



Garantie non prise en compte par le fabricant de ma voiture

Par Thomas540

Bonjour,

Je suis la propriétaire d'une [voiture] achetée neuve en juillet 2016 dans une concession [de la marque] de Paris, avec une garantie d'un an. J'ai fait mes entretiens annuels chez un garage franchisé [de la marque] jusqu'en juillet 2017.

J'ai fait l'entretien annuel en juillet 2018 chez mon garagiste local (sans marque partenaire).

En juin 2019, j'ai eu une alerte moteur sur le tableau de bord. Le souci se caractérise par une perte de puissance dans les montées quand je suis au-dessus de 110 km en montée et une diminution de puissance d'accélération. En allant chez mon garagiste local, la balise indique un moteur encrassé. Après avoir fait décrassé le moteur et fait l'entretien technique des 3 ans chez mon garagiste local, le même problème survient quelques semaines plus tard. En faisant des recherches sur Internet, j'ai vu que mon moteur fait partie d'un lot de moteur ayant le même problème. Mon garagiste m'a conseillé d'aller voir un garage franchisé [de la marque].

Le garage franchisé a réalisé des réparations fin novembre 2019, notamment sur les bougies et les soupapes mais pas de changement de moteur (coût des réparations autour de 650? TTC). Début juillet 2020, le problème survient de nouveau (sachant que la voiture n'a presque pas roulé pendant le confinement car j'étais en chômage technique donc panne revenue après 5 mois), donc retour au garage franchisé début août 2020 pour une nouvelle réparation prise en charge par la garantie commerciale de la réparation de novembre 2019. Quinze jours après réparation et restitution de ma voiture, le problème survient à nouveau et de fin septembre au 12/10/2020, la voiture était de nouveau en réparation dans le garage franchisé (délai d'attente pour disposer d'un véhicule de courtoisie mis gratuitement à ma disposition).

Comme le problème est le même, le garage franchisé a dû contacter l'assistance technique de [la marque]. Les factures des entretiens annuels 2019 et 2020 réalisées par mon garagiste local nous ont été demandées ; je les ai envoyées par email au responsable du garage franchisé [de la marque].

L'assistance technique a suspendu la garantie commerciale sous prétexte qu'elle ne valide pas l'huile de moteur utilisée par mon garagiste local ([XXX]). Sur le site internet de [la marque], il est RECOMMANDE d'utiliser l'huile de moteur [YYY] et seulement sur le plan d'entretien fourni par le garage franchisé [de la marque], l'huile de moteur autorisée est la [YYY] mais en aucun cas que il est indiqué que les autres sont proscrites. Sachant qu'après quelques recherches sur internet, l'huile de moteur [XXX] est tout à fait compatible avec le moteur de ma voiture.

Ma question est la suivante : Est-ce que [la marque] est dans son droit en refusant de prendre en charge la réparation d'un problème qui est survenu durant la période de garantie au prétexte que je n'ai pas utilisé l'huile [YYY], alors que rien n'indique qu'il faut utiliser celle-ci obligatoirement ? Est-ce que [la marque] peut s'appuyer sur le "compte rendu" du garage franchisé indiquant que l'huile autorisée est la [YYY] ? Il est nulle part écrit que l'huile obligatoire à utiliser est la [YYY], à part sur ce plan d'entretien fourni par le garage franchisé et donc pas connu de mon garagiste local. Quels sont mes recours ou texte de loi pour contester leur décision ?

Ayant besoin de la voiture, j'ai payé la facture de 1288.90? TTC tout en indiquant par email que je n'étais pas d'accord avec leur refus de ne pas appliquer la garantie et que j'allais me renseigner sur la légalité de leur décision.

Merci d'avoir pris le temps de me lire.

Cordialement,