COMMUNIQUÉ DE PRESSE 2023 Publié le **12/07/2023** | mis à jour le 13/07/2023

AdBlue : L'UFC-Que Choisir saisit la DGCCRF et la Commission européenne

ccoppens,

Suite aux 1 700 plaintes reçues de consommateurs français sur les problèmes rencontrés avec l'AdBlue, l'UFC-Que Choisir saisit la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et la Répression des Fraudes (DGCCRF). Par ailleurs, le problème dépassant nos frontières, l'association se joint au Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC), pour alerter la Commission européenne et lui demander également d'agir.

UN LIQUIDE ANTI-POLLUTION À L'ORIGINE DE PANNES RÉCURRENTES

Depuis de nombreux mois, l'UFC-Que Choisir est alertée par des propriétaires de véhicules diesel, en particulier Citroën et Peugeot, qui rencontrent des pannes liées à leur système d'AdBlue. L'AdBlue est un additif indispensable au fonctionnement des diesels équipés de filtre à particules spécifique SCR. Stocké dans un réservoir dédié, reconnaissable à son bouchon bleu, cet additif est injecté dans le système d'échappement une fois le moteur allumé et vient limiter les émissions dangereuses d'oxyde d'azote. Il permet ainsi aux véhicules de respecter les normes en matière de pollution.

Or, de très nombreux conducteurs utilisant l'AdBlue nous ont indiqué avoir reçu une notification « défaut antipollution » ou « démarrage impossible dans XXX km », les obligeant à se rendre chez un garagiste, sous peine de ne plus pouvoir rouler. La dégradation du liquide à partir de 25 °C et, surtout, sa cristallisation n'aurait pas bien été prise en compte par les constructeurs. Après avoir alerté sur cette problématique fin 2022, l'UFC-Que Choisir a lancé un appel à témoignages pour évaluer l'ampleur du phénomène, dont les résultats sont indiscutables.

UN PROBLÈME MASSIF

Les 1 731 témoignages reçus de consommateurs français, soulignent que si Peugeot et Citroën sont les deux marques les plus affectées en France, les défaillances du système d'AdBlue touchent quasiment tous les constructeurs : Audi, BMW, Dacia, Fiat, Ford, Hyundai, Jaguar, Jeep, Kia, Mazda, Nissan, Porsche, Seat ou encore Toyota. **Il s'agit d'un problème massif.**

Les résultats démontrent, de plus, que les véhicules concernés ont été commercialisés à partir de 2013. Nous pouvons donc en conclure que **les constructeurs avaient connaissance de ce problème depuis de nombreuses années.**

En outre, son traitement par les constructeurs se révèle bien souvent très onéreux pour le consommateur. En effet, **dans 91 % des cas, il existe un reste à charge pour les automobilistes, qui en moyenne avoisine les 1 000 €, mais qui peut atteindre 3 100 €** pour certains d'entre eux. Les disparités constatées mettent en lumière une prise en charge au cas par cas purement arbitraire. À cela s'ajoute le fait que la réparation n'est pas toujours concluante.

Enfin, **le phénomène ne se limite pas au marché français** puisque ce sont plus de 4 500 témoignages collectés à l'échelle européenne, en particulier en Belgique, mais aussi en Espagne et Italie.

« Alors que les pannes liées au système d'AdBlue sont connues de longue date des constructeurs, ceux-ci ont préféré fermer les yeux et continuer de vendre ces véhicules défaillants. Il est inacceptable que des milliers de consommateurs européens n'aient d'autre choix que de débourser près de 1 000 € pour continuer à rouler, sans garantie que leur problème soit résolu » déclare Marie-Amandine Stévenin, Présidente de l'UFC-Que Choisir.

L'UFC-Que Choisir saisit donc la DGCCRF, et alerte, avec le Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC) la Commission européenne. Les objectifs de cette action sont clairs :

- **Qu'une enquête à l'échelle européenne soit lancée sur les pratiques des constructeurs autour de l'AdBlue ;**
- **Qu'une décision contraignante et commune soit prise par les autorités de protection de consommateurs concernées, notamment :**
    - **Pour imposer aux constructeurs de remédier aux défaillances liées à l'AdBlue ;**
    - **Pour exiger la réparation gratuite de toute panne et la compensation des consommateurs ayant eu à financer des réparations par le passé.**

Par ailleurs, l'UFC-Que Choisir invite de nouveau les consommateurs victimes de ces pratiques à nous faire part de leur expérience via ce formulaire.