



Litige Garagiste défaut de diagnostic et conseil

Par **Bipalmus**, le **13/09/2016** à **22:15**

bonjour,

Nous nous permettons de vous contacter car nous sommes en litige avec notre garagiste et avons besoin de conseils.

Le 19.02.2016, nous envoyons notre véhicule au garage pour un bruit de courroie. La garagiste change la courroie d'accessoire et son galet tendeur (Facture de 175.21€ acquittée).

Le 20.05.2016, nous renvoyons notre véhicule au garage pour un nouveau bruit moteur. Le garagiste remplace le Kit de distribution et la pompe à eau (Facture de 557.40€ acquittée).

Suite à un bruit au niveau moteur, nous renvoyons le véhicule au garage. Celui-ci évoque un objet qui roulait dans le coffre de la voiture. Nous n'avions rien dans le coffre. Le garagiste trouve une fuite au niveau d'un joint de sortie de boîte de vitesse (ce joint ne fuyait pas avant le 20.05). Il remplace le joint d'étanchéité de pont coté droit et une tête de cardan coté droit. (Facture de 341.63€ acquittée).

Nous réceptionnons le véhicule le 27.05 à 18h. 20kms après avoir quitté le garage, un nouveau bruit se fait entendre. Nous stoppons le véhicule et appelons le garagiste pour le lui signaler. Il vient de tester la voiture 1h auparavant et dit n'avoir rien constaté. Il nous laisse reprendre la route sans recommandation.

150kms plus tard, alors que nous roulons en 6ème avec le régulateur de vitesse, l'embrayage patine faisant décrocher le régulateur par 3 fois. Jamais nous n'avons constaté de signe de

faiblesse de l'embrayage auparavant, jamais il n'avait décroché.

Nous représentons le véhicule au garage le 17 juin après avoir effectué 450kms.

Le garagiste nous établit un devis pour le changement de l'embrayage (devis de 1282.96€). Souhaitant avoir un 2nd avis, nous présentons le véhicule dans un second garage qui diagnostique que notre boîte de vitesse est HS.

Le 23 juin, nous retournons voir le premier garagiste en lui signifiant que nous sommes face à un problème. Il nous répond : « je sais la boîte de vitesse est morte. ». Le garagiste considère qu'il n'a aucune responsabilité et rejette tout arrangement amiable. Pour information le devis de réparation établi est de 5736.48€.

Nous engageons un cabinet d'expertise automobile le 27.06. Une première expertise est réalisée le 22.07. Durant cette expertise, l'expert du garagiste dit « on est bon pour payer une boîte de vitesse ». Le garagiste lui s'engage à trouver une solution amiable même si sa garantie ne s'applique pas. Les experts s'accordent sur la nécessité de démonter la boîte de vitesse. Cette 2nde expertise est réalisée le 2.08.

Conclusion de notre cabinet d'expert : « en conclusion et pour ces raisons, nous estimons qu'il existe une présomption de faute et de lien de causalité entre l'intervention du garage et la panne. »

Sans nouvelle de la procédure, nous sollicitons par mail, le 2.09, le cabinet d'expertise du garagiste pour connaître l'état d'avancement du dossier et ses conclusions. Voici ses conclusions :

« Cette réunion a mis en évidence des dommages sans relation de cause à effets avec l'intervention du garage X.

En fait, il s'avère que le garage X en remplaçant seulement la transmission, au vu de l'état du soufflet qui était déchiré et du jeu existant, n'a pas procédé à une réparation complète du véhicule.

Déjà, à l'époque il aurait déjà du proposer le remplacement de la boîte de vitesses. Il ne l'a pas fait et force est de constater que ce n'est que quelques kilomètres plus tard qu'elle a rendu l'âme.

Mais, ce défaut de diagnostic au niveau de la boîte de vitesses, hors d'usage lors de l'entrée du véhicule en ses ateliers, n'a pas généré d'aggravation dommage outre mesure.

En conséquence nous considérons que le garage X n'est pas redevable de l'avarie constatée et telles seront nos conclusions de notre rapport d'expertise que nous déposerons prochainement et adresserons auprès de notre donneur d'ordre. »

A l'issue de cette procédure, nous retournons voir le garagiste qui nous propose d'effectuer la réparation. Le devis est chiffré à 3367.69€. Le seul arrangement qu'il propose est de prendre des pièces moins chères que celle de la marque constructeur.

Cette proposition nous paraît complètement contradictoire avec l'engagement pris lors de la 1ère expertise.

En définitive, nous constatons

- Qu'avant le remplacement de la courroie de distribution, le joint de sortie de pont ne fuyait pas.

- que l'expert du garagiste évoque un défaut de diagnostic
- que l'expert du garagiste évoque un défaut de conseil
- que notre expert évalue un lien de causalité entre l'intervention du garagiste et la panne
- que le garagiste, sans avoir vu le véhicule, sait, lorsque l'on vient le voir le 23.06, que la boîte de vitesse est morte. Comment peut il le savoir si ce n'est en ayant masqué ce diagnostic lors du dernier devis ? Pour quel motif nous a-t-il caché ce diagnostic ?

Nous vous sollicitons donc pour avis. Pensez vous que nous avons intérêt à engager des poursuites judiciaires ?

Merci à vous

Par **BrunoDeprais**, le **14/09/2016** à **09:10**

Bonjour

Votre véhicule a combien de KM?

Etes vous convaincu d'investir autant d'argent dessus?

Il donne l'impression d'être très largement utilisé.

Par **Bipalmus**, le **14/09/2016** à **09:36**

Bonjour,

Merci pour votre réponse. Notre véhicule a 220 000km. C est un Vw dont le garagiste lui même m a assuré de la qualité. Il peut atteindre les 300 000 km sans souci avec un entretien régulier.

Puisque nous venons de changer la courroie de distribution, nous étions reparti pour 120 000 km minimum.

L embrayage a ce kilométrage est bien sûr usé. Même s il ne montrait aucun signe de faiblesse, nous serions d accord (par honnêteté intellectuelle) de prendre en charge son remplacement. Nous estimons que la boîte de vitesse par contre est de sa responsabilité. Pour tout vous décrire, lorsque la boîte de vitesse a cassé, cela a percé l embrayage pendant l huile de la boîte sur les disque d embrayage les usant à grande vitesse. Merci d avance pour votre réponse

Par **BrunoDeprais**, le **14/09/2016** à **10:08**

Bonjour

Vous l'avez achetée chez VW ou chez un marchand?

J'ai bien un touareg VW avec lequel j'ai plein d'ennuis, il n'a pourtant que 80 000 KM.

Par **Bipalmus**, le 14/09/2016 à 19:29

nous l'avons acheté à un particulier. Pensez vous que nous puissions obtenir gain de cause en procédure judiciaire ?

Par **BrunoDeprais**, le 14/09/2016 à 20:19

Bonsoir Bipalmus

Pour être franc, vous n'avez pas fait une réelle affaire.

Une courroie accessoire peut faire du bruit, donc OK

Une courroie de distribution ne fait de bruit que si elle est trop tendue, et elle se change soit à X km soit à X années, donc à voir si le remplacement était justifié. Par contre pour son remplacement il est logique de remplacer la pompe à eau.

Pour le joint malheureusement ça arrive, et n'a aucun rapport avec la distribution.

Le remplacement d'une tête de cardan pour un soufflet crevé, n'est pas un symptôme de problème de boîte de vitesses, donc de ce côté là, je ne sais pas si votre garagiste y est pour quelque chose.

Le devis pour un changement d'embrayage est souvent cher surtout s'il est fait dans les règles de l'art, car il existe de la bidouille là dessus. Si vous avez un volant bimasse, ça ne vas pas arranger la facture.

Votre expert:

"en conclusion et pour ces raisons, nous estimons qu'il existe une présomption de faute et de lien de causalité entre l'intervention du garage et la panne. "

Vous remarquerez qu'il ne s'engage pas vraiment.

Je crois surtout que c'est contre votre vendeur que vous devriez essayer de vous retourner, car même un pro ne vous assurerait pas une garantie aussi longue. Je ne sais pas si vous y arriverez après autant de temps.

Imaginez un instant: votre garagiste vous dit dès le départ, il faut changer la boîte de vitesse, il y en a pour 5000 E. Qu'auriez vous fait à ce moment là?

Maintenant à savoir quand même qu'il existe des entreprises spécialisées dans la réparation des boîtes de vitesses.

Mais quelle sera la prochaine surprise avec ce véhicule?

Par **fabsiap**, le 14/09/2016 à 21:00

Bonsoir

fuite cardan = remise à niveau huile de boîte !

apparaît-il sur la facture?

Le premier diagnostic ne semblait pas bon selon vos dires , le remplacement des courroies peut-être mais cela ne semblait pas être votre première préoccupation....or le professionnel a une OBLIGATION DE RESULTAT ET IL EST ASSURE POUR D'EVENTUELLES ERREURS. Avez-vous signé les différents ordres de réparations , équivalent d'un bon de commande , à 220.00 km l'ancien propriétaire vous avait-il procuré les factures d'entretien? A ce

kilométrage-là on peut aussi tout changer , au moins pas d'erreur possible (rires)
Cordialement.

Par **BrunoDeprais**, le **15/09/2016** à **11:56**

fuite cardan = remise à niveau huile de boîte !
apparaît-il sur la facture?

C'est un peu comme confondre TVA et marge.

Par **fabsiap**, le **15/09/2016** à **12:22**

Pour changer le soufflet , il faut sortir le cardan de son emplacement , donc un pro refait le niveau de la boîte!

NB : je ne confonds pas TVA et marge ! je parle de TVA sur marge!

Par **fabsiap**, le **15/09/2016** à **12:29**

De plus ce n'est pas le sujet ici et mon entreprise négocie +- 6000 véhicules/an

Par **Lag0**, le **15/09/2016** à **13:18**

[citation]fuite cardan = remise à niveau huile de boîte !
apparaît-il sur la facture?

C'est un peu comme confondre TVA et marge.[/citation]

Bonjour BrunoDeprais,

Je ne comprends pas votre remarque...

La question est bonne, car si le professionnel n'a pas compléter le niveau d'huile de boîte après son intervention, cela peut être la cause de la panne suivante.

Par **BrunoDeprais**, le **15/09/2016** à **13:39**

Bonjour LagO

C'est que simplement, tous les modèles de cardans ne sont pas lié à l'huile de boîte.

Par **fabsiap**, le **15/09/2016** à **17:06**

Oui mais il se loge dans la boîte! le cardan!

Dans certains cas , propulsion par exemple , ce n'est plus un cardan puisqu'il est fixe! donc rattaché au pont!