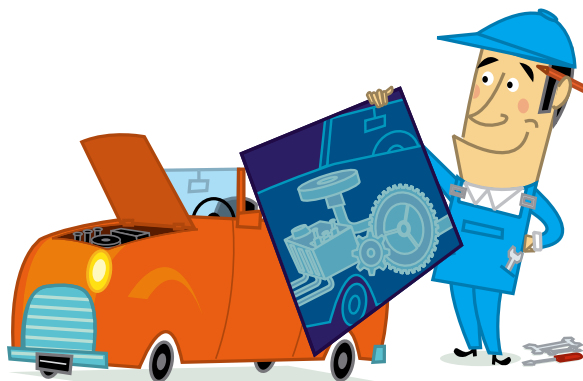


# LES OBLIGATIONS DU GARAGISTE

Véhicule mal réparé, fraude sur les pièces, facture excessive... les sources de litiges avec les garagistes ne manquent pas, mais quelles sont les réelles obligations d'un garagiste envers ses clients ? **Stop arnaques vous renseigne sur vos droits !** PAR CAMILLE POUYET



## L'obligation d'information

Les garagistes ont l'obligation d'afficher leurs prix dans un endroit fréquenté par les clients, et notamment leur taux horaire TTC et le mode de calcul utilisé, ainsi que les prix TTC des différentes prestations forfaitaires proposées (arrêté du 27/3/1987).

## Le devis

Le devis intervient avant les travaux à exécuter. Il permet d'avoir l'estimation du coût de la réparation. Le devis ne vous engage pas, sauf si vous y apposez « bon pour exécution » à côté de votre signature.

## L'ordre de réparation

Ce document, aussi appelé ordre de travail, est très important. C'est un document indiquant précisément les opérations à effectuer sur le véhicule. Cet ordre de réparation, établi sur un papier à en-tête du garage, doit comporter la date, le nom du client, le type de véhicule, le numéro d'immatriculation du véhicule et son kilométrage, la nature exacte des interventions à exécuter, le coût estimé et la durée d'immobilisation du véhicule. De plus, si le garagiste souhaite effectuer des travaux non prévus en cours d'intervention, il doit vous prévenir pour solliciter votre accord.

### BON À SAVOIR

**L'ordre de réparation doit être signé par les deux parties et chacun doit en conserver un double.**

## La facture

Les garagistes ont l'obligation d'informer les consommateurs sur la nature et le coût des opérations d'entretien ou des réparations nécessaires. Ils doivent vous remettre une facture dès lors que le prix de la prestation effectuée est supérieur à quinze euros TVA

comprise. En dessous de ce montant, la facture est facultative, mais le garagiste doit en établir une sur demande expresse du client. La facture doit comporter : la date, le nom et l'adresse de l'établissement, ainsi que le nom et l'adresse du client, le temps réellement passé à chaque opération avec le barème horaire du coût de la main-d'œuvre. Elle doit aussi préciser le décompte de chaque prestation fournie ainsi que la quantité et le prix de chaque pièce. En tout état de cause, vous ne devez pas régler des réparations non demandées.

## L'obligation de conseil

En tant que professionnel de l'automobile, le garagiste doit conseiller le consommateur qui lui confie son véhicule sur la nature des réparations à effectuer, sur leur coût et, le cas échéant, sur l'inutilité de certaines réparations en fonction du prix du véhicule. Cette obligation de conseil est essentielle et les tribunaux retiennent quasi systématiquement la responsabilité des garagistes lorsque ces derniers ont donné un conseil dont le suivi a porté préjudice au client. Les garagistes manquent également à leur obligation de conseil quand ils effectuent des opérations sur le véhicule qui leur est amené sans recueillir l'accord préalable de son propriétaire (par devis ou ordre de réparation).

### BON À SAVOIR

#### Les pièces usagées

**Elles vous appartiennent. Vous pouvez les récupérer (cela peut être intéressant en cas de litige). Formulez ce souhait au moment de la dépose de votre voiture, vous vous prémunirez contre un certain nombre d'abus.**

## L'obligation de garde

Le garagiste a une obligation de garde du véhicule qui lui est confié par le client. Il est responsable pendant toute la durée des réparations de tout dommage, vol ou destruction qui pourrait survenir. Le garagiste doit donc veiller à ce que le véhicule ne soit ni volé ni détérioré. Il est responsable de la perte partielle ou totale du véhicule (à moins qu'il ne démontre que cette perte soit le fait d'une cause étrangère). De même, en cas de détérioration du véhicule, le garagiste pourra s'exonérer de sa responsabilité s'il démontre l'absence de faute de sa part. Dans le cas contraire, il sera responsable. Si des objets ont été volés dans la voiture, le garage peut être déchargé de toute responsabilité si le client a pris connaissance de la clause de non-responsabilité insérée dans le règlement de l'établissement.

## Le droit de rétention du garagiste

Le garage peut conserver votre véhicule tant que la facture qu'il vous demande n'est pas réglée (art. 1948 du code civil). En revanche, ce droit est exclu si la créance du garage est contestée ou s'il s'agit de recouvrer le règlement d'anciennes factures.

## Les réparations

Un forfait est souvent proposé par les garages. Les prix des forfaits doivent être affichés. Le propriétaire du véhicule peut dresser la liste de ce qu'il souhaite faire vérifier. Vous pouvez également comparer les prix avant de choisir un garage. En effet, des disparités importantes peuvent exister. Une fois le garage choisi, faites faire un devis.

## L'obligation de résultat

Elle consiste à réparer correctement le véhicule. En effet, votre garagiste a une obligation de résultat dans l'exécution des travaux, de sorte qu'il doit diagnostiquer la panne et la réparer ou réaliser les opérations d'entretien conformément aux règles de l'art. Sa responsabilité peut être engagée et un consommateur peut lui demander des dommages et intérêts : en cas d'accident provoqué par une mauvaise réparation, il est tenu pour responsable, mais aussi dans le cas où l'inutilité ou l'inefficacité d'une réparation est relevée par le client, notamment à la suite d'une expertise diligentée à son initiative. S'il veut écarter sa responsabilité, il doit prouver qu'il n'a pas

commis de faute. Sachez que, conformément à l'article 1147 du code civil, votre garagiste est soumis à l'obligation de résultat dès lors qu'il entreprend des réparations sur votre voiture.

## BON À SAVOIR

**Le garage doit conseiller le client sur l'intérêt de procéder à des réparations importantes par rapport à la valeur vénale du véhicule. Cela entre dans le cadre de son obligation de conseil (Civ.1 31 janv. 1995 RCA 95 n° 103). Attention, le garagiste n'a pas l'obligation légale d'établir un devis écrit avant des réparations. Le devis est préférable, mais s'il refuse, évitez les problèmes et allez voir un autre établissement !**

## Des réparations non prévues ont été faites

Si les deux parties ont signé un devis ou un ordre de réparation, l'automobiliste n'a pas à payer les réparations supplémentaires effectuées. Si l'automobiliste n'a conclu aucun accord avec le garagiste : pour les opérations d'entretien ou les réparations courantes, l'accord du client est présumé. Pour les réparations importantes, c'est au garagiste de prouver qu'il a reçu l'accord de l'automobiliste.

## Le véhicule ne fonctionne pas (ou fonctionne mal) après les réparations

Il faut en informer le garagiste et lui demander le remboursement de la réparation défectueuse. S'il refuse de rembourser ou de réparer à nouveau le véhicule gratuitement, il peut être assigné devant le tribunal d'instance et être condamné à verser des dommages et intérêts, sauf s'il prouve que le mauvais fonctionnement n'a pas de lien avec sa réparation.

## BON À SAVOIR

**En cas de contestation, il faut toujours envoyer au garagiste une lettre recommandée avec accusé de réception. On peut aussi écrire à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.**