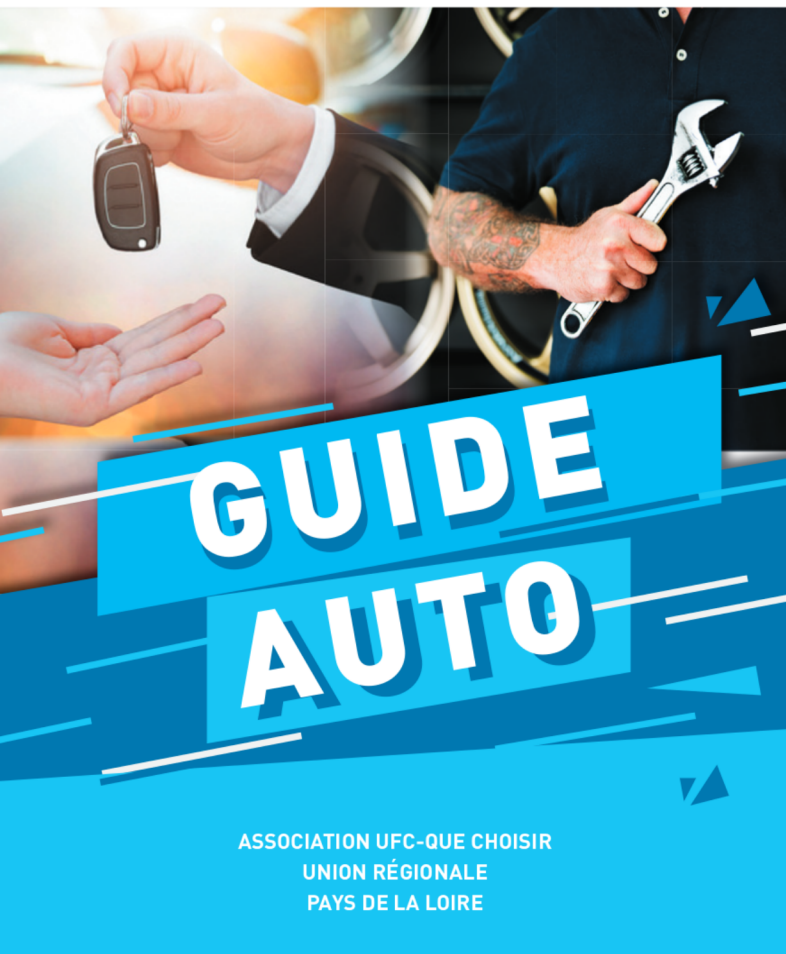




> ACHAT D'UN VÉHICULE
> RÉPARATION CHEZ
UN GARAGISTE



GUIDE AUTO

ASSOCIATION UFC-QUE CHOISIR
UNION RÉGIONALE
PAYS DE LA LOIRE

1 ACHAT D'UN VÉHICULE



>> CHEZ UN PROFESSIONNEL

NEUF

Premier point à savoir, un vendeur s'engage à livrer un véhicule précis aux conditions indiquées sur le bon de commande.

> LE PRIX

L'affichage du prix est obligatoire ainsi qu'un étiquetage identifiant le véhicule sur le lieu de vente (marque, type, modèle, version, consommation de carburant et émission de dioxyde de carbone CO2).

Le prix affiché sur place, comme dans les publicités, est celui que vous devrez payer. Les frais relatifs à certains services (délivrance du certificat d'immatriculation, vérification des niveaux, tatouage antivol, etc.) doivent faire l'objet d'un accord préalable et être mentionnés par écrit avant la signature du contrat (article 3 de l'arrêté du 28/6/2000).

Le prix mentionné sur le bon de commande est garanti jusqu'à la livraison.

En cas de retard non imputable à l'acheteur, le prix est maintenu jusqu'à la mise à disposition. Toutefois, une augmentation du prix est possible (modifications techniques imposées par les pouvoirs publics, augmentation de TVA).

> LE BON DE COMMANDE

Il a valeur de contrat et doit être remis en deux exemplaires avec les conditions générales de vente comportant des mentions obligatoires (dénomination de vente précise du véhicule, date limite de livraison, prix TTC hors options, équipements commandés en option et leur prix, mode de financement, montant de l'acompte,

reprise éventuelle de l'ancien véhicule, faculté d'annulation en cas de retard de livraison).

Concernant la reprise, possibilité d'un tarif ferme à la livraison ou indexé sur l'argus au jour de la livraison du véhicule neuf.

> LA LIVRAISON

Le vendeur doit livrer le bien à la date ou dans le délai indiqué (article L 216-1 du Code de la consommation, avec pénalités sur le remboursement de l'acompte en cas de retard, puis d'annulation pour défaut de livraison dans un délai raisonnable, après mises en demeure).

> LES GARANTIES DU VENDEUR PROFESSIONNEL

• garantie contractuelle ou commerciale

Cette garantie n'est pas obligatoire. Elle couvre gratuitement, durant un délai limité et variable selon les vendeurs, les défauts de construction, les pièces défectueuses et la main d'œuvre. Toutes les informations relatives à cette garantie doivent être précisées sur le bon de commande ou la facture.

Si vous demandez l'application de cette garantie et que votre véhicule est immobilisé pendant 7 jours ou plus, la garantie est prolongée d'autant (article L 217-16 du Code de la consommation). La mise en œuvre de cette garantie est subordonnée à l'entretien du véhicule.

Toutefois, si le défaut est sans lien avec des travaux effectués hors réseau, la garantie contractuelle peut être exigée. Cette information doit être indiquée de façon claire et lisible dans le carnet d'entretien du véhicule (article 1 de l'arrêté du 26/3/14).

Il existe des possibilités d'extension des garanties du vendeur, le plus souvent par des organismes de financement (ARAMIS ou ICARE, par exemple), mais ces formules comportent des définitions précises et des exclusions nombreuses.

• garantie légale de conformité

Elle s'applique quand le véhicule n'a pas les caractéristiques annoncées sur le bon de commande (caractéristiques, options, équipements) ou ne présente pas les qualités que l'on peut normalement attendre du véhicule (climatisation inefficace). Sa durée est de deux ans à partir de la livraison, et les défauts de conformité qui apparaissent durant cette période sont présumés exister au moment de la livraison (pour un véhicule neuf seulement). C'est au vendeur de prouver le contraire (article L 217-7 du Code de la consommation).

En cas de défauts de conformité, le remboursement n'est pas exigible par principe : le vendeur peut imposer la réparation ou le remplacement (selon le coût de chaque solution).

Mais si l'acheteur n'a obtenu ni réparation ni remplacement au bout d'un mois à compter de sa réclamation, alors il peut exiger le remboursement pur et simple (article L 217-10).

OCCASION

> LES OBLIGATIONS DU VENDEUR

Le vendeur professionnel doit vous remettre obligatoirement un document écrit (bon de commande, bon de livraison ou facture) sur lequel doit figurer la dénomination de vente (marque, type, modèle), mois et année de la première mise en circulation, le kilométrage (garanti ou non), le prix TTC (y compris les options payantes supplémentaires), la date de livraison et le mode de financement.

> LES DOCUMENTS À FOURNIR

Le vendeur professionnel doit fournir :
- le certificat de contrôle technique de moins de 6 mois si le véhicule a plus de 4 ans. Ce contrôle s'effectue sans démontage,

• garantie légale des vices cachés

Un « vice caché » doit être garanti par le vendeur professionnel, seulement si trois conditions sont réunies :

- le défaut est grave et rend la voiture impropre à l'usage auquel elle est destinée, ou en réduit nettement l'utilisation ;
- il était non apparent (non visible pour un profane) lors de la livraison ;
- il existait déjà lors de la livraison de la voiture.

Le plus souvent, il faudra une expertise pour apporter ces différentes preuves (gravité, non apparence, antériorité). Cette expertise est aux frais de l'acheteur (possibilité de prise en charge par son assureur).

Vous disposez de 2 ans pour agir à partir de la découverte du défaut, dans la limite du délai de prescription de 5 ans à compter de l'achat.

Cette garantie permet d'obtenir l'annulation de la vente ou une réduction du prix, et des dommages et intérêts pour le préjudice subi, lorsque le vendeur est professionnel (frais engagés, dont l'expertise).

Selon la jurisprudence, le remboursement du prix doit être intégral, sans aucune réduction pour vétusté pendant la durée d'usage par l'acheteur.

il ne met donc pas l'acheteur à l'abri de pannes liées à des éléments non contrôlés. Les défauts graves (avec obligation de réparer) doivent avoir été résolus, et les autres défauts mineurs sont réputés connus de l'acheteur ;

- l'ancien titre de circulation (carte grise ou certificat d'immatriculation avec la mention « vendu ou cédé le... ») ;
- un certificat de cession en vue de l'immatriculation au nom du nouveau propriétaire ;
- le cas échéant, le certificat de garantie commerciale.

Le client a intérêt à ne payer le prix ou un acompte qu'au vu des documents originaux d'immatriculation anciens (présentés par le vendeur), en attendant les formalités de mutation.





> LES GARANTIES

• garantie contractuelle ou commerciale

Cette garantie ne couvre que certains défauts et pièces défectueuses pendant une durée limitée. Si la panne entre dans son champ, toute immobilisation égale ou supérieure à 7 jours entraîne une prolongation du temps d'immobilisation. Comme pour les véhicules neufs, certains professionnels proposent des extensions de garanties payantes.

Le plus souvent, les véhicules d'occasion vendus par un professionnel sont garantis 3 à 6 mois (« moteur-boîte-pont »). A défaut de ces précisions, le vendeur professionnel doit garantir tout défaut, sans pouvoir opposer de limitations ou exclusions.

• garantie légale de conformité

Cette garantie est de 2 ans pour soit les caractéristiques différentes de celles mentionnées sur le contrat de vente, soit les défauts anormaux (« par rapport à l'usage attendu »), plutôt selon expertise.

Pour les biens d'occasion :

- pendant les 6 premiers mois après la livraison, le défaut est présumé avoir existé à la vente ;
- après ce délai de 6 mois, il faut démontrer (plutôt par expertise) que le défaut existait au moment de la livraison.

• garantie des vices cachés

Les conditions d'application de cette garantie sont les mêmes que pour un véhicule neuf.

Si le véhicule présente des dysfonctionnements graves empêchant son utilisation normale, c'est à l'acheteur de prouver que ces défauts relèvent de la garantie des vices cachés (une expertise sera toujours nécessaire).

Si cette preuve est apportée, le remboursement des réparations, voire du prix d'achat ou l'annulation de la vente, sont exigibles.

• à savoir

Les biens vendus lors d'enchères publiques sont sans garantie (article L 217-2 du Code de la consommation). Les acheteurs sont censés avoir une connaissance exacte des biens présentés et vouloir les acquérir dans l'état où ils se trouvent au moment de l'adjudication, dès lors qu'ils ont pu les examiner avant la vente, selon description de l'annonce.

Attention, il est préférable d'acheter en plein jour afin d'examiner en détail le véhicule (la carrosserie, l'état des pneus, le moteur, l'intérieur de la voiture). Prenez votre temps et demandez à consulter le carnet d'entretien et les factures antérieures. Comparez le kilométrage du compteur avec celui indiqué par le vendeur ou celui qui est mentionné sur les factures d'entretien.

Enfin, exigez d'essayer le véhicule afin de vérifier le freinage, l'embrayage et la tenue de route. Si le vendeur refuse, surtout abandonnez.

En effet, l'achat d'un véhicule d'occasion auprès d'un particulier n'est pas aussi bien protégé qu'un achat auprès d'un professionnel.

LES DOCUMENTS QUE L'ON DOIT VOUS REMETTRE

Le vendeur doit vous remettre son nom et son adresse, un reçu daté et signé si vous payez en espèces, le carnet d'entretien et les factures, le certificat de déclaration de cession, le certificat d'immatriculation barré avec la mention « vendu le... » avec la signature du vendeur - vérifiez qu'il

est bien au nom du vendeur - , le certificat de non gage et le certificat de contrôle technique de moins de 6 mois pour un véhicule de plus de 4 ans. Comme indiqué plus haut, prenez bien connaissance de tous les désordres qui y sont mentionnés.

L'ANNONCE

Nous vous conseillons de bien la lire, de la conserver. En cas de difficultés, elle pourra vous servir de preuve pour faire état des caractéristiques

du bien. La responsabilité d'un vendeur particulier peut être engagée pour publicité mensongère (dans l'annonce de vente par exemple).

LA GARANTIE LÉGALE SUR LES VICES CACHÉS

En cas d'achat d'un véhicule d'occasion à un particulier, vous ne bénéficiez que de la garantie légale sur les vices cachés, sauf si le vendeur a indiqué dans son annonce ou le contrat qu'il vend « en l'état » (article 1643 du Code civil).

S'il est établi que le vendeur est de bonne foi, c'est-à-dire qu'il ignorait l'existence du défaut affectant le véhicule au jour de la vente, il devra vous rembourser le prix d'achat majoré des frais du certificat d'immatriculation, mais rien d'autre. S'il est établi que votre vendeur est de mauvaise foi (il connaissait le défaut et l'a dissimulé), il devra en plus rembourser tous les frais et préjudices consécutifs.

L'achat sur INTERNET : se méfier des annonces mirobolantes, qui peuvent contenir des adresses fausses ou qui ne font pas mention d'un numéro de téléphone.

L'achat en dépôt vente : le véhicule n'a souvent jamais été révisé, et n'est pas garanti par le dépositaire, qui est un commerçant plutôt qu'un mécanicien professionnel.

À ÉVITER

Méfiez-vous des prix trop bas, c'est un bon moyen de vous attirer. **Exemple** : une voiture à 4 000 € alors que son prix réel est de 8 000 €.

Il s'agit sûrement d'un véhicule au passé trouble, voire il n'existe pas : ne pas répondre à l'annonce, et surtout ne pas envoyer de chèque ou virement.





2 RÉPARATION CHEZ UN GARAGISTE

>> AVANT RÉPARATION



LE GARAGISTE EST SOUMIS À UN DEVOIR DE CONSEIL

En d'autres termes, si vous avez confié votre véhicule pour un problème de démarreur et que le garagiste pense que l'origine de la panne est l'électronique, il doit vous en informer par écrit et vous proposer d'effectuer la réparation qui s'impose, surtout si la sécurité est en jeu. A défaut, sa responsabilité est engagée.

- Il doit également vous avertir si les réparations nécessaires sont d'un coût excessif en regard de la valeur du véhicule.
- La responsabilité du garagiste est dérogée si vous refusez les travaux.

Le mécanicien professionnel est tenu de faire la preuve de l'acceptation par le client des travaux qu'il a réalisés sur le véhicule : cela veut dire qu'il doit pouvoir produire soit un devis signé, soit un « ordre de réparation », également signé. L'ordre de réparation détermine les symptômes de panne, et la nature des travaux proposés par le professionnel, sans en chiffrer le coût. Le devis détermine les travaux à réaliser, les pièces à remplacer, et en précise le coût TTC. Il est le plus souvent gratuit, sauf si un démontage complet est nécessaire pour élucider la panne.

EN PRATIQUE :

Si un ordre de réparation ou un devis a été rédigé, le garagiste doit obtenir un accord écrit avant d'effectuer des réparations non prévues.

A défaut, c'est à lui de produire la preuve de la commande de travaux supplémentaires (article 1353 du Code civil).

>> APRÈS RÉPARATION

FACTURATION TROP ÉLEVÉE

La facture doit être du même montant que le devis et ses éventuels avenants.

- Vous n'avez pas encore payé, ne réglez que le montant prévu.
- Si le garagiste fait valoir son droit de rétention, payez la facture, mais indiquez sur la facture que vous en contestez le montant.
- Vous avez payé pour pouvoir récupérer votre

véhicule, demandez par LAR une révision du montant de la facture et la restitution de la différence. Faire éventuellement une mise en demeure.

- Si le garagiste explique qu'il a fait des travaux supplémentaires pour des questions de sécurité, demandez à voir les pièces remplacées pour une éventuelle expertise par un tiers.

RÉPARATION MAL EFFECTUÉE

Le garagiste est soumis à une obligation de résultat (article 1231-1 du Code civil), il doit donc remettre en état de marche un véhicule en panne. Tant que la

réparation n'est pas effectuée correctement, il doit la reprendre.

DÉGÂTS SUR LE VÉHICULE

Le professionnel qui prend en charge votre véhicule, conclut avec vous non seulement un contrat d'entreprise, mais aussi un contrat de dépôt (le garagiste doit veiller au bon état et à la sécurité du véhicule).

Il peut toutefois se dégager de cette responsabilité en apportant la preuve que, n'ayant pas commis de faute, il est étranger à la détérioration de la voiture.

EN PRATIQUE

Il est conseillé de faire un état des lieux précis à l'entrée et à la sortie du véhicule et il ne faut pas laisser des objets à l'intérieur.
En cas de problème, c'est l'assurance du garagiste qui prend en charge les dommages.
Pour réclamer, mettez le garagiste en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, de réparer à ses frais ou de vous rembourser la réparation si vous allez dans un autre garage.



GUIDE AUTO

une réalisation de l'UFC-Que Choisir des Pays de la Loire

>> L'UFC-QUE CHOISIR :

Un mouvement associatif indépendant de toute influence, financé essentiellement par les consommateurs pour les informer, les conseiller, défendre leurs droits, promouvoir leurs intérêts.

Un réseau de plus de 150 associations locales, réparties sur tout le territoire, en France.

Un groupe de pression indépendant de tous les pouvoirs, mais au service de tous les consommateurs que nous sommes.

Un organisme pour informer, alerter les consommateurs : **Que Choisir mensuel**, **Que Choisir Santé**, **Que Choisir Argent**, **Que Choisir Pratique**, www.quechoisir.org.

CHACUN PEUT AIDER OU REJOINDRE

LA PREMIÈRE ASSOCIATION DE CONSOMMATEURS DE FRANCE :

devenez adhérent, bénévole, donateur.

Besoin d'une information, d'un conseil, d'une aide pour un litige avec un professionnel : contactez votre association locale.

CONSOMMATEURS, avec nous, faites-vous respecter !

Association de Maine-et-Loire UFC-Que Choisir



34, Avenue de Chanzy
49000 ANGERS

Tel : 02 41 88 56 42