



Véhicule neuf toujours en panne

Par **carine**, le **20/10/2012** à **10:37**

Bonjour,

J'ai acheté une voiture neuve en novembre 2010.

En février 2011 je l'emmenais au garage pour un problème au turbo, la pièce en question a été changée.

Fin 2011 j'ai à nouveau eu des soucis et cette fois ça concernait les injecteurs mais que ça ne servirait à rien de les changer car le problème reviendrait. Le garage m'a dit qu'ils cherchaient la solution de réparation car je n'étais pas la seule à rencontrer ce problème.

10 jours après le garage m'appelle et me demande de passer avec le plein de gasoil dans mon réservoir pour y mettre un additif et qu'ensuite je n'aurai plus de soucis.

Sauf que le contraire c'est produit, c'était pire qu'avant.....de là ils ont décidé de changer les 2 injecteurs abimés, c'était en début d'année.

J'ai à nouveau rendez-vous car les soucis continuent.....je l'a ramène mardi 23/10.

Pouvez-vous me dire à quel recours je peux avoir droit, puis-je demande le remplacement de mon véhicule?

Je n'ai plus confiance en ma voiture et le jour où elle ne sera plus garantie ça va me couter cher.....

Merci de vos réponses

Par **pat76**, le **20/10/2012** à **17:10**

Bonjour

Vous avez envoyé une lettre recommandée avec avis de réception au constructeur du véhicule pour lui expliquer la situation?

Par **carine**, le **20/10/2012 à 20:48**

Oui je l'ai envoyé il y a une semaine, j'attends une réponse

Par **trichat**, le **20/10/2012 à 21:48**

Bonjour,

Le véhicule ayant pratiquement deux ans, la garantie qui est dans la majeure partie des cas de deux ans, va prendre fin et effectivement vous risquez d'avoir des factures à régler.

Il faut demander une expertise contradictoire - amiable si le garagiste est d'accord, sinon par décision de justice dans le cas contraire - de votre véhicule afin que tous les défauts de fonctionnement soient répertoriés.

Alors vous pourrez mettre en demeure le garagiste de procéder à toutes les réparations nécessaires au bon fonctionnement du véhicule.

Vous pouvez également adresser (LRAR) un courrier au service clientèle du constructeur pour les informer de toutes les défaillances subies par votre véhicule et leur demander de prendre en charge la remise en état de bon fonctionnement de ce véhicule en application de la garantie constructeur.

Vous pouvez informer les services de la répression des fraudes en leur expliquant les incidents rencontrés sur votre véhicule.

De cette manière, même passé les deux ans, vous disposerez d'éléments probants pour engager une procédure si les problèmes persistaient.

Mais compte tenu de l'approche rapide de la fin de garantie, agissez au plus vite.

Cordialement.

PS : conservez des copies de tous les courriers que vous enverrez.

Par **carine**, le **21/10/2012 à 19:09**

Merci beaucoup pour vos réponses et de votre rapidité.

J'ai pris une extension de garantie qui va jusqu'à 5 ans mais je crois que la garantie constructeur ne dépasse pas les 2 ans.

Pensez-vous que je peux prétendre au remplacement de mon véhicule?

Merci d'avance,
Cordialement.

Par **trichat**, le **21/10/2012** à **21:39**

A mon avis, c'est fort peu probable.

J'ai eu un gros problème avec une voiture neuve de 9000 Km. Grâce à mon assurance protection juridique et à l'intervention des services de la répression des fraudes que j'ai informés dès la première discussion désagréable avec le responsable de la concession, j'ai eu le remplacement du bloc moteur pris en charge par la garantie constructeur (environ 22 000 € en 2007), alors que j'avais demandé la résiliation de la vente. Véhicule d'un grand constructeur français! Et aujourd'hui je roule avec un véhicule étranger.

Cordialement.

Par **carine**, le **21/10/2012** à **22:20**

Ok, je doute fort le fait qu'il me remplace le véhicule voir son remboursement....
Mais je suis vraiment en colère car un véhicule neuf doit être digne de ce nom sinon j'aurai acheté une voiture d'occasion....

Quoi qu'il en soit merci beaucoup pour votre réponse.

Cordialement,

Par **trichat**, le **21/10/2012** à **22:36**

Je partage votre avis et personnellement plutôt déçu par ce grand constructeur, je suis allé voir ailleurs lors du remplacement du véhicule!

Mais il est probable que votre véhicule sera réparé correctement, mais vous devrez rester très vigilante.

Avec ma précédente voiture, après l'échange moteur, j'ai fait environ 70 000 Km sans aucun souci. C'est un peu la malchance de tomber sur un véhicule neuf défaillant, mais il vaut mieux que ce soit dès les premiers milliers de km. Pour la petite histoire, pendant un mois environ, l'ordinateur de bord me signalait un problème de gonflage des pneus. Je me suis arrêté en station pour vérifications et à chaque fois tout était normal. J'ai donc décidé de laisser le véhicule chez le concessionnaire pour contrôle et le moteur a "explosé" entre les mains du chef d'atelier pendant un essai! Belle ironie du sort.

Cordialement.

Par **carine**, le **21/10/2012** à **22:46**

Ah oui en effet, et malgré tout ils n'ont rien voulu savoir???

Cette voiture a une grande valeur sentimentale, on me l'a offerte et si ça n'avait pas été le cas j'aurai eu recours à une solution plus radicale mais là je n'en suis pas capable.

Moi aussi c'est un grand constructeur.

Je doute hélas qu'il soit réparé correctement et je n'ai plus confiance en mon véhicule.

La 1ère fois ça a été le tuyau qui alimente le turbo et depuis 2 mois j'ai un problème aux injecteurs, ils m'en ont changé 2 mais le problème recommence.

J'ai peur de devoir payer des factures une fois la garantie terminée.

Cordialement,