



## VEHICULE AUTOMOBILE - REPARATION

Faire réparer sa voiture coûte souvent très cher. La bonne information du client et la transparence sont des éléments indispensables pour éviter des désagréments. Des textes spécifiques ont été pris pour renforcer la protection des consommateurs.

Il est toujours recommandé de faire établir un ordre de réparation lors du dépôt du véhicule et de demander un devis si les travaux sont importants.

### 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.

Ainsi :

- les taux horaires de main d'œuvre, soit au temps réel passé, soit au barème de temps établi par le constructeur ; il est possible de consulter ce barème qui doit être mis à la disposition des automobilistes intéressés ;
- 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.

#### Conseil

Avant toute réparation, il est recommandé de contacter plusieurs garagistes afin de comparer les prix, ceux-ci étant libres.

### L'ordre de réparation

Avant la réparation, il est conseillé de remplir un ordre de réparation qui décrit la nature des travaux.

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 probable des réparations à réaliser (ce coût est indicatif et ne constitue pas un engagement de prix) ;
- 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.

## Le devis

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

Le devis constitue un engagement de prix. Lorsqu'il est signé, il vaut 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.

### Remarque

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

## La note

Après la réparation, le réparateur 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 numéro d'immatriculation du véhicule ;
- 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 garagiste 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 garagiste 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 la réparation défectueuse.

Si le véhicule a été volé ou endommagé alors qu'il était au garage, le garagiste 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.

Il 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).

### **Textes applicables**

- Arrêté du 27 mars 1987 relatif aux règles de publicité des prix pour les prestations d'entretien ou de réparation, de contrôle technique, de dépannage, ou de remorquage ainsi que de garage des véhicules
- Arrêté n° 83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services
- Article 1147 du code civil
- Article 1641 du code civil

### **Liens et adresses utiles**

Site de l'Institut national de la consommation à Fiche pratique : les garagistes

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

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de votre département.

Actualisée en novembre 2016