

# Recommandations conjointes pour une information transparente au client sur les mises à jour logicielles et les actions de rappel de véhicules automobiles

## 1. Introduction

Les clients ont droit à une information claire et transparente sur les interventions faites à leur véhicule automobile, aussi bien lorsqu'elles sont faites à leur propre demande que lorsqu'elles ont lieu à l'initiative du constructeur automobile, de l'importateur ou du concessionnaire/garagiste. Febiac, Traxio et leurs membres reconnaissent explicitement ce droit.

Ils se conforment aux règles de conduite recommandées qui suivent.

Dans ce but, les importateurs actifs sur le marché belge mettent en œuvre tous les moyens dont ils disposent, dans la mesure où ils obtiennent eux-mêmes les renseignements pertinents du constructeur automobile étranger. Les importateurs actifs sur le marché belge attirent l'attention des constructeurs automobiles sur ces recommandations et s'efforcent d'obtenir de leur part toute information nécessaire.

Les constructeurs automobiles et les importateurs actifs sur le marché belge ont la possibilité de prendre des mesures équivalentes afin de satisfaire aux règles de conduite ci-dessous, pour autant qu'elles offrent au client au moins le même niveau de protection. Lorsque les constructeurs automobiles et importateurs mentionnés ci-dessus prennent des mesures alternatives, ils en informent le SPF Economie et expliquent de quelle façon le même niveau de protection est assuré (« *comply or explain* »).

Pour que les concessionnaires/garagistes soient en mesure de répondre aux questions des clients relatives aux actions de rappel et aux mises à jour logicielles, ils recevront toute information pertinente dont disposent les importateurs actifs sur le marché belge.

Febiac et Traxio soutiendront les initiatives qui visent l'information de l'acheteur d'un véhicule d'occasion sur les interventions effectuées dans le cadre d'actions de rappel.

## 2. Champ d'application

Les recommandations ont trait aux actions de rappel et aux mises à jour logicielles des véhicules automobiles.

## 3. Définitions

Pour l'application des présentes recommandations, on entend par :

- a. **véhicule automobile** : la voiture, la voiture mixte, le minibus, la camionnette et le véhicule de camping tels que définis à l'article 1<sup>er</sup>, § 2, de l'arrêté royal du 15 mars 1968

portant règlement général sur les conditions techniques auxquelles doivent répondre les véhicules automobiles, leurs remorques, leurs éléments ainsi que leurs accessoires de sécurité, ou par toute autre législation ultérieure applicable qui le remplace ;

- b. **action de rappel** : toute mesure prise par le constructeur ou importateur automobile actif sur le marché belge pour inviter les propriétaires d'un véhicule automobile à conduire leur véhicule automobile à un garage du réseau de distribution de la marque en vue de faire effectuer des adaptations au hardware ou au software en vue de sauvegarder la sécurité ou la conformité de ce véhicule ;
- c. **conformité** : la concordance :
  - a) avec les exigences légales pour la mise en circulation d'un véhicule automobile et
  - b) avec la description et les caractéristiques reprises dans les informations précontractuelles et contractuelles ;
- d. **mise à jour logicielle** : toute modification aux ou par les logiciels d'un véhicule automobile, indépendamment des objectifs et du caractère payant ou non de celle-ci.

#### 4. Transparence

##### 4.1. Information par les constructeurs et importateurs automobiles actifs sur le marché belge

###### a. Dans le cadre des actions de rappel

Les actions de rappel sont toujours organisées par les constructeurs ou importateurs automobiles. Elles s'adressent d'une façon individuelle à tous les clients qui sont propriétaires d'un véhicule automobile concerné par l'action de rappel.

Toute communication au client indique de manière claire, apparente et non équivoque que l'action de rappel est organisée pour des raisons de sécurité ou des raisons de conformité. Il est également confirmé que les interventions dans le cadre d'une action de rappel sont toujours sans frais pour le client.

Dans cette communication, il est expliqué de manière compréhensible ce qu'implique le risque de sécurité ou quel est le manque de conformité. En plus, l'attention du client sera attirée explicitement sur le fait que, lorsqu'il ne donne pas suite à l'action de rappel, ceci sera mentionné sur le Car-Pass établi au moment de la revente de son véhicule automobile.

Lorsque les constructeurs ou importateurs automobiles organisent des actions de rappel, ils tiennent compte des dispositions du guide européen des actions correctives de *Prosafe* : [http://www.prosafe.org/images/Documents/EMARS/Corrective\\_Action\\_Guide\\_Final-published.pdf](http://www.prosafe.org/images/Documents/EMARS/Corrective_Action_Guide_Final-published.pdf).

#### **b. Dans le cadre des mises à jour logicielles**

Les constructeurs et importateurs automobiles actifs sur le marché belge informent leurs clients, notamment par voie électronique, de toutes les mises à jour logicielles des véhicules automobiles qu'ils mettent sur le marché belge.

Cette information est présentée de manière bien ordonnée et contient au moins les renseignements suivants :

- le code ou l'identification de la mise à jour logicielle ;
- la date à partir de laquelle la mise à jour logicielle est réalisée ;
- une description compréhensible des modifications visées par la mise à jour logicielle ; lorsqu'une mise à jour logicielle s'inscrit dans le cadre d'une action de rappel, la mention qu'il s'agit d'une mise à jour logicielle pour des raisons de sécurité ou des raisons de conformité ;
- l'identification des véhicules automobiles (modèles, types, motorisations, etc.) pour lesquels la mise à jour logicielle sera réalisée ;
- le caractère payant ou non de la mise à jour logicielle.

Dans leur communication, ils reprennent un message d'avertissement sur d'éventuels effets non souhaités d'une mise à jour logicielle, lorsque d'autres adaptations logicielles ont été faites au véhicule automobile que celles décidées par le constructeur ou importateur automobile.

Cette information peut figurer sur le site web ou peut être fournie au client par d'autres moyens digitaux (p.ex. via l'espace privé clients, via des applications, par courriel).

### **4.2. Information par les concessionnaires/garagistes**

#### **a. Dans le cadre des actions de rappel**

Sur base des informations qu'il a reçues du constructeur ou importateur automobile, le concessionnaire/garagiste fournit au client, à sa demande, des explications sur l'action de rappel, sur l'intervention qui sera effectuée et ses conséquences pour le véhicule automobile.

Lorsqu'un bon de travail est établi à l'occasion d'une intervention qui s'inscrit dans le cadre d'une action de rappel, la signature du client implique uniquement que celui-ci a été informé sur les raisons de l'intervention ou qu'il accepte que l'intervention soit faite à la demande du constructeur ou importateur automobile.

Lorsqu'un client refuse expressément qu'une intervention qui s'inscrit dans le cadre d'une action de rappel soit effectuée, l'objectif est de lui faire confirmer par écrit qu'il a été informé du fait que la non-exécution de l'intervention sera mentionnée sur le Car-Pass. Lorsque le client n'est pas disposé à délivrer une telle confirmation, ce refus est acté et lui est communiqué par voie écrite ou sur un autre support durable.

#### **b. Dans le cadre des mises à jour logicielles demandées par le client**

Sont considérées comme des mises à jour logicielles demandées par le client :

- toute mise à jour logicielle qui a été reprise explicitement dans le contrat d'achat du véhicule automobile ;
- toute mise à jour logicielle qu'il demande ultérieurement ;
- toute mise à jour logicielle qui est nécessaire pour une réparation demandée par le client.

Lorsque le client demande lui-même une mise à jour logicielle et souhaite obtenir de plus amples renseignements sur cette mise à jour logicielle ou son prix, le concessionnaire/garagiste lui fournit ces renseignements au plus tard avant que les travaux soient entamés.

Lorsqu'une mise à jour logicielle est effectuée à la demande d'un client, il en est fait clairement état sur la facture.

#### **5. Monitoring**

Les fédérations signataires des présentes recommandations s'engagent à :

- informer de façon active leurs membres de ces recommandations ;
- inciter les membres à se conformer à ces recommandations ;
- donner du support et de la formation à leurs membres en vue de leur application correcte ;
- collaborer à une évaluation périodique de la mise en œuvre de ces recommandations et à la formulation de modifications ou compléments éventuels.

Bruxelles, 13 janvier 2017.