

## Garagiste de mauvaise foi ....

Par **OLIV316**, le **14/11/2006** à **12:42**

j 'vous jure j'fait pas exprès ...

J'ai acheté un Renault Espace d'occasion bénéficiant de la garantie Losange 5 ans 100000 km Mon Espace étant de 2003 et comptabilisant 90 000km cette garantie est toujours valable, cela m'ayant été confirmé par le Garage L..

Ayant 2 réparations à faire : une glissière d'un des sièges arrières et la trappe du vide poche central qui était décollée , je suis passé vers le 20 octobre pour savoir à quoi correspondait la garantie losange et ce qu'elle prenait en charge

- la personne du service carrosserie qui m'a indiqué que la glissière du siège était bien prise en charge par la garantie losange mais qu'il ne trouvait pas de prise en charge sur le mot « boîte à gant », pas grave puisque le vendeur (personne de confiance de mon entourage) s'était engagé à prendre au cas échéant la réparation à sa charge.

- Trouvant ce fait néanmoins étrange, en relisant la notice de l'Espace j'ai vu que la boîte à gant était appelée « Vide poche central » je suis donc retourné le surlendemain pour demander s'il trouvait la pièce sous l'appellation vide-poche . après avoir vérifié dans son ordinateur, il m'a dit que cela était mieux, que le vide poche était rattaché au tableau de bord et que tout le tableau de bord était pris en charge par la garantie., donc que je n'aurais rien à payer.

Bonne nouvelle lui dis-je, vous êtes bien sûr ? il me répondit oui, mais mauvaise nouvelle je n'ai pas de place avant 3 semaines

Je pris donc un rendez vous pour le 6-7 novembre 2006. Il me signifia qu'à cette date il serait en vacances et je j'aurais à faire à son collègue. nous sommes ensuite allés ensemble au bureau des pièces détachées pour vérifier les délais de disponibilité des pièces et ainsi limiter le temps d'immobilisation du véhicule

Le vendredi 3 novembre, je suis passé au garage pour re-valider le rendez-vous et m'assurer que les pièces nécessaires étaient bien commandées.

En relisant la garantie losange, j'ai vu également qu'elle permettait d'obtenir un véhicule de remplacement gracieusement, j'ai donc demandé au garage L.. si je pouvais en bénéficier. On m'a répondu oui mais qu'il faudrait sans doute que le lundi matin un taxi m'emmène à B. car leurs accords sont avec Europcar qui n'a pas d'agence sur S... Soit .

Le lundi matin je dépose le véhicule, comme prévu, bonne nouvelle pas besoin d'aller à B..

car ils pouvaient me prêter un de leur véhicule. Je refais le point avec le chef d'atelier Carrosserie en lui précisant bien que cela devait être pris en garantie vu avec son collègue lors de la prise de rendez-vous il me répond par l'affirmative

Le mardi après midi, un appel téléphonique m'avertit que le véhicule est prêt et que je peux venir le chercher

Environ ½ heure après, deuxième appel téléphonique pour me dire qu'il y avait un problème que la réparation du vide poche n'était pas prise en charge à ma grande stupéfaction.

Je lui ai donc signifié qu'il était hors de question que je règle cette facture 232 € et que je trouvais leur attitude malhonnête dans la mesure où :

- 1 ) il m'avait annoncé la prise en charge de la réparation dans le cadre de la garantie
- 2) ils me prévenaient une fois la réparation faite et me mettaient devant le fait accompli !
- 3 ) que si j'avais eu connaissance du prix de la réparation je ne l'aurais pas faite faire le vendeur m'avait indiqué qu'il prendrait la réparation du vide poche à sa charge (faite par ses propres moyens) mais comme cela passait dans la garantie , il était plus logique d'en profiter

je crois que le devoir en tant que bon commerçant était de vérifier effectivement prise en charge par la garantie des réparations avant de commencer et en cas de problème de prévenir son client.

J'ai mon garagiste habituel (ben oui il n'est pas concessionnaire Renault donc ...) et lors de "mauvaises surprises" celui-ci m'a toujours prévenu avant pour avoir mon accord avant d'engager les frais.

Bien évidemment tout cela a été dit oralement !!! mais autant dans un sens que dans l'autre car je n'ai rien signé confirmant mon accord pour réparer le vide poche à mes frais

J'ai de mémoire juste signé un papier pour le prêt de la voiture, il me dit que j'ai signé un ordre de réparation mais si c'est le cas il ne m'a à aucun cas fait savoir qu'il y aurait un risque de non prise en charge. Je lui ai demandé de me faxer le double mais toujours pour l'instant

Je ne compte pas céder mais que dois-je faire , association de consommateur, plainte au tribunal d'instance ?

Quelles sont mes chances de me sortir de cette belle malhonnêteté

merci d'avance

Par **Camille**, le 14/11/2006 à 14:08

Bonjour,

Ce qui me chagrine dans votre histoire, c'est... qui sont exactement "il", "il", et "ils"...

Celui qui vous avait confirmé que c'était sous garantie avant la réparation et qui était parti en vacances, c'est le même qui vous la refuse aujourd'hui une fois rentré de vacances ?

Sur l'ordre de réparation, c'était mentionné quelque part "sous garantie" ?

Avant de vous lancer dans la bataille, je commencerais par une belle lettre en LRAR, rappelant les faits, ainsi que l'argumentaire sur le vide-poche, en leur demandant d'en faire leur affaire, au besoin à titre commercial, et qu'en l'absence d'une réponse satisfaisante, vous pourriez être amené à prendre d'autres dispositions. (ou quelque chose comme ça).

Par **OLIV316**, le **14/11/2006** à **18:32**

Le "il" sous entend le 1er chef d'atelier de la carrosserie puis par la suite son remplaçant le "ils" sous entend le garage  
ce que j'ai signé je n'ai pas trop fait attention (gros nigaud que je suis) j'ai fait confiance !!!!  
(avec un garagiste je crois qu'il ne faut oter ce mot du vocabulaire)

merci pour le conseil de faire une lette en RAR en reprenant les faits tels que décrits dans mon mon post (en améloirant un peu) c'est ce que je pensais faire mais je suis content d'avoir l'avis d'un juriste

Par **Camille**, le **15/11/2006** à **11:07**

Bonjour, :))

Sauf que je ne suis pas juriste... Image not found or type unknown

(mais que, par rapport à vous, je bénéficie peut-être... d'une certaine ancienneté !)

Le 1er chef d'atelier n'est pas rentré de vacances ?

Avant toute chose, j'essaierais d'avoir une "petite discussion" avec lui dès son retour et si ça ne donne rien, courrier.

Bien entendu, dans le courrier, pas d'injures, pas d'épithètes malsonnantes, des faits, rien que des faits (même s'ils ne sont que verbaux et donc pas prouvables. A ce stade, on n'en est pas encore à une procédure) et des menaces éventuelles mais "voilées". On écrit comme si on était encore entre gens de bonne compagnie. On réserve le "pugilat" pour plus tard... ce qui n'empêche pas d'être ferme sur ses revendications.

Le cas échéant, contacter en parallèle le service commercial de la marque si c'est un concessionnaire pour voir ce qu'ils en pensent.