

# de Matmut Protection Juridique

## Entretien et réparation d'un véhicule : Obligations et responsabilité du garagiste

### → Le professionnel doit afficher les prix des prestations d'entretien, de réparation, de contrôle technique, de dépannage ou remorquage

La clientèle doit être informée, par voie d'affichage à l'entrée de l'établissement, lisible et visible de l'extérieur, ainsi que dans les lieux de réception :

- ▶ des taux horaires TTC de la main d'œuvre avec le mode de calcul utilisé (au temps réel passé ou selon un barème temps établi par le constructeur qui doit être consultable),
- ▶ des prix TTC des différentes prestations forfaitaires proposées avec la mention des opérations comprises dans le forfait et des pièces et fournitures incluses.

### → Le professionnel a une obligation de conseil

Le garagiste doit préconiser à son client les réparations nécessaires à la remise en état du véhicule. Il doit aussi mettre en garde son client sur l'utilité de faire certaines réparations au regard de la valeur vénale du véhicule.

S'il découvre, au cours de la réparation, que des travaux supplémentaires s'imposent ou que le véhicule présente un danger, il doit en informer son client et obtenir son accord écrit avant toute réparation.

#### Avant toute intervention du garagiste, pensez à solliciter un devis ou à remplir un ordre de réparation :

Les mentions « indispensables » :

- la date, l'identité du client, le type de véhicule et son kilométrage,
- la nature des réparations à effectuer et leur coût (indicatif pour l'ordre de réparation),
- le délai de réparation.

L'état du véhicule et la présence d'un équipement particulier peuvent également être mentionnés sur l'ordre de réparation.

Si les travaux sont importants, il faut demander un devis qui engage le professionnel sur le prix pendant sa durée de validité.

**⚠ un devis n'engage pas le client jusqu'à sa signature : il vaut alors ordre de réparation**

#### Quelques raisons de signer un devis ou un ordre de réparation :

- ▶ Il fait la preuve des travaux commandés : si le garagiste facture une réparation non prévue et qu'il n'a pas demandé l'accord du client pour ces travaux supplémentaires, ce dernier peut refuser de les payer, peu importe que ces travaux étaient ou non nécessaires.

Si le client n'a pas signé de devis ou d'ordre de réparation, il y aura litige sur les travaux acceptés par le client. Même si c'est au garagiste d'apporter cette preuve, en cas de procès, le juge peut estimer que le client a donné son accord pour les réparations en tenant compte de la nature des travaux, des relations habituelles entre le garagiste et le client...

- ▶ Il permet de démontrer la faute du garagiste si les travaux exécutés ne correspondent pas à ce qui a été demandé ou s'il n'a pas exécuté certaines des réparations commandées.
- ▶ Il permet de mettre en demeure le garagiste de restituer le véhicule dans un délai précis si ce dernier n'a pas respecté le délai prévu.

## → Le professionnel doit obligatoirement établir une facture

Cette facture doit être établie en double exemplaire, dont l'original revient au client, et mentionner :

- ▷ la date de facturation,
- ▷ les nom et adresse de l'établissement et ceux du client,
- ▷ le décompte détaillé de chaque prestation (prix des pièces et quantité de produit utilisé),
- ▷ en cas de prestation forfaitaire, la liste des opérations, pièces et fournitures comprises,
- ▷ la somme totale à payer HT et TTC.

Vérifiez que le garagiste a également mentionné le numéro d'immatriculation du véhicule et le kilométrage au compteur.

Même si le client conteste le montant de la facture, il doit payer le garagiste pour pouvoir récupérer sa voiture. À défaut, le garagiste peut conserver le véhicule (droit de rétention).

- ▶ Le garagiste ne peut exercer son droit de rétention si le client refuse de payer des travaux réalisés sans son accord.

## → Le professionnel a une obligation de résultat

Le garagiste doit remettre en parfait état de marche le véhicule qui lui est confié. Il est tenu d'une obligation de résultat : si le véhicule ne fonctionne pas bien ou si une panne survient après son intervention, sa faute est présumée. Il ne peut s'exonérer de sa responsabilité que s'il établit qu'il n'a pas commis de faute : la nouvelle panne n'a aucun lien avec son intervention ou provient d'une mauvaise utilisation du client, ce dernier a refusé une réparation qu'il lui avait préconisée...



*Le garagiste doit vous rendre les pièces usagées, sauf s'il intervient en période de garantie ou dans le cadre d'un échange standard.*

*Si votre voiture est endommagée ou volée alors qu'elle se trouve au garage, le garagiste est responsable et doit vous indemniser de votre préjudice.*

### Si le garagiste a effectivement commis une faute, il doit indemniser son client :

- ▶ il doit remettre le véhicule en état de marche à ses propres frais,
- ▶ il doit prendre en charge les conséquences éventuelles de son intervention sur l'état du véhicule, (ex : une réparation défectueuse du joint de culasse oblige de remplacer le moteur),
- ▶ il doit prendre en charge les préjudices annexes liés à son intervention et démontrés par le client : frais de dépannage, d'immobilisation, de location d'un autre véhicule ou de transports en commun...

### Concrètement, pour engager la responsabilité du garagiste :

Le client doit lui adresser une lettre RAR en rappelant les travaux qui lui ont été confiés, la date, le montant de la facture, et lui demander de prendre en charge la remise en état du véhicule et les préjudices consécutifs à son intervention.

Il faut joindre à ce courrier toutes les pièces justifiant de son intervention : le devis ou l'ordre de réparation, la facture...

Si cette démarche reste sans suite ou que le garagiste conteste toute responsabilité, l'intervention d'un expert automobile sera utile pour organiser une expertise en présence du professionnel et rechercher un accord amiable.

**⚠ Il ne faut ni démonter la pièce défectueuse ni faire réparer le véhicule avant qu'une expertise contradictoire ait été réalisée, sous peine de ne plus pouvoir agir contre le garagiste.**