

Garagistes :

réparations mal effectuées



Le garagiste a effectué une réparation sur votre voiture. Peu de temps après, la même panne se reproduit. De toute évidence, la réparation a été mal effectuée.

CE QUE DIT LA LOI

Le garagiste s'oblige, moyennant rémunération, à assurer des prestations d'entretien ou de réparation. La mauvaise exécution des obligations découlant du contrat engage sa responsabilité (art. 1147 et 1787 du code civil).

Les garagistes sont tenus à une obligation de résultat. De fait, s'ils ont mal effectué une réparation et qu'une panne identique survient, ils doivent remettre le véhicule en l'état sans prétendre à une nouvelle rémunération. Une présomption de faute pèse en effet sur eux.

■ La présomption de responsabilité

Ce n'est pas à vous d'apporter la preuve que la réparation a été mal effectuée, mais au garagiste de prouver qu'il a correctement fait son travail et qu'il n'y a pas de rapport entre la réparation que vous lui avez confiée et la nouvelle panne.

Les tribunaux précisent que « la responsabilité de plein droit qui pèse sur le garagiste réparateur ne s'étend qu'aux dommages causés par le manquement à son obligation de résultat ».

En d'autres termes, même si une présomption de causalité pèse sur le garagiste, cette présomption ne concerne que les dommages qui ont un lien direct avec son intervention.

La victime du dommage doit quand même apporter la preuve que le dommage a trouvé son origine dans les travaux effectués par le garagiste.

À SAVOIR

Même si le garagiste n'a pas l'obligation de vous faire un devis avant toute prestation, il est soumis à une obligation d'information concernant le montant des réparations ainsi qu'à une obligation de conseil, notamment lorsque le montant de la réparation excède la valeur économique du véhicule.

EN PRATIQUE

Afin de prouver le lien avec les travaux effectués par le garagiste, vous pouvez vous adresser à un autre professionnel de l'automobile ou encore à un expert. Notez que cette consultation vous occasionnera des frais.

Si la preuve est apportée que la panne est la même ou qu'elle est en lien direct avec l'intervention du réparateur, ce dernier est présumé responsable, même si son intervention remonte à plusieurs années. En pratique, moins vous aurez parcouru de kilomètres entre la réparation et la nouvelle panne qui révélera le défaut, plus il sera facile d'engager la responsabilité du garagiste. Lorsqu'il s'est écoulé plusieurs mois et que vous avez parcouru plusieurs centaines de kilomètres, une expertise est généralement nécessaire.

Zoom sur l'indemnisation

Si les éléments de preuve sont rassemblés, le garagiste devra prendre à sa charge les frais de remise en état du véhicule, ainsi que les frais qui découleraient de sa responsabilité : frais de dépannage, voire dommages et intérêts qui, par exemple, correspondraient au défaut de jouissance résultant de l'immobilisation du véhicule.

LETTRE TYPE

Pour personnaliser votre lettre type, allez sur le site www.clesdelaconso.org

Vous demandez la prise en charge des frais liés à une nouvelle intervention du garagiste.

À ..., le ...

Madame, Monsieur,

Je vous ai confié mon véhicule [marque et modèle] afin que vous procédiez à [citez le type de réparation].

Je vous ai réglé la facture de [montant] le [date].

Or, la même panne se reproduit. Je constate donc que la réparation dont je vous ai chargé a été mal effectuée.

Je vous rappelle que vous êtes tenu à une obligation de résultat.

Par conséquent, en application de l'article 1147 du code civil, je vous mets en demeure de procéder, à vos frais, à la réparation de mon véhicule, ainsi que de me rembourser la somme de ... € correspondant à ... (frais de dépannage, dommages et intérêts). Vous trouverez, ci-joint, photocopie des justificatifs.

À défaut d'obtenir satisfaction, je me verrai contraint de saisir le tribunal.

Je vous prie ...

Signature

OUVREZ L'ŒIL

Dans un communiqué de presse du 30 septembre 2010, l'UFC-Que Choisir annonce qu'elle attaque en justice les clauses abusives des contrats des trois principaux constructeurs du marché automobile français (Renault, Peugeot et Citroën), qui constituent un frein à la dynamique concurrentielle du marché de l'entretien automobile. En procédant ainsi, les constructeurs enfreignent le règlement n° 461/2010 édicté par la Commission européenne en mai 2010, qui interdit que « la garantie du constructeur vis-à-vis de l'acheteur, qu'elle soit légale ou étendue », soit « liée à la condition que l'utilisateur final fasse effectuer tous les travaux d'entretien qui ne sont pas couverts par la garantie exclusivement par les réseaux de réparateurs agréés ».

Pour toutes informations complémentaires, aide et conseils,
vous pouvez vous adresser à l'une de nos associations locales situées près de chez vous.

Vous trouverez leurs coordonnées sur notre site Internet :

www.quechoisir.org