



Centre automobile, geste commercial, réparation mauvaise

Par **Max34**, le **26/09/2015** à **19:11**

Bonjour, je vais vous informer de ma situation: Je vais faire changer mes plaquettes et mes disques avant de ma golf. On m'annonce un changement dans la journée, déjà le délais n'est pas respecté et j'ai dû attendre le lendemain. Mais ceci n'est qu'un détail par rapport à la suite. Je me rends compte de suite que le freinage est pas super en sortant du parking de l'établissement. La pédale s'enfonce jusqu'au bout, anormalement. Je retourne de suite au centre xxxxxx et, sans même rejeter un œil, fier de sa prestation, il m'annonce qu'ils ne commettent pas d'erreur sur une opération aussi facile et me laisse repartir en me disant que ça ira mieux après le "rodage" des plaquettes..

Je me rend passer le contrôle technique, et là, c'est le drame: problème de freins avant!! Je fais venir le garagiste qui est collé au centre de contrôle technique, et là, ils constatent que xxxxxx m'ont monté mes plaquettes à l'envers, et que xxxxxx a forcé pour que ça rentre. Résultat, la plaquette est tordue (oui, tordue), j'ai des photos très parlantes en ma possession si ça vous intéresse. J'appelle xxxxxx, et là commence une situation interminable et très handicapante pour moi, ma compagne, notre situation de tous les jours. La voiture est à 15km de leur centre.

D'abord, ils me disent que ce n'est pas de leur faute et qu'ils ne feront rien. J'insiste beaucoup, et ils me proposent de ramener moi-même la voiture à leur centre, c'est à dire de courir le risque d'un accident, de rouler sans freins concrètement. Je ne le sens pas du tout, le garagiste non plus!

Nous sommes jour 1: Il me disent qu'ils ne veulent pas payer le rapatriement du véhicule eux même. Ensuite ils me disent de faire marcher mon assurance. Mais la mienne ne prends pas en charge le dépannage car je suis à moins de 40km de chez moi. Ensuite, je leur propose qu'ils trouvent une dépanneuse et qu'ils prennent en charge le cout. Mais là, ils me disent que non, et qu'ils vont finalement eux même chercher le véhicule d'ici le lendemain en m'appelant au préalable. Bref, je rentre par mes propres moyens chez moi, à 15km..

Jour 2, 3: pas de nouvelles, c'est rassurant! J'appelle, on me dit que le lendemain il viendront, car ils sont débordés!

Jour 4, c'est encore moi qui doit rappeler sans nouvelles de leur part! Et là ils me disent qu'ils ne pourront pas venir définitivement. C'est le monde à l'envers. Après une longue discussion agaçante, ils commencent "enfin 3 jours après" à assumer leurs responsabilités et obligations bafouées vis à vis de leur client, entre autres, la sécurité et l'obligation de résultat, et plus généralement celle de l'article 1147 du code civil, et celles du code pénal pour les techniciens intérimaires sans connaissances mécaniques qui ont touché à mon véhicule (j'ai les noms, ils sont nombreux). Ils acceptent que je trouve moi-même (oui vous avez bien lu, moi-même) un dépanneur pour leur amener le véhicule à leur frais et réparer leur erreur. Je me dis ouf, mon calvaire sans véhicule pour moi et ma compagne va prendre fin rapidement. Bien sur, aucune excuse ne m'a été présenté jusqu'ici. Quel service qualitatif de la part de l'expert xxxxxx! Le soir même la voiture est dans leur centre.

Jour 5 et jour 6: Normalement, la commande et la pose des pièces abimées et mal posées se font.

J'appel jour 5, et là surprise à nouveau, ils se sont trompés dans la commande des pièces et n'ont pas commandé les bonnes. Bien sur, ils ont attendu la dernière minute pour m'en informer, jusqu'à ce que je les appelle, comme si ma voiture était un gadget dans ma vie personnelle et professionnelle. Je perd de l'argent, du temps en déplacement, ma femme est en retard également. Moralement, c'est dur, tout ça pour une réparation qui devait prendre un après midi.

J'ai du patienter encore 3 jours, et un weekend, jusqu'à ce que la pose soit effectuée. En tout, pratiquement deux semaines sans voiture, pour une opération de changement de plaquettes et de freins prévus à l'origine pour être effectuée dans la journée!!

L'ironie, c'est qu'aucune excuse ne me sera présentée, et que j'ai retrouvé ma voiture avec les papiers de protection des tapis encore en place, et j'ai du moi-même les déposer dans une poubelle. Du travail d'expert: heureusement que je n'ai pas eu d'accident.

Moi qui pensait que le garagiste doit remettre le véhicule en état de marche à ses frais (ce qu'il a fait), mais aussi indemniser le client pour les dépenses occasionnées (location d'un autre véhicule, frais d'expert) par la réparation défectueuse (ce n'est pas le cas, après une discussion avec le directeur de l'établissement franchisé, il ne le veut pas, et consent à me faire un geste commercial, mais me laisse proposer, j'y réfléchis et me laisse le weekend pour y réfléchir.) Je ne sais pas à quoi je dois prétendre? Quel équivalent en argent pour une prestation dois je réclamer? Devrais je plutôt porter l'affaire au tribunal de proximité pour obtenir des dommages intérêts (de combien vont ils être environ? ma requête va t elle aboutir?) Dois je exiger le remboursement intégral de la prestation d'origine, même s'ils m'ont remis correctement en état le véhicule?.. Et le problème du délais long?

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). Mais dans mon cas, il ne me l'a pas proposé. Juste un geste commercial: il a parlé au début d'une vidange à 69€, puis de la moitié d'une distribution..qu'en pensez vous?

je vous remercie de l'intérêt porté à mon sujet, cordialement.

Par **moisse**, le **26/09/2015** à **19:28**

Bonjour,

Attention les centres auto ne sont pas des garagistes, et n'effectuent aucune réparation.

Ils n'ont pas les mêmes contraintes de diagnostic qu'un garagiste.

Ils ne font qu'obéir à vos instructions.

Effectivement on peut penser que le montage décrit constitue une malfaçon, et vous avez droit à la réparation intégrale de tous les préjudices directement liés à la malfaçon.

[citation]Si la réparation tarde à être exécutée[/citation]

Si vous arguez d'un retard, il faut justifier d'un délai connu et accepté.

Vous pouvez exiger d'être entièrement remboursé du changement des pièces, et signalant abandonner le reste, sous menace effectivement de recours devant la juridiction de proximité, grâce au témoignage du centre de contrôle technique qui vous dispensera d'assumer des frais d'expertise.

Par **Max34**, le **27/09/2015** à **15:49**

Merci pour votre réponse rapide! Ils ont réparé leur erreur. De ce côté là c'est bon. Malgré un temps long du fait qu'ils se soient trompé dans la commande des pièces, qui se rajoute au temps long (deux semaines pour toute l'histoire)

Comment puis je justifier un délais connu et accepté? Je ne crois pas qu'il soit indiqué sur le bon de commande. Serais ce un délais raisonnable? Y a t il une jurisprudence ou un texte la dessus? J'y retourne mardi pour parler au directeur du centre. Selon vous, c'est bien un remboursement en sous sonnait et trébuchant par le directeur auquel je peux prétendre. Car lors de ma dernière rencontre avec lui, il m'a dit qu'il ne pouvait pas me donner d'argent, et juste faire un geste commercial (réparation prochaine gratuite, ou moins chère par exemple il m'a parlé d'une distribution à moitié prix. Si c'est le cas, jusqu'où puis je pousser la négociation? Autour de quel montant-pièce?) Merci d'avance!

Par **moisse**, le **27/09/2015** à **16:54**

Bonjour,

Vous établissez vos différents couts tels que vous avez bien voulu nous les exposer.

Vous lui mettez sous le nez, en lui demandant un remboursement et non un avoir, ou un engagement ferme (écrit) sur de futures opérations de valeur équivalente, pneumatiques , distribution complète et non la moitié.

S'il refuse ou fait mine de refuser, vous lui indiquez l'attirer devant la juridiction de proximité, ce dont sera forcément informée sa direction.

Par **Max34**, le **27/09/2015** à **19:10**

Merci encore! c'est très gentil, je ferais part du résultat ici. Je vais le voir, lui exposer ceci à l'oral: je demande un remboursement de la prestation initiale donc 245€, une indemnisation pour mes couts de déplacements, et pour le temps passé (10jours) (100€),les délais non respectés, je parle de la mise en danger d'autrui en passant(de la prestation initiale à la visite au CT (15 jours), et refuse qu'il retouche à ma voiture à l'avenir par principe donc toutes prestations futures (il manquerait plus que ça!!). S'il refuse encore, je lui dis que je lui envoie une LR avec tout le détail, et en insistant que s'il ne répond pas à mes demandes je porterai

l'affaire devant le Tribunal de proximité, en ajoutant que je ne fais pas ça pour moi vu les sommes en question, mais pour faire connaître les risques liés au manque de sérieux de ce centre qu'encourent d'autres usagers. Et je le ferai. Bonne soirée