



VEHICULE AUTOMOBILE : REPARATION

Faire réparer sa voiture peut coûter cher. La bonne information du consommateur est indispensable pour éviter des désagréments. Des textes spécifiques visent ainsi à garantir la protection des consommateurs.



LES OBLIGATIONS D'INFORMATION

Le professionnel a l'obligation d'afficher à l'entrée de son établissement et dans les lieux de réception de sa clientèle les taux horaires TTC et les prix TTC des prestations forfaitaires :

- Pour les taux horaires de main d'œuvre, soit au temps réel passé, soit au barème de temps établi par le constructeur (ce barème qui doit être mis à la disposition des automobilistes intéressés) ;
- Pour les forfaits tout compris, pièces et main d'œuvre ; le client peut consulter la liste détaillée des opérations et des pièces incluses dans les forfaits.

L'ORDRE DE REPARATION

Avant la réparation, il est demandé au professionnel de **remplir un ordre de réparation** qui décrit la nature des travaux. Le professionnel y formalise les symptômes constatés, un état du véhicule, un montant estimatif des travaux commandés si possible. Il revient vers vous ensuite une fois le diagnostic effectué.

Ce document doit être établi sur papier en-tête signé par le client et le professionnel. Il doit indiquer :

- La date ;
- L'identité du client ;
- Le type de véhicule et son kilométrage ;
- La nature exacte des réparations à effectuer ;
- Le coût estimatif des réparations à réaliser (ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la méthode de calcul permettant au destinataire de vérifier ce dernier) ;
- Le délai d'immobilisation du véhicule.

Ce document sera utile en cas de litige. Il permettra au client de faire la preuve de ce qui a été demandé. Il pourra être comparé à la facture et mettre en cause éventuellement le garagiste si la prestation effectuée ne correspond pas à celle qui a été demandée.

Attention

Le professionnel est tenu d'informer le consommateur dans le cas où des travaux complémentaires s'avèrent nécessaires une fois le véhicule démonté.

LE DEVIS

Si les travaux demandés sont importants, il est préférable d'établir un devis.

En effet, le devis engage fermement le professionnel de manière très précise quant à l'étendue des travaux, à leur coût, aux délais prévus.

Lorsqu'il est signé, il vaut également ordre de réparation. **Il doit comporter :**

- La description précise des travaux à effectuer ;
- Le coût et les temps de la main d'œuvre ;
- La liste des pièces détachées nécessaires ;
- Le montant de la TVA ;
- Les délais de réparation ;
- La durée de validité du devis.

Le plus souvent gratuit, le devis est établi régulièrement par les centres autos et à la demande du client, dans les garages indépendants.

Le devis, une fois accepté par le client, **dispense le professionnel de reprendre dans sa note l'ensemble des opérations déjà détaillées.**

NB : Le devis et l'ordre de réparation ne sont pas obligatoires.

LA NOTE

Après la réparation, le professionnel doit remettre obligatoirement au client une note TTC pour toute somme supérieure à 25€. Cette note est établie en double exemplaire, l'original étant remis au consommateur.

La note comporte les mentions suivantes :

- La date ;
- Le nom et adresse de l'établissement et ceux du client ;
- Le kilométrage au compteur ;
- Le décompte détaillé de chaque prestation, c'est-à-dire le prix des pièces ou la quantité de produits utilisés ;
- La dénomination des pièces utilisées
- La somme totale à payer HT et TTC.

Il convient de vérifier à l'aide de l'ordre de réparation que ne soient pas facturés des réparations ou des produits non demandés. Le client est en droit de refuser de les payer.

LES OBLIGATIONS DU GARAGISTE

Le professionnel est soumis à une obligation de résultat, il est tenu de remettre en état de marche le véhicule qui lui a été confié. **Il a l'obligation de restituer une voiture sur laquelle toutes les interventions liées à la sécurité ont été faites.**

En cas de contestation de la qualité des travaux effectués ou du montant de la facture, le client doit payer pour récupérer sa voiture. Il doit effectuer le règlement en portant des réserves sur la facture et son double.

Le professionnel doit remettre le véhicule en état de marche à ses frais, mais il doit aussi indemniser le client pour les dépenses occasionnées (location d'un autre véhicule, frais d'expert) par une éventuelle réparation défectueuse.

Si le véhicule a été volé ou endommagé alors qu'il était au garage, **le professionnel est responsable et doit indemniser le client pour le préjudice subi.**

Les pièces usagées qui sont retirées du véhicule **restent la propriété du consommateur** sauf s'il décide de les abandonner. Il peut demander à les récupérer pour examen, afin d'éviter de possibles abus ou s'il a un doute sur l'honnêteté du garagiste.

Cependant, s'il s'agit d'une réparation gratuite durant la période de garantie du véhicule ou d'un échange standard, le garagiste conserve les pièces changées.

Le garagiste est responsable des défauts des pièces utilisées. S'il fait partie d'un réseau de distribution, il doit utiliser les pièces fournies par le constructeur, à charge pour lui de se retourner contre le constructeur si les pièces sont défectueuses.

Si la réparation tarde à être exécutée, le client peut demander des dommages et intérêts au garagiste en raison du préjudice subi (location d'une voiture, frais de transport en commun).

Les éléments ci-dessus sont donnés uniquement à titre d'information et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

Les textes cités dans le courrier et dans le rapport sont consultables sur les sites internet :

<http://www.legifrance.gouv.fr/http://eur-lex.europa.eu/fr/index.htm>.