

LES REPARATIONS AUPRES D'UN GARAGISTE

Le garagiste est tenu par diverses obligations :

- **Une obligation d'information des prix :** Le garagiste est tenu à une obligation d'information concernant le coût de ses prestations. Il doit informer son client sur les prix pratiqués par voie d'affichage de manière visible et lisible dans le lieu destiné à l'accueil des clients. Il doit afficher les prix TTC (en F CFP) qui devront être payés par le client qui demande les services correspondants.
- **Une obligation de conseil :** Le garagiste informe le consommateur de tout ce qu'il y a à faire sur le véhicule à réparer. Ainsi, le garagiste est tenu de conseiller et d'informer le consommateur sur la nature, l'opportunité et l'efficacité de ses interventions.

Le professionnel qui sait que les travaux demandés par le consommateur ne suffiront pas à rendre le produit en bon état de fonctionnement, ne respecte pas son obligation de conseil.

Si une réparation demandée par le client est inutile compte tenu de l'état du véhicule, il doit l'en informer.

- **Une obligation de sécurité :** Il doit effectuer toutes les réparations nécessaires à la sécurité du véhicule (ex : les freins) **avec accord du consommateur.**

Attention, si le garagiste vous a prévenu que des travaux supplémentaires s'avèrent nécessaires et qu'il les a effectués sans votre accord, alors sa responsabilité peut être engagée.

- **Une obligation de résultat :** Le garagiste doit remplir son obligation de résultat. Cela signifie que le garagiste doit remettre en état de fonctionnement le véhicule qui lui est confié.

Il est donc responsable automatiquement, si le problème dont il a été saisi persiste malgré plusieurs interventions, et même s'il n'arrive pas à en identifier la cause. Si, malgré son intervention, votre voiture présente les mêmes anomalies ou ne fonctionne toujours pas bien, il doit la reprendre pour la réparer à nouveau, gratuitement.

Ex : vous déposez votre voiture chez un garagiste pour qu'il répare une baisse de puissance. Vous acceptez le devis qu'il vous propose. Après les travaux, la baisse de puissance est toujours présente. Il doit prendre à sa charge les nouveaux travaux à réaliser.

Quelques réflexes à avoir :

- Demander au préalable un ordre de réparation.

Qu'est-ce qu'un ordre de réparation ?

Un ordre de réparation est une formalité non contractuelle lorsque vous allez chez un garagiste. Il est établi lorsqu'un client demande que la réparation de son véhicule soit réalisée sans qu'un devis n'ait été préalablement établi.

Ce document résume les travaux à effectuer sur le véhicule. Le client indique au réparateur les travaux à faire sur son véhicule. Le réparateur reporte alors les travaux sur ce document que le client devra signer s'il veut la réalisation des travaux.

L'ordre de réparation devient contractuel seulement si vous le signez, vous donnez alors votre accord au garagiste pour la réalisation des travaux.

Il est dans l'intérêt des deux parties d'établir un ordre de réparation car il représente une protection pour le garagiste et pour le client. Ce qui veut dire que le garagiste doit s'en tenir aux travaux inscrits sur l'ordre de réparation et le client pourra contester la prestation du garagiste, seulement si celui-ci n'a pas respecté la nature de travaux effectués. Enfin l'ordre de réparation peut constituer une preuve en cas de litige sur la convenance des prestations.

L'ordre de réparation contient :

- L'identité du client,
- La description du véhicule (marque, modèle, kilométrage, son état)
- La nature des réparations,
- Le délai de la prestation du garagiste,
- L'estimation du coût total des réparations,
- La date et la signature des parties.

L'ordre de réparation n'indiquant qu'une simple estimation du prix pour les prestations, il est préférable pour le client de compléter l'ordre de réparation par un devis qu'il peut demander au garagiste.

ATTENTION : l'ordre de réparation et le devis sont deux documents différents !

- **Demander au préalable un devis**

Afin que le client connaisse le montant de la réparation, il peut demander un devis au garagiste.

Qu'est-ce qu'un devis ?

Le devis est un document dans lequel sont décrits les travaux à effectuer ainsi que leurs coûts. Il détaille la prestation à exécuter par l'entrepreneur ainsi que le prix définitif pour l'exécution des prestations.

Il peut être détaillé mais cela n'est pas obligatoire : dans ce cas, il contient en général la quantité et le prix des matériaux utilisés à l'unité ainsi que le nombre d'heures et le coût horaire de la main d'œuvre.

Un devis n'est pas obligatoire. Cependant, le consommateur peut demander à l'entrepreneur de lui en établir un. Ce dernier peut facturer le devis à condition qu'il en informe le consommateur avant réalisation du devis.

Le devis ne vaut contrat qu'après signature du client !

CONSEIL : Avant toute réparation, il est recommandé de contacter plusieurs garagistes afin de comparer les prix.

Dans le cas où le devis n'est pas respecté : si l'entrepreneur est en faute, il sera responsable de prendre en charge totalement ou partiellement les dépenses supplémentaires.

Si le garagiste refuse d'établir un devis

En l'état actuel de la réglementation locale, la rédaction d'un devis n'est pas obligatoire. Si vous n'obtenez pas de devis, vous devez cependant être informé du prix de la réparation ou du taux horaire de facturation de la main-d'œuvre et les tarifs des opérations d'entretien courantes.

Si le devis vous est remis après l'exécution des travaux, refusez de le signer.

- **Le paiement des réparations.**

- Si cela est possible, ne payez pas la totalité de la facture tant que la prestation n'est pas terminée. Une avance (arrhes ou acompte) peut être demandée par le garagiste.
- Le garagiste ne peut pas vous réclamer le paiement de travaux non commandés. C'est à lui de prouver que vous avez fait une telle demande, par exemple en fournissant un engagement écrit.

En effet, si des travaux supplémentaires se révèlent nécessaires, il doit avoir votre accord pour effectuer ces réparations supplémentaires. A défaut, il ne peut vous les facturer.

- **Demander une facture**

Une fois les travaux effectués et au moment même du paiement des services, demandez une note justifiant votre paiement mentionnant votre règlement effectif et sa date.

- **Le sort des pièces usagées**

Lorsque des réparations ont été effectuées sur votre véhicule, le garagiste doit vous remettre les pièces usagées qui ont été remplacées, à moins qu'il ne s'agisse d'une opération gratuite prise en charge pendant la période de garantie ou d'un échange standard, auxquels cas les pièces deviennent la propriété du garagiste.

En dehors de ces cas, les pièces sont votre propriété. Vous êtes en droit de les récupérer, et cela peut vous être utile si vous avez un doute sur l'intervention du garagiste.

- **Perte du véhicule ou véhicule endommagé par le garagiste**

Le réparateur qui a accepté le dépôt du véhicule à réparer a une obligation de dépositaire : il doit le conserver et le restituer après traitement. Si celui-ci tarde exagérément à vous rendre le véhicule, vous devez le mettre en demeure de vous le restituer dans un délai précis. A l'issue de ce délai, vous pourrez demander la restitution de l'objet, en saisissant le Tribunal de Première Instance.

Si le réparateur se trouve dans l'impossibilité de vous rendre le véhicule ou s'il a été endommagé, sa responsabilité se trouvera engagée et il devra vous verser une somme à titre de dédommagement.

À défaut d'accord sur cette somme, un expert pourra en déterminer le montant, sur la base de la facture d'achat du véhicule, et en tenant compte d'une usure normale et des dégradations.

Le seul moyen pour le garagiste de s'exonérer de toute responsabilité, c'est de prouver que le dommage est dû à une cause étrangère ou un cas de force majeure.

- **Contestations sur les réparations**

Si vous contestez la qualité des travaux effectués ou le prix des prestations, vous devez payer la facture émise avant de pouvoir récupérer votre véhicule, et avant de pouvoir éventuellement engager une action en responsabilité contre le garagiste.

N'oubliez pas d'émettre des **réserves** sur le bon de livraison ou sur la facture (et son double) afin de relever les anomalies observées à ce stade.

- 1) Si le véhicule présente toujours le même défaut après l'intervention du garagiste, le client peut demander une nouvelle intervention gratuite ou le remboursement des sommes versées.

Si des échanges verbaux ne suffisent pas, le client peut adresser une mise en demeure au garagiste pour qu'il respecte ses obligations.

- 2) Si une nouvelle panne intervient après l'intervention du garagiste et le client doute de l'efficacité de celle-ci, il devra rapporter la preuve qu'elles sont liées **ou** que la nouvelle panne est due à une défectuosité déjà existante lors de l'intervention et donc qu'il devait déjà y remédier. Cette preuve peut être rapportée par tout moyen, mais elle se fait le plus souvent grâce à une expertise.

A savoir : ce n'est pas parce que vous avez demandé une révision globale de votre véhicule que vous êtes à l'abri de toute panne ultérieure.

En cas de révision globale du véhicule avant la survenance d'une panne, le dysfonctionnement doit également exister au moment de la révision pour que la responsabilité du garagiste soit engagée. A défaut, le professionnel ne peut pas être considéré comme responsable de toutes les pannes survenant après son intervention.

Les recours

La voie amiable : une mise en demeure peut suffire

Avant d'entreprendre toute action en justice, vous devez adresser une mise en demeure au garagiste en cas de litige. Cette mise en demeure se fait par lettre recommandée avec accusé de réception.

Pour toutes informations sur comment résoudre un litige, merci de consulter la fiche conso sur « Résoudre un litige ».

La voie judiciaire : le tribunal

Si la voie amiable ne permet pas de résoudre le litige, vous devez saisir le tribunal de première instance pour faire valoir vos droits.

Source réglementaire :

- *Arrêté n°170 CM du 7 février 1992 relatif à l'information et à la protection du consommateur sur le territoire de la Polynésie Française*