

Les garagistes

De plus en plus perfectionnées, qu'elle soit petites citadines ou grosses berlines, les visites de voitures chez le garagiste coûtent de plus en plus cher.

Comment réagir face à un devis excessif, que faire lorsque la réparation ne semble pas suffisante ?

Le coût de la réparation :

L'idéal est de toujours demander un devis. Le garagiste est contraint de l'établir pour toute réparation supérieure à 150 euros.

Les prix sont libres. Selon le matériel dont il dispose ou la qualification du personnel, les coûts pourront passer du simple au double sans pouvoir les contester une fois le devis signé.

Une fois les réparations effectuées, le garagiste doit remettre à son client une facture détaillée. Il est recommandé de voir également inscrits le numéro d'immatriculation et le kilométrage du véhicule.

Pour permettre au consommateur d'évaluer les temps de réparations nécessaires, des barèmes par type d'opérations sont établis par les constructeurs automobiles pour chaque type et marque de véhicule. Il suffit de demander au garagiste de les consulter ou en cas de refus, de s'adresser au constructeur.

Le garagiste ne peut imposer une réparation non souhaitée à son client. Toutefois, il est tributaire d'un devoir de conseil et devra à ce titre informer le consommateur s'il découvre au cours de la réparation qu'une pièce risque de tomber en panne.

L'obligation de résultat :

L'article 1147 du code civil impose une obligation de résultat au garagiste. La jurisprudence affirme que non seulement cette obligation lui incombe mais de plus, il est présumé responsable des problèmes susceptibles d'arriver après son intervention. Pour s'exonérer de toute responsabilité, il devra apporter la preuve qu'il n'a commis aucune faute ou qu'il n'existe aucun lien entre sa faute présumée et le dommage subi.

Lorsqu'il est fait appel à un sous-traitant (carrossier, par exemple), il lui appartient d'indemniser le consommateur puis de se retourner ensuite contre ce prestataire. Il ne pourra opposer à son client ne pas avoir effectué lui-même les travaux.

L'obligation de remettre au consommateur les pièces usagées :

Hormis le cas d'une intervention « gratuite » dans le cadre de la période de garantie ou d'un échange standard, le garagiste a l'obligation de restituer à son client les pièces changées.

L'échange standard est le remplacement d'un ensemble de pièces mécaniques par un autre correspondant, neuf ou remis en état, conformément aux spécifications du fabricant. Cette opération est moins onéreuse car on déduit du prix des pièces neuves ou renouvelées le prix des pièces défectueuses laissées au garagiste.