan de charges – dont l'opportunité ne ressortit pas aux compétences de l'Autorité, mais dont les modalités de mise en œuvre, si elle devait un jour être retenue, peuvent avoir une incidence concurrentielle.

271. Dans le même ordre d'idées, beaucoup ont dénoncé le mauvais état des routes polynésiennes comme source de vétusté prématurée des véhicules motorisés.

b) Le développement de l'utilisation des voitures électriques

272. Le développement de voitures électriques apparaît pour certains comme la meilleure façon de faire baisser les prix des réparations des véhicules dans la mesure où ce type de véhicule ne demande qu'un entretien limité. En effet, il y a peu de pièces mécaniques en mouvement, la voiture électrique ne nécessite ni vidange, ni remplacement de filtres à huile ou de filtre à carburant, elle n'a pas de courroie ou de chaîne de distribution, pas de pot d'échappement, et les pièces de freinage s'usent moins vite du fait de la récupération d'énergie, qui fait office de frein moteur. Il n'y a guère que les pneus qui s'usent plus vite, du fait du couple supérieur des voitures électriques.

273. Dès lors, très logiquement, le coût d'entretien et de réparation des véhicules électriques est plus faible que celui des véhicules thermiques. De plus les révisions se font à intervalles plus espacés : tous les 30 000 km pour une voiture électrique contre tous les 15 000 à 20 000 km pour une voiture thermique. Ainsi, l'UFC Que Choisir, dans une enquête réalisée en 2018, concluait que l'économie sur le poste « entretien » variait de - 15 % à - 35 % selon la catégorie de véhicule[52].

274. La part de marché de la voiture électrique dans les ventes de véhicules neufs est passée en métropole de 1 % en 2016 à 7 % en 2020. En Polynésie française cette part de marché est vouée à progresser de la même manière, et donc à concerner donc de plus en plus de consommateurs.

[52] Enquête publiée le 10/10/2018, paragraphe « *Victoire par K.-O. de l'électrique* ». https://www.quechoisir.org/enquete-budget-auto-l-electrique-c-est-du-bonus-n59377/

<u>Proposition</u> :

Sur la possibilité d'un contrôle technique

17. Réaliser une étude d'impact sur l'opportunité de mettre en place un contrôle technique des véhicules, et, en cas de mise en place, saisir l'Autorité sur son incidence concurrentielle.

C. FAVORISER LA TRANSPARENCE DANS LES RELATIONS COMMERCIALES POUR REDUIRE LES ASYMETRIES D'INFORMATION

275. 84 % des 322 répondants au questionnaire de l'Autorité considèrent que la réglementation du secteur de l'après-vente automobile devrait être renforcée, et qu'en particulier, la protection du consommateur est trop peu assurée, face à des pratiques commerciales litigieuses, des écarts de prix trop importants entre professionnels, une absence de transparence (ex : affichage des prix), la facturation de prestations non justifiées (ex : « essais sur route », usage du pont pour faire une vidange, travaux supplémentaires non sollicités sur les véhicules) et le recours excessif à la tarification au forfait. Certains mentionnent également le manque de formation de certains professionnels.

276. Si ces différents éléments ne relèvent pas directement du droit de la concurrence, ni des compétences de l'Autorité, il en demeure pas moins qu'une meilleure protection et une meilleure information des consommateurs sur leurs droits permettrait sans doute de stimuler la concurrence, en réduisant l'asymétrie d'information des clients avec les professionnels et en renforçant par suite leur pouvoir de négociation.

1. <u>RENDRE PUBLIQUES LES REFERENCES DES PIECES NECESSAIRES AUX REPARATIONS</u>

277. A de nombreuses reprises, le refus par les concessionnaires de communiquer les références des pièces nécessaires à la réparation d'un véhicule a été dénoncé à l'Autorité.

278. Si, grâce au numéro d'immatriculation, qui permet de connaitre la série du véhicule et les références du moteur, une telle information est facilement disponible en métropole sur les plateformes de pièces détachées, ce n'est pas le cas en Polynésie française.

279. Ce faisant, les concessionnaires rendent difficile voire impossible le recours à des importations parallèles par les consommateurs, notamment depuis les plateformes de vente en ligne, mais également par les garagistes indépendants, depuis leurs réseaux de fournisseurs.

280. Il pourrait être envisagé d'obliger les concessionnaires à communiquer aux consommateurs, voire de rendre publiques ou facilement consultables, les références de ces pièces dans le cadre de la protection du consommateur dans le service après-vente automobile.

281. Une telle mesure aurait pour avantage de développer les possibilités de circuits d'importation concurrents parallèles, au profit des particuliers comme des réparateurs. Elle limiterait

également les risques pour les réparateurs de mettre en œuvre les pièces directement acquises par les consommateurs, dès lors qu'ils seraient en mesure d'en apprécier la compatibilité.

282. Cela concerne également les obstacles à l'acquisition des informations techniques d'une marque, nécessaires aux réparateurs concurrents pour réaliser les prestations.

2. ASSURER UNE PLUS GRANDE TRANSPARENCE SUR LE PRIX DES PRESTATIONS ET SUR CELUI DES PIECES DETACHEES

283. Les consommateurs préconisent parfois, comme cela ressort de l'étude de Te Tia Ara ou des réponses au questionnaire de l'APC, d'obliger les distributeurs à rendre accessible au public une liste des pièces disponibles, des véhicules compatibles avec chacune d'elles, de leurs disponibilités et de leurs tarifs. Toutefois, une telle mesure parait disproportionnée, voire illusoire compte tenu de la très grande variété de références disponibles. Chaque distributeur dispose de stocks de plusieurs milliers voire dizaines de milliers de références distinctes sur le territoire, et le catalogue des pièces utilisées s'élève à plusieurs millions de références. Il existe par ailleurs une grande diversité des pièces, y compris pour un même modèle, selon la série. Ce travail extrêmement complexe serait ainsi nécessairement sujet à caution, rapidement caduc et difficilement lisible.

284. Presqu'aucun des opérateurs interrogés ne publie, ni même, dans beaucoup de cas, ne tient une telle liste, compte tenu de son caractère fastidieux.

285. Il n'en demeure pas moins qu'une certaine transparence est nécessaire, afin que le client, quand il s'adresse à un distributeur de pièces détachées, mais surtout à un réparateur, soit en mesure de connaitre les alternatives qui s'offrent à lui. En effet, s'il est toujours en capacité chez un distributeur, d'acheter ou non la pièce et de comparer avec d'autres distributeurs, il est souvent captif de la prestation intégrée offerte par le réparateur. Malgré l'existence de devis, parfois payants, il est peu aisé de distinguer, comme sur la facture finale, le coût des pièces de celui de la main d'œuvre. Il est également rare que plusieurs pièces distinctes soient proposées au client, qui n'a donc d'autre choix que d'accepter ou refuser l'ensemble de la prestation. Or, il existe de nombreux cas dans lesquels les prestataires seraient en mesure de proposer plusieurs options ou plusieurs pièces, pour un même objectif (ex : marque d'origine, alternative ou d'occasion ; réparation totale y compris esthétique ou minimale pour permettre au véhicule un fonctionnement en sécurité etc.).

286. Une amélioration de la transparence pourrait résulter d'une obligation de mentionner sur le devis les différentes options envisageables concernant l'étendue des réparations, et le choix des pièces utilisées (à l'image du choix entre médicaments génériques et d'origine).

287. Une fois la prestation réalisée, elle pourrait s'accompagner de l'obligation de fournir, dès lors que le client la demande, une facture détaillée comportant des mentions obligatoires, telles que la description précise de la prestation réalisée, la référence exacte des pièces utilisées, leur prix unitaire, voire le coût d'acquisition de la pièce par le prestataire[53], sous peine de sanction administrative.

288. D'autres pratiques relatives aux devis ont été relevées lors de l'instruction, notamment sur leur tarification jugée abusive par certains.

[53] Prix d'achat ou prix rendu entrepôt si le prestataire est également importateur.

289. Si là encore ces questions ne relèvent pas toutes directement de la compétence de l'Autorité, on peut noter que la facturation des devis représente à n'en pas douter un frein à la mobilité et à la mise en concurrence des différents prestataires. En effet, un consommateur sera nécessairement réticent à réaliser plusieurs devis payants, ce qui en raison de l'asymétrie d'information au profit du professionnel place ce dernier en position de force et est susceptible d'avoir un effet sur les prix. Les particuliers ne sont pas en position de négocier ces éléments.

290. Les devis font en Polynésie française l'objet d'un encadrement minimal. En particulier, il n'y a pas d'obligation d'effectuer un devis, pas de principe de gratuité et pas d'obligation de détailler les prestations. En la matière, la seule obligation pesant sur le professionnel est d'informer le consommateur que l'établissement d'un devis est payant.

291. En métropole, en principe, l'établissement du devis est gratuit, mais le garagiste, s'il est amené à démonter certaines pièces de la voiture pour l'établir, a alors le droit – à condition de prévenir le client à l'avance – de facturer le devis, ce montant étant déduit de la facture si le véhicule est confié à ce professionnel.

292. Des contributions suggèrent que la facturation des devis va bien au-delà de ces seuls éléments en Polynésie française. Ainsi, on trouve souvent sur des factures plusieurs rubriques, avec d'une part un devis forfaitaire, mais également des rubriques spécifiques telles que « contrôle et recherche de panne » ou « diagnostic ». L'ensemble s'élève parfois à plusieurs dizaines de milliers de francs, qui seront déduits de la facture finale si l'auteur du devis réalise la prestation, mais représenteront un surcoût si finalement les prestations ne sont pas réalisées chez le réparateur concerné, puisqu'il faudra obligatoirement payer le devis, ce qui freine la concurrence.

293. Pour cette raison, les tarifs des devis devraient être gratuits, sauf surcoûts spécifiques engendrés par la recherche de panne lorsque celle-ci exige notamment un démontage partiel du véhicule et l'utilisation d'équipements spécifiques. Et dans ce second cas, ils devraient être transparents et convenus à l'avance, avec une acceptation préalable explicite du client sur leur montant plafond.

3. INFORMER LES CONSOMMATEURS DE LEURS DROITS

294. L'enquête de l'association Te Tia Ara a mis en avant le fait que l'obligation de résultat des garagistes, n'étant pas toujours bien connue des consommateurs, est donc peu invoquée. Cette méconnaissance ne permet pas à cette obligation de jouer son rôle incitatif vers une meilleure qualité des réparations et une meilleure formation des professionnels.

295. Or, en informant les consommateurs de ces obligations pesant sur le garagiste, ceux-ci seraient alors mieux à même de défendre leurs intérêts et d'éviter des surfacturations de la part des professionnels éventuellement peu scrupuleux.

296. Des fiches de la DGAE existent déjà sur son site Internet, dont une, spécifique aux « réparations auprès d'un garagiste », mentionne cette obligation de résultat. Une campagne de publicité pourrait cependant être utile, voire une obligation d'affichage de cette fiche chez l'ensemble des réparateurs.

<u>Propositions</u> :

Sur la transparence et l'information des consommateurs

18. Prévoir une obligation pour les concessionnaires et acteurs du service après-vente automobile de rendre obligatoire la communication aux consommateurs, voire de rendre publiques, les références des pièces des véhicules.

19. Prévoir une obligation pour les concessionnaires de rendre obligatoire la communication aux autres professionnels du secteur la documentation et les informations techniques de la marque, nécessaires pour réaliser les prestations.

20. Prévoir l'obligation de mentionner sur le devis les différentes options envisageables pour les réparations, tant en termes de pièces utilisées (à l'image du choix entre médicaments génériques et d'origine), que d'étendue des réparations

21. Encadrer la facturation des devis, pour favoriser la mobilité entre professionnels, avec un principe de gratuité sauf surcoûts spécifiques engendrés par la recherche de panne lorsque celle-ci exige notamment un démontage partiel du véhicule et l'utilisation d'équipements spécifiques. Et dans ce second cas, les tarifs du devis devraient être transparents et convenus à l'avance, avec une acceptation préalable explicite du client sur leur montant plafond.

22. Rendre obligatoire la communication d'une facture détaillée de la prestation avec des mentions obligatoires (telles que la description de la prestation, la référence des pièces utilisées, leur prix unitaire ainsi que le coût d'acquisition, le coût de la main d'œuvre)

23. Mener une campagne d'information des consommateurs sur l'obligation de résultat des professionnels du secteur de la réparation automobile, par exemple à travers une obligation d'affichage de la fiche de la DGAE sur le sujet chez les réparateurs.

D. AGIR SUR LES SURCOUTS STRUCTURELS

1. <u>REDUIRE LES COUTS DE L'ACHEMINEMENT</u>

a) L'amélioration de l'accès au territoire polynésien par voie maritime

297. A l'heure actuelle, les dessertes maritimes sur le territoire polynésien se heurtent à la faible profondeur de la passe de Papeete.

298. Un meilleur accès permettrait donc à terme de recourir de manière plus fréquente et pour un plus grand volume au transport maritime, dont le coût est inférieur à celui du transport aérien. Il permettrait surtout de renforcer la concurrence sur les principales lignes maritimes au départ et à l'arrivée de Papeete en rendant son port accessible à des navires de plus grand tonnage. La problématique de capacité du port a déjà été étudiée dans un avis de l'APC relatif aux

mécanismes d'importation et de distribution en Polynésie française[54] où des pistes de réflexions avaient été envisagées :

- Maintenir le port en l'état et systématiser le recours au *hub* d'Auckland, qui alimenterait la Polynésie française par *feeders*.
- Approfondir la passe de Papeete et le quai au long cours à 14,50 m, élargir la passe et le quai et le cas échéant, étendre le terminal de commerce actuel vers la zone d'entrepôts et déplacer les hangars de magasinage.
- Déplacer le port vers la zone Est, avec un accès par la passe de Taunoa, plus profonde, pour créer un terminal de commerce de 25 ha.

299. Depuis il apparaît que le gouvernement s'est saisi de cette question. Ainsi, le conseil des ministres du 8 juillet 2021 indique que *« Face à la perturbation du transport maritime vers la Polynésie française et ses conséquences sur l'approvisionnement du Pays, le Gouvernement envisage d'implanter un nouveau port dans une zone naturellement plus adaptée, qui accueillerait une plateforme de débarquement et une zone de développement pour les entreprises (agro-transformations, logistiques, etc.). / Il s'agit de répondre à la demande des compagnies maritimes qui souhaitent un réaménagement du Port de Papeete et un accès avec une passe plus profonde permettant le passage de porte-conteneurs plus grands, ce qui permettrait de réaliser des économies d'échelles, impactant directement le coût du fret international »*

300. L'Autorité ne peut que se féliciter de cette avancée.

b) La question des taxes et droits de douane sur les importations

301. La baisse des droits de douane et des diverses taxes à l'importation apparaît à beaucoup, notamment les concessionnaires, comme la meilleure solution pour réduire les coûts. Toujours est-il que ces taxes, si elles constituent à n'en pas douter un facteur de renchérissement, sont également une source de revenus pour le Pays, qui peut précisément être affectée à des dépenses d'intérêt général (telles que l'entretien des routes ou les dépenses de santé liées à l'insécurité routière). Il s'agit donc d'un choix politique sur lequel l'Autorité de concurrence n'a pas à se prononcer.

2. FAVORISER LE STOCKAGE

302. La question des surcoûts liés au stockage apparait très présente. D'une part, parce que compte tenu des contraintes foncières et de l'éloignement, elle est structurelle et commune à tous les biens manufacturés, importés comme produits localement. D'autre part, spécifiquement en matière automobile, parce que compte tenu du grand nombre de marques et de modèles commercialisés et de la spécialisation croissante des pièces détachées, il n'est pas possible pour les acheteurs de disposer dans leurs locaux actuels de l'ensemble des pièces nécessaires, et mêmes certaines pièces relativement communes peuvent être en rupture de stock.

303. Deux pistes principales ont ainsi été évoquées :

- Le développement d'espaces de stockage mutualisés pour élargir la disponibilité des pièces

[54] Voir Avis n° 2019-A-02 du 19 septembre 2019 relatif aux mécanismes d'importation et de distribution en Polynésie française.

- La baisse d'imposition des surfaces dédiées au stockage qui permettrait de réduire les frais et *in fine* les prix de revente (à condition qu'un certain degré de concurrence soit assuré pour éviter la captation d'une marge supplémentaire par les distributeurs).

304. Toutefois, la solution des espaces mutualisées apparait relativement complexe compte tenu de la difficulté à les gérer concomitamment entre concurrents et du souhait des acteurs de rester autonomes et indépendants dans leur activité.

305. Une expérimentation pourrait éventuellement conduite sur la mise en place d'espaces de stockage mutualisés d'initiative publique ou privée, même s'il faudra porter une attention particulière à leur gouvernance, dès lors qu'il s'agit de faire cohabiter des entreprises qui commercialisent des produits différents et éventuellement concurrents.

<u>Propositions</u> :

En matière de réduction des coûts de transport et de stockage

24. Encourager le gouvernement à poursuivre son projet d'agrandissement du port de Papeete

25. Examiner, à titre expérimental, la possibilité de mettre en place des espaces de stockage mutualisés.

Délibéré sur le rapport oral de M. Antoine Callot et de M. Alexandre Raguideau, *rapporteurs* et l'intervention de Véronique Sélinsky, *rapporteure générale*, par Mme Johanne Peyre, *présidente*, Mme Marie-Christine Lubrano, M. Youssef Guenzoui et M. Christian Montet, *membres*.

La présidente,

Johanne Peyre

LISTE RECAPITULATIVE DES PROPOSITIONS

DIVERSIFIER L'OFFRE POUR STIMULER LA CONCURRENCE ENTRE ACTEURS

Sur la réglementation relative au secteur après-vente automobile

1. Privilégier systématiquement, lorsqu'une réglementation est envisagée, les mesures visant à élargir l'offre et limiter les positions d'exclusivité de certains acteurs (le cas échéant après consultation de l'APC).

Sur l'application du droit de la concurrence

2. Sensibiliser les acteurs aux risques d'infraction au code de la concurrence et sur la possibilité ouverte aux entreprises, aux institutions polynésiennes mais également aux organisations professionnelles et syndicales, aux chambres consulaires et aux associations de consommateurs de saisir l'APC pour faire sanctionner les pratiques anticoncurrentielles.

En matière de garantie

3. Informer les consommateurs que des clauses contractuelles restreignant – même pendant la période de garantie - leur liberté de choix du prestataire et imposant le recours au concessionnaire pour toute prestation d'entretien ou de réparation sont susceptibles d'être contraires au droit polynésien de la concurrence, et de ce fait leur sont inopposables, et qu'ils peuvent faire effectuer l'entretien et les réparations chez le professionnel de leur choix à condition de respecter le carnet d'entretien fourni par le constructeur et de remplacer les pièces par des pièces d'origine constructeur ou de qualité équivalente.
4. Abroger ou modifier le texte relatif à la garantie minimale de six mois sur les véhicules neufs et modifier le droit de la consommation, afin de permettre explicitement un entretien hors du réseau de son concessionnaire, dès lors que les préconisations du constructeur sont respectées et que des pièces d'origine ou adaptables sont employées ; la charge de la preuve du non-respect de ces stipulations pèse sur le débiteur de la garantie.
5. Compléter, via les services compétents en matière de protection des consommateurs (DGAE) l'information des consommateurs sur leur droit d'utiliser non seulement des pièces d'origine mais également des pièces adaptables de qualité équivalente et rappelant notamment l'inopposabilité des clauses restrictives illicites qui rendent obligatoires le recours au concessionnaire pour l'après-vente.

Sur le développement de l'économie circulaire

6. Adopter une réglementation privilégiant lorsque c'est possible (et moins coûteux) le recours à des pièces issues de l'économie circulaire (recyclées), à condition que celles-ci fassent l'objet de contrôles de qualité.

7. Encourager le développement et la certification d'une filière locale de production de pièces recyclées, le cas échéant autour d'une activité de casse encadrée.
8. Favoriser l'émergence d'une ou plusieurs casses automobiles en allégeant la réglementation, ou en incitant l'initiative privée par des aides publiques ou une procédure d'appel à projets.

Sur le développement des pièces en provenance d'équipementiers alternatifs

9. Limiter dans le code de la propriété intellectuelle de la Polynésie française la protection des constructeurs sur les pièces détachées visibles dont ils ont demandé une extension de la protection en Polynésie française (« clause de réparation »).
10. Informer les professionnels polynésiens des conséquences de la mise en œuvre de la « clause de réparation » en droit métropolitain et notamment de l'assouplissement du droit de recourir à des pièces d'équipementiers alternatifs, y compris pour les pièces visibles telles que carrosserie, phares, rétroviseurs ou vitrages.
11. Faciliter le recours à des pièces distinctes des pièces d'origine, mais en limitant la responsabilité des réparateurs aux hypothèses où la pièce mise en œuvre fournie par le client comporte tous les éléments permettant sa traçabilité (référence, compatibilité, facture).

Sur le développement de la vente en ligne

12. Encourager la constitution de groupements de consommateurs pour l'achat en ligne grâce à une facilitation des démarches administratives et douanières.

FAIRE ÉVOLUER LA RÉGLEMENTATION FACE AUX IMPERFECTIONS DU MARCHÉ

Sur la réglementation des prix

13. Évaluer par produit la pertinence du plafonnement tarifaire (PGC) au regard de la situation concurrentielle et des prix appliqués et envisager la modification de la liste actuelle, dans le cadre d'une expérimentation.
14. Assurer la publicité du dispositif des PGC auprès du public, notamment par une mention sur les factures.
15. Continuer les contrôles réguliers de la tarification des produits PGC.
16. Intégrer au panier des prix de la DGAE des références de consommables automobiles.

Sur la possibilité d'un contrôle technique

17. Réaliser une étude d'impact sur l'opportunité de mettre en place un contrôle technique des véhicules, et, en cas de mise en place, saisir l'Autorité sur son incidence concurrentielle.

FAVORISER LA TRANSPARENCE DANS LES RELATIONS COMMERCIALES POUR RÉDUIRE LES ASYMÉTRIES D'INFORMATION

Sur la transparence et l'information des consommateurs

18. Prévoir une obligation pour les concessionnaires et acteurs du service après-vente automobile de rendre obligatoire la communication aux consommateurs, voire de rendre publiques, les références des pièces des véhicules.

19. Prévoir une obligation pour les concessionnaires de rendre obligatoire la communication aux autres professionnels du secteur la documentation et les informations techniques de la marque nécessaires pour réaliser les prestations.

20. Prévoir l'obligation de mentionner sur le devis les différentes options envisageables pour les réparations, tant en termes de pièces utilisées (à l'image du choix entre médicaments génériques et d'origine), que d'étendue des réparations

21. Encadrer la facturation des devis, pour favoriser la mobilité entre professionnels, avec un principe de gratuité sauf surcoûts spécifiques engendrés par la recherche de panne lorsque celle-ci exige notamment un démontage partiel du véhicule et l'utilisation d'équipements spécifiques. Et dans ce second cas, les tarifs du devis devraient être transparents et convenus à l'avance, avec une acceptation préalable explicite du client sur leur montant plafond.

22. Rendre obligatoire la communication d'une facture détaillée de la prestation avec des mentions obligatoires (telles que la description de la prestation, la référence des pièces utilisées, leur prix unitaire ainsi que le coût d'acquisition, le coût de la main d'œuvre)

23. Mener une campagne d'information des consommateurs sur l'obligation de résultat des professionnels du secteur de la réparation automobile, par exemple à travers une obligation d'affichage de la fiche de la DGAE sur le sujet chez les réparateurs.

AGIR SUR LES SURCOÛTS STRUCTURELS

En matière de réduction des coûts de transport et de stockage

24. Encourager le gouvernement à poursuivre son projet d'agrandissement du port de Papeete

25. Examiner, à titre expérimental, la possibilité de mettre en place des espaces de stockage mutualisés.