

FICHE TECHNIQUE

RESILIATION DU CONTRAT DE CONCESSIONNAIRE ET D'APRES-VENTE

Le service juridique de l'UPSA est régulièrement confronté à des demandes d'entreprises de marque ayant subi une résiliation de leur contrat. Avec la présente fiche technique, l'UPSA aimerait offrir une première aide aux entreprises concernées afin qu'elles puissent s'y retrouver et apporter de premières réponses aux questions les plus fréquentes.

I. Puis-je m'opposer à la résiliation en tant que telle ?

➤ Principe :

L'importateur a le droit de résilier les contrats de concessionnaire et/ou d'après-vente existants dans le respect du délai de résiliation normal sans devoir fournir de raisons spéciales pour cette décision. Par contre, en cas de résiliation extraordinaire du contrat, un motif de résiliation extraordinaire défini dans le contrat de concessionnaire ou d'après-vente doit être rempli.

➤ Résiliation normale :

En cas de **résiliation normale**, consultez les règles de résiliation spécifiques à la marque contenues dans votre contrat de concessionnaire et d'après-vente :

- *Les directives de forme (par exemple par écrit, par lettre recommandée) éventuellement définies dans le contrat de concessionnaire ou d'après-vente ont-elles été respectées pour la résiliation ?*
- *La réglementation contractuelle de la résiliation normale prend-elle en compte les délais de résiliation conformément à l'art. 19 de la Communication automobile ?*

Art. 19 Résiliation des contrats

Les clauses se rapportant à la résiliation de contrats sont considérées comme des atteintes qualitativement graves à la concurrence si les modalités de résiliation suivantes ne sont pas respectées :

1. pour les contrats d'une durée déterminée de cinq ans au minimum, un délai de notification de non-renouvellement du contrat de six mois au minimum ;
2. pour les contrats de durée indéterminée, un délai de résiliation de deux ans au minimum ;

3. pour les contrats de durée indéterminée, un délai de résiliation raccourci à un an au minimum si la résiliation est motivée par écrit et que
 - a. le fournisseur de véhicules automobiles est tenu de verser une indemnité appropriée lors de l'expiration du contrat en vertu de dispositions légales ou d'une convention particulière, ou que
 - b. le fournisseur de véhicules automobiles résilie l'accord en raison de la nécessité de restructurer l'ensemble ou une partie substantielle du réseau de distribution.
- *La résiliation concerne-t-elle seulement le contrat de concessionnaire ou également le contrat d'après-vente ?*

S'il souhaite mettre un terme au contrat de concessionnaire et d'après-vente, l'importateur doit résilier les deux contrats. Si seul le contrat de concessionnaire est résilié, le contrat d'après-vente se poursuit.

En cas de résiliation ne respectant pas les formes ou délais prescrits, l'UPSA recommande de contacter le service juridique de l'UPSA dès la réception de la résiliation ou de s'adresser directement à un avocat.

➤ **Résiliation extraordinaire :**

En cas de **résiliation extraordinaire** (ne respectant pas le délai de résiliation normal), les points suivants doivent être clarifiés :

- *Les directives de forme (par exemple par écrit, par lettre recommandée) éventuellement définies dans le contrat de concessionnaire ou d'après-vente ont-elles été respectées pour la résiliation ?*
- *La résiliation a-t-elle été effectuée sur la base d'un motif de résiliation extraordinaire défini par contrat ?*
- *Avant la résiliation extraordinaire, la procédure d'escalade éventuellement définie dans le contrat de concessionnaire ou de service a-t-elle été respectée ?*

Une résiliation extraordinaire peut notamment être contestée lorsqu'aucun motif de résiliation extraordinaire n'est présent à savoir rempli conformément au contrat, que la procédure d'escalade stipulée par contrat n'a pas été respectée, par exemple en cas de violations standard, et que la résiliation n'a pas respecté les directives formelles. En cas de résiliation extraordinaire, l'UPSA recommande de contacter immédiatement le service juridique de l'UPSA ou de s'adresser directement à un avocat spécialisé.

II. Comment réagir face à une résiliation ?

Dès réception de la résiliation, il est judicieux (y compris pour un nouveau contrat d'après-vente) d'envoyer immédiatement à l'importateur une lettre recommandée précisant les éléments suivants :

- Demandez une justification écrite détaillée de la résiliation normale ou extraordinaire (concernant une résiliation normale avec un délai de résiliation réduit d'un an, vous disposez impérativement d'un droit à une telle justification conformément à la Communication automobile).
- Consignez clairement le caractère non valide de la résiliation si cette dernière n'a pas respecté les formes ou les délais, en l'absence de motif contractuel pour la résiliation extraordinaire ou si la procédure d'escalade définie dans le contrat n'a pas été respectée.
- Manifestez d'ores et déjà votre intérêt pour un **nouveau contrat d'après-vente** à la fin du contrat d'après-vente en cours ayant fait l'objet d'une résiliation.
- Indiquez que vous êtes prêt à investir dans la satisfaction d'éventuelles nouvelles normes ou aux normes attendues en vue d'un nouveau contrat d'après-vente.
- Indiquez que vous êtes prêt à vous attaquer à la planification de la succession en vue d'un nouveau contrat d'après-vente si la planification de la succession est à l'origine de la résiliation.

III. Ai-je droit à un nouveau contrat de service ?

La Note explicative sur la Communication automobile explique le droit à un nouveau contrat d'après-vente (et **non** à la poursuite de l'ancien contrat d'après-vente résilié) :

Systemes de distribution sélectifs pour réparateurs agréés (ad art. 4 CommAuto)

22. En principe, tous les réparateurs qui sont en mesure de satisfaire aux critères qualitatifs fixés par le fournisseur de véhicules automobiles ont la possibilité d'être intégrés au réseau de réparateurs en tant que réparateurs agréés. Cela inclut en particulier les distributeurs agréés dont le contrat de distribution a été résilié, mais qui souhaitent poursuivre leur activité en tant que réparateurs agréés. Les fournisseurs de véhicules automobiles sont légitimés à examiner si les candidats satisfont aux critères avant de conclure un contrat de concession avec eux.

25. Certaines exigences qualitatives limitent de façon indirecte le nombre de candidats capables de les remplir. Toutefois et en règle générale, les fournisseurs de véhicules automobiles ne peuvent pas limiter le nombre de réparateurs agréés, comme cela est le cas dans le domaine de la vente. Ainsi, les critères qualitatifs exigibles ne doivent pas aller au-delà de ce que requiert une bonne exécution des travaux de réparation et d'entretien.

26. Exceptionnellement, les fournisseurs de véhicules automobiles peuvent définir des critères quantitatifs, s'ils sont en mesure de prouver que la praticabilité et la bonne exécution des travaux de réparation et d'entretien seraient mises en péril par l'admission de réparateurs supplémentaires dans leur réseau (par ex. si le nombre maximal économiquement supportable de réparateurs agréés a été atteint sur un territoire donné ou une zone d'activité donnée).

27. Les fournisseurs de véhicules automobiles définissent des critères qualitatifs identiques et applicables de la même manière à tous les réparateurs (candidats ou d'ores et déjà réparateurs agréés) se trouvant dans une situation similaire (principe de non-discrimination). Des critères différenciés peuvent être définis pour des raisons économiques (par ex. zones d'activité, type de clientèle). Cependant, ces critères doivent être appliqués de façon non discriminatoire.

La question du droit à un contrat d'après-vente et de la possibilité de forcer un tel contrat en cas de respect des normes prescrites fait toujours l'objet de différentes procédures juridiques en cours en Suisse et n'est jusqu'à présent pas encore clarifiée par les plus hauts tribunaux.

Si une entreprise décide également de saisir les tribunaux pour forcer un nouveau contrat d'après-vente ou obtenir la poursuite préventive du statut de marque, l'UPSA recommande de faire appel à un avocat spécialisé.

IV. Comment procéder concernant un nouveau contrat de service ?

Si vous voulez un nouveau contrat d'après-vente et êtes en mesure de satisfaire aux normes définies par l'importateur pour l'atelier, l'UPSA recommande l'approche suivante :

- Env. 3/4 d'année avant la fin du contrat d'après-vente résilié, informez l'importateur par lettre recommandée que vous demandez un nouveau contrat d'après-vente de la marque à la fin du contrat résilié.
- Demandez à l'importateur les directives et normes actuelles pour le nouveau contrat d'après-vente.
- Stipulez à nouveau que vous êtes prêt à satisfaire à toutes les exigences et normes du nouveau contrat d'après-vente. Justifiez votre affirmation le cas échéant avec les résultats d'audits des années précédentes.
- Fixez un délai adapté pour que l'importateur réponde à votre demande.

Si l'importateur ne réagit pas dans le délai ou qu'il répond par la négative, demandez des précisions par lettre recommandée :

- Demandez à l'importateur une justification écrite détaillée pour le refus du nouveau contrat d'après-vente.
- Demandez à l'importateur qu'il étaye et documente une incompatibilité en vue d'un contrat d'atelier supplémentaire avec les chiffres correspondants sur la base du chiffre 26 de la note explicative sur la Communication automobile.

Si l'importateur ne donne pas suite à votre demande ou refuse avec une justification non satisfaisante, l'UPSA recommande de faire immédiatement appel à un avocat spécialisé.

V. Qu'advient-il des données des clients une fois le contrat résilié ?

Il faut d'abord préciser que vous pouvez conserver et continuer à servir votre base de clients après la fin du contrat.

Les contrats de concessionnaire et de service prévoient régulièrement une transmission à l'importateur des données des clients et véhicules par l'entreprise de marque. Le client autorise l'entreprise à le faire dans le contrat d'achat ou d'atelier. L'importateur a également le droit d'utiliser ces données à des fins de marketing, d'assurance qualité, etc. L'importateur informe aussi régulièrement les clients d'une entreprise de marque ayant subi une résiliation de son contrat de la concession, nouvelle ou existante, à laquelle ils peuvent s'adresser pour les prestations de garantie et de service gratuit.

VI. Quand et comment l'importateur peut-il contacter mes clients par lettre et les renvoyer vers une autre / nouvelle concession et transférer les données des clients à une autre entreprise de marque ?

Il faut d'abord préciser que, en votre propre nom, vous pouvez toujours informer vos clients sur la résiliation du contrat et la poursuite de l'activité de votre entreprise et ce de manière unique ou répétée, y compris après la fin du contrat.

Conformément à une prise de position du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT), l'importateur doit obtenir l'autorisation du client du point de vue de la législation sur la protection des données s'il souhaite transmettre les données dudit client à une autre concession. Selon le PFPDT, une autorisation explicite du client n'est pas nécessaire. On peut aussi avoir une autorisation tacite : l'importateur informe par écrit le client que ses données seront transmises à un autre concessionnaire si le client ne signifie pas son refus à l'importateur dans un délai imparti.

On peut également se demander quand l'importateur peut informer les clients sur le futur départ du réseau d'ateliers et de concessionnaires de la concession dont le contrat a été résilié. De nombreux contrats de marque prévoient qu'une telle information ne peut pas avoir lieu plus tôt que six mois avant la fin du contrat. Sinon, l'importateur complique de manière excessive la réalisation du contrat par la concession quittant le réseau pendant la durée restante du contrat. Cette approche peut être appliquée à toutes les marques.

Dans la mesure où l'importateur transmet les données des clients à une autre concession sans avoir obtenu au préalable l'approbation du client ou informe le client plus de six mois avant le départ du réseau de distribution et d'après-vente de la concession dont le contrat a été résilié, l'UPSA recommande de faire appel à un avocat.

VII. Puis-je encore utiliser la marque après la fin du contrat de concessionnaire et d'après-vente ?

Vous pouvez toujours utiliser le nom de la marque avec une police neutre mais sans logo.

Étant donné que les marques automobiles sont protégées par les droits d'auteur, l'entreprise n'a pas le droit de continuer à utiliser ces éléments après la fin du contrat ni de donner l'impression qu'elle est une concession autorisée. Il existe cependant des possibilités pour continuer à s'adresser aux clients de la marque (par exemple par une désignation comme spécialiste de la marque, etc.). Si vous songez continuer à servir des clients de la marque en évoquant votre compétence dans la marque, l'UPSA recommande de consulter au préalable un avocat spécialisé dans ce domaine. Vous ne devez en aucun cas continuer à utiliser les anciens cachets de la marque.

VIII. Après la fin du contrat d'après-vente, puis-je encore effectuer des travaux de garantie et de service gratuit pour la marque dont le contrat a été résilié ?

L'entreprise qui quitte le réseau d'ateliers de la marque a toujours le droit d'effectuer des prestations de garantie et de service gratuit sans incidence négative sur la garantie en cours. Toutefois, l'importateur n'est **pas** obligé d'en prendre en charge les coûts qui sont à la charge du client dans la mesure où il n'a pas au préalable explicitement accepté une prise en charge des coûts en faveur de l'entreprise.

IX. Après la résiliation du contrat de concessionnaire, puis-je encore vendre des voitures neuves de la marque ayant fait l'objet de la résiliation ?

C'est possible. L'importateur ne peut pas empêcher le commerce de produits originaux qu'il a commercialisés.

Les contrats de concessionnaires de presque toutes les marques empêchent cependant les entreprises de marque rattachées de vendre des voitures neuves à des revendeurs non autorisés. La concession n'a donc pas le droit de vendre de véhicules neufs devant être revendus à un client final à un garage qui ne dispose plus d'un contrat de concessionnaire de la marque en question. Le concessionnaire risque une résiliation extraordinaire lorsqu'il enfreint cette directive contractuelle. Une entreprise qui ne fait plus partie du réseau de distribution a cependant toujours la possibilité de vendre des voitures

neuves aux clients finaux en guise d'intermédiaire et de continuer ainsi à servir les clients intéressés par la marque – les entreprises de marque peuvent livrer ces voitures neuves lorsque l'intermédiaire peut présenter une procuration du client final pour ce faire. Les entreprises de marque coopèrent le plus souvent intensivement avec les intermédiaires et les indemnisent en conséquence.