



LITIGE AVEC UN GARAGISTE COMMENT RÉAGIR ?

La moitié des automobilistes ne fait pas confiance à son garagiste. Le choix d'un professionnel n'est d'ailleurs jamais aisé, que ce soit pour acheter une voiture ou pour la confier en réparation. Les litiges sont nombreux, même auprès d'un agent ou d'un concessionnaire représentant une marque. Voici comment réagir.

D'une manière générale, il faut partir du principe que le garagiste est tenu à une obligation de résultat. Prenons l'hypothèse de l'achat d'une voiture. Il arrive souvent que le délai de livraison mentionné dans le bordereau de commande ne soit pas respecté. Votre garagiste ne peut vous imposer d'attendre *ad vitam*. Au-delà d'un retard de 7 jours, vous pouvez vous raviser et dénoncer la vente par lettre recommandée avec avis de réception et ce, durant 60 jours. Bien entendu, les sommes versées devront vous être remboursées. Si l'issue dans ce cas est assez simple, elle peut se compliquer lorsque vous confiez votre véhicule pour des réparations.

Assurez-vous d'abord que le garagiste établit un devis, qui reprend votre demande et qui pose clairement les bases de facturation. Celle-ci doit correspondre aux tarifs obligatoirement affichés. Signaler toute différence avant l'intervention du mécanicien peut éviter bien des problèmes...d'autant que le garagiste a la possibilité de conserver votre voiture tant qu'il n'est pas payé !

Dès lors qu'il prend les clés en mains, il devient responsable de sa garde et donc de toute dégradation qui pourrait apparaître (peinture éraflée, carrosserie endommagée...) N'hésitez pas à le lui signaler, éventuellement prenez des photographies et surtout, doublez toujours

vos propos d'une lettre recommandée avec avis de réception.

Une fois la réparation faite, le garagiste s'engage dans la durée. Si une nouvelle défaillance apparaît en quelques jours ou après peu de kilomètres parcourus, il devra reprendre son travail. Son obligation va au-delà: il peut être tenu de vous dédommager si sa réparation a été limitée et a entraîné des conséquences en chaîne. C'est par exemple le cas de ce professionnel qui a changé un joint de culasse. Peu de temps et peu de kilomètres après, un autre garagiste a constaté une fissure dans la culasse ayant endommagé le moteur. Le tribunal a retenu la responsabilité

civile du premier intervenant sur le fondement de la « réparation inefficace et incomplète »... Pire, sa responsabilité peut être pénale si sa réparation est fictive ou défectueuse et a causé un accident.

Le garagiste est également tenu à une obligation de conseil, comme celui de la nécessité de changer une pièce. Dans ce cas et pour vous assurer qu'il ne s'agit pas d'une vente et d'une prestation forcées, vous pouvez demander à les récupérer (puisqu'elles vous appartiennent !) et les conserver en tant que « pièces à conviction »...

La preuve du travail inutile ou mal fait, ou du travail facturé mais non réalisé est en effet fon-

damentale. Elle peut aussi reposer sur des photographies, un constat d'huissier, l'écrit d'un autre garagiste sur les constatations faites et l'état des opérations réalisées...

En cas de problème, soyez méthodique: commencez par une réclamation écrite, recommandée avec avis de réception auprès du garagiste. Précisez toujours la nature de l'intervention demandée, le prix facturé et les conditions de prise en charge. A toutes fins, reprenez les arguments éventuellement formulés par le garagiste. Cela pourrait le discréditer sans davantage d'expertise. Précisez votre demande (remise en état, reprise de la réparation, prise en charge des frais

de remorquage, de garde, indemnité d'immobilisation du véhicule, nécessité de louer une voiture...)

En cas de non-réponse, réservez-lui un second envoi valant « mise en demeure ». S'il résiste toujours et s'il s'agit d'un agent ou d'un concessionnaire, adressez-vous par lettre recommandée au service clientèle du constructeur.

En cas de différend de facturation, signalez-le à la DIRECCTE (ex DGCCRF - Répression des fraudes). Enfin et en bout de parcours, il vous restera la voie judiciaire...mais tout l'art sera d'éviter une expertise (longue et onéreuse) en vous ménageant en amont des moyens de preuve suffisants et convaincants.

