

Les obligations d'un garagiste

Comme tout professionnel, le garagiste a une obligation de conseil et d'information envers son client sur l'utilité de la réparation au regard de la valeur vénale du véhicule et sur le mauvais fonctionnement de son véhicule notamment si l'organe défectueux concerne la sécurité du véhicule. L'intervention du garagiste doit se limiter aux travaux commandés par le client.

En cas de réparation, le garagiste est soumis à une obligation d'information et de résultat. Le point sur la protection juridique du client et les garanties après une réparation.

- Obligation de résultat après une réparation auto
- Tarifs des réparations du garagiste
- Ordre de réparation
- Devis de réparation du garagiste
- Facture obligatoire du garagiste
- Remplacement de pièces en cas de réparation auto
- Garde du véhicule en cas de réparation
- Assurance et choix du garage
- Droit de rétention du garagiste

En France, le Code de la consommation prévoit le plus souvent des dispositions visant à protéger le consommateur vis-à-vis du professionnel. Le secteur de la réparation automobile est à cet égard particulièrement réglementé.

Quelles sont les garanties après une réparation ?

En ce qui concerne les réparations, le garagiste est tenu à une **obligation de résultat**. Cela signifie que le garagiste doit remettre le véhicule en état de fonctionnement et doit avoir effectué toutes les réparations nécessaires à la sécurité du véhicule.

Si un défaut ou une panne persiste après l'intervention du garagiste, vous pouvez agir contre lui. En pratique, il arrive aussi qu'un véhicule tombe en panne peu après une intervention du garagiste. Dans cette situation, l'obligation de résultat du professionnel induit qu'il est présumé fautif lorsqu'un dommage persiste ou survient après son intervention.

Le garagiste est soumis, comme n'importe quel professionnel, à une obligation d'information concernant le coût de ses prestations. Il doit donc informer le client de manière claire et visible des tarifs qu'il pratique. Pour cela, il doit donc afficher les tarifs TTC (toutes taxes comprises) sous forme de taux horaires TTC et de prix TTC, à l'entrée de son garage, ainsi que dans le lieu destiné à l'accueil des clients. Ces informations renseignent notamment le client sur le taux horaire de main-d'œuvre pratiqué, qu'il peut ainsi comparer à celui tarifé par les autres garagistes de la région. Dans le cas de forfaits, le garagiste doit indiquer le prix TTC de la prestation comprenant le coût des pièces et de la main-d'œuvre.

Avant toute réparation, **le client a la possibilité de demander à son garagiste de lui signer un ordre de réparation.** Il s'agit d'un document rédigé sur papier à en-tête, et signé. Ce document mentionne les informations principales sur l'identité des parties, ainsi que sur le véhicule défectueux et sur les réparations souhaitées.

Cet ordre de réparation servira de moyen de preuve en cas de litige au sujet du montant des réparations engagées. Bien évidemment, l'ordre de réparation n'est absolument pas obligatoire, mais il peut présenter un intérêt évident en cas de litige sur l'ampleur des réparations effectuées.

Il comprend donc :

- La date ;
- L'identité du client ;
- Le type de véhicule et son kilométrage ;
- La nature exacte des réparations à effectuer ;

- Le coût probable des réparations à effectuer (ce coût est indicatif et ne constitue pas un engagement de prix) ;
- Le délai d'immobilisation du véhicule.

Que doit contenir un devis de réparation ?

Le client a la possibilité de demander un devis à son garagiste. Cette procédure n'est absolument pas obligatoire, mais elle est fortement conseillée lorsque le montant risque d'être élevé.

Le devis est généralement gratuit, même si certains garagistes le font payer. Dans ce cas, le tarif du devis doit clairement être présenté au client préalablement à son établissement. **Une fois que le devis a été rempli et que le client l'accepte, il vaut contrat entre le garagiste et son client.** Cela signifie qu'il constitue un ordre de réparation, et que le prix proposé par le garagiste est définitif : le client peut donc faire une réclamation s'il constate un dépassement de devis.

Le devis comprend les éléments suivants :

- La description précise des travaux à effectuer ;
- Le coût et les temps de la main-d'œuvre ;
- La liste des pièces détachées nécessaires ;
- Le montant de la TVA ;
- Les délais de réparation ;
- La durée de validité du devis.

Que doit contenir la facture de réparation ?

Une fois que les réparations du véhicule ont été effectuées, le garagiste doit remettre une facture à son client si le montant TTC est supérieur à 25 euros. En deçà de ce montant, l'édition d'une facture est facultative. Si une facture est éditée, elle doit l'être en double exemplaire, l'un d'entre eux est conservé par le garagiste tandis que le second est conservé par le client. La facture comporte les éléments suivants :

- La date ;
- Le nom et l'adresse de l'établissement et ceux du client ;
- Le numéro d'immatriculation du véhicule ;
- Le kilométrage au compteur ;
- Le détail de chaque prestation indiquant le prix des pièces ou la quantité de produits utilisés ;
- La provenance des pièces neuves ;
- La somme totale à payer HT et TTC.

Lorsque le client a obtenu de la part du garagiste l'édition d'un devis, il n'est pas nécessaire que la facture mentionne de manière détaillée l'ensemble des réparations effectuées.

A qui appartiennent les anciennes pièces après une réparation auto ?

Si votre garagiste remplace une pièce de votre véhicule, celle-ci reste votre propriété. Elle ne cesse de l'être que si vous l'abandonnez.

Par conséquent, si vous avez un doute sur le caractère réellement défectueux d'une pièce changée par votre garagiste, vous êtes en droit de demander à ce que le professionnel vous la remette afin de la faire examiner pour préparer une éventuelle contestation. Les garagistes ont l'obligation d'informer clairement leurs clients sur la possibilité de remplacer les pièces défectueuses par des pièces détachées d'occasion, moins chères que les pièces neuves d'usine. Le client reste libre d'accepter ou de refuser les pièces d'occasion.

Le garagiste est-il responsable en cas de dommage pendant la réparation ?

Pour pouvoir effectuer les réparations, le garagiste doit disposer du véhicule, généralement dans l'enceinte de son garage. De ce fait, il devient le gardien du véhicule. Cela signifie qu'une fois le devis accepté, ou l'ordre de réparation établi, **le garagiste est responsable du véhicule tout au long de la période de réparation. Cela signifie aussi que si le véhicule est volé ou endommagé, le garagiste sera tenu responsable et devra donc dédommager le propriétaire à hauteur du préjudice subi.**