*[En-tête de l’entreprise]*

*A [lieu], le [date]*

*[Adresse du destinataire]*

LRAR n°*[…………]*

**Objet : Désaccord suite à expertise par Mme / M. [nom de l’expert]**

*Dossier [nom de l’assuré]*

*N° de sinistre […………….]*

Madame / Monsieur [nom de l’expert],

Suite à un sinistre survenu sur le véhicule [marque – modèle] immatriculée [n° immat] appartenant à [Monsieur/Madame] [Nom Prénom], les réparations ont été confiées à notre [garage/carrosserie]. Vous avez été missionné pour expertiser le véhicule et établir contradictoirement un chiffrage permettant sa remise en état.

Après votre intervention le [date], [expliquer la situation – vous avez reçu un courrier de l’expert, vous n’avez pas reçu le rapport etc…]

C’est avec surprise que j’apprends que vous avez jugé nos tarifs « au-dessus de la moyenne du marché » et que vous avez déposé le dossier auprès de l’assurance en désaccord. [**Cas du détournement** : Vous avez également conseillé à mes clients de se rendre chez un autre réparateur].

Nous sommes véritablement surpris par votre manière de procéder.

**[Cas du non-respect du contradictoire] :**

**D’une part, vous n’avez pas respecté le contradictoire** établi par lesarticles R. 326-3 et R. 326.4 du code de la route. Vous n’ignorez pas que l’expert en automobile et le réparateur doivent mener une discussion contradictoire portant sur toutes les opérations participant à la remise en état du véhicule. L’expert doit également informer le réparateur en cas de survenance d’une contestation portant sur les conclusions techniques ou sur le coût des dommages ou des réparations. Ces informations doivent être inscrites au procès-verbal remis au réparateur. Or, a aucun moment vous n’avez indiqué à [Monsieur/Madame] [Nom et qualité de la personne représentant le garage/la carrosserie pendant l’expertise] que vous jugez les tarifs appliqués par notre entreprise trop hauts,

**[Cas où les conclusions de l’expert n’ont pas été communiquées]**: [pire, nous n’avons jamais été destinataires de vos conclusions]. Je vous renvoie à ce propos à l’article 42 de votre code de déontologie professionnel.

Cela aurait pu en bonne intelligence vous conduire à une discussion amiable et éviter le litige dans lequel nous sommes aujourd’hui.

**[Cas où le client est détourné chez un réparateur « moins cher »] :**

**D’autre part, votre comportement est assimilable à du détournement de clientèle.** Nous vous rappelons qu’en vertu du principe de libre choix du réparateur, vous ne pouvez imposer à nos clients de s’orienter vers un autre professionnel.

Ce principe est formalisé par le législateur, la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (dite loi Hamon) ayant inscrit la possibilité pour un usager de recourir au réparateur de son choix dans le cadre d’un sinistre automobile.

Vous, ainsi que l’assurance n’avez nul droit d’imposer votre choix de garage, ou plus généralement **d’infléchir sur le choix du client**.

**[Arguments concernant les tarifs publics :]**

**Enfin, vous indiquez que nos tarifs publics sont trop élevés vis-à-vis d’autres réparateurs du secteur.** Pouvez-vous nous indiquer, les critères et les éléments de comparaison retenus vous ayant permis d’arriver à cette conclusion ? En effet, cette information transmise à l’assurance sans aucune consultation, nous pose question. Il est d’usage, que l’expert doit démontrer que ses sources comparatives sont réelles et fiables.

C’est ce que nous avons fait et nous pouvons vous indiquer qu’après comparaison avec des entreprises similaires, nos tarifs sont dans la moyenne du marché. Pour cela, vous trouverez joints à ce courrier, les prix de deux entreprises comparables dont les tarifs publics sont en moyenne de [….€ pour le T1, ……€ pour le T2, ………€ pour le T3 …….]. [=Documents à transmettre]

Ainsi, nous vous remercions de nous fournir, pour notre bonne information, les garages ou carrosseries pris en référence ainsi que leurs tarifs publics appliqués. **Inutile de vous préciser que vous ne pouvez pas comparer nos tarifs publics avec des tarifs négociés lors d’une convention d’agrément.**

**Pour conclure, nous ne comprenons pas cette soudaine remise en question étant donné que votre cabinet ainsi que la compagnie d’assurance de notre client, n’ont, jusqu’à maintenant, jamais soulevé cette problématique.** Vous trouverez donc également ci-joint, des dossiers similaires, sur lesquels nos tarifs n’ont pas été rediscutés par l’une ou l’autre des parties. [=Documents à transmettre]

Il est également bon de rappeler que la conjoncture actuelle a un impact non négligeable sur nos charges de fonctionnement (carburants, prix du gaz, électricité, matières premières comme les produits peintures etc.) et que nous n’avons pas encore impacté cette hausse sur nos tarifs publics. Vous comprenez donc aisément que ces derniers ne peuvent être revus à la baisse. Nous ne pouvons travailler à perte.

Partant de tous ces éléments, nous vous remercions de nous transmettre votre évaluation détaillée, de revoir vos propos tenus à nos clients et leur assurance et de permettre rapidement la mise en réparation de leur véhicule qu’ils attendent depuis déjà bien trop longtemps [= À adapter selon la situation].

Je transmets ce courrier à l’assurance [nom de l’assurance] ainsi qu’à mes clients pour leur bonne information mais également à mon organisation professionnelle, la FNA qui jugera s’il est nécessaire de transmettre ce litige à la DGCCRF.

Dans cette attente, veuillez agréer Madame / Monsieur [nom de l’expert.], nos sincères salutations.

Madame / Monsieur […], Gérant(e) du Garage / de la carrosserie [nom].

[signature]