



Litige avec garage automobile

Par Lounabella

Bonjour

Voici mon problème

Au mois d'octobre 2024 ma voiture tombe en panne, les symptômes sont calages et voyant moteur allumé et redemarre au bout de plusieurs minutes d'attente et recale.

Après avoir vérifié les relais et fusibles, nous changeons le relais de la pompe à carburant qui semble défectueux.

Nous remettons la voiture en marche et après quelques centaines de mètres idem calage...

Nous décidons donc de l'amener réparer dans un garage car si ce n'est pas le relais la panne n'est pas de notre ressort et nous la confions à un professionnel.

Le garage nous appelle presque 2 semaines plus tard en nous annonçant un devis avoisinant 500 euros en nous disant c'est la pompe à gazole qu'il faut changer

Sur le devis est annoncé le changement de la pompe à gazole, le relais de la pompe à carburant et un nettoyeur

Je lui dit que le relais est neuf

Elle me répond ok dans ce cas on change que la pompe à gazole.

Je lui demande pourquoi les 2 étaient sur le devis alors que l'un des deux n'est pas forcément à changer, elle me répond que c'est systématique de les changer ensemble.

Ce sont des professionnels je fais confiance...

2 jours après elle nous appelle pour venir chercher la voiture qui est réparé

Nous repartons du garage et quelques centaines de mètres plus loin de nouveau voyant moteur allumé et la voiture qui cale.

Je l'appelle elle me répond de mettre du nettoyeur dans le réservoir et de rouler.

Je refuse et lui ramène la voiture en lui disant que la voiture était sensé être réparé et que ce sont toujours les mêmes symptômes.

Elle ne veut pas reprendre la voiture, j'insiste en disant qu'elle était sensé être réparé et que c'est toujours le même problème.

elle fini par me dire bon on va regarder.

Au bout d'une semaine sans nouvelles je rappelle elle me répond que son mari n'a pas eu le temps de regarder,

Je laisse encore passé quelques jours et on y va directement car ça fait quant même 1 mois que la voiture est chez eux.

Là elle nous annonce que c'est le calculateur moteur qui est foutu et qu'il faut compter au moins 500 euros de réparation.

On lui demande un geste commercial par rapport à la 1ère facture que nous avons réglé et qui n'était pas la bonne pièce à changer.

Elle refuse et dit que c'était à changer on tente de lui expliquer que les symptômes étaient identiques avant comme après mais elle ne veut rien savoir.

Ont décide alors de reprendre la voiture car ont n'a pas confiance en leur diagnostic et on refuse de payer une nouvelle facture alors que la 1ère a été payée pour rien.

En reprenant la voiture elle nous fait signer un papier stipulant que nous reprenons la voiture non réparé et insiste sur le fait qu'il ne faut surtout pas rouler avec avant d'avoir changé le calculateur, sinon ça va nous re griller la pompe à carburant et abîmé d'autre chose.

En montant dans la voiture nous croisons le mécano qui est le mari de Mme, qui nous explique que la vraie panne était le relais de pompe à carburant que nous avons changé mais qu'il fallait juste remettre le calculateur à jour car il gardait le défaut en mémoire et continuait à faire caler la voiture.

donc il nous dit que la voiture fonctionne sans problème, qu'il ne faut surtout pas changer le calculateur et que en remontant le calculateur il a cassé la baie de par brise, qu'il en a commandé une nouvelle et qu'il nous appelle dès qu'il l'a reçu.

donc clairement en nous disant ça il nous confirme que la pompe à carburant n'était pas à changer et que nous avons payer 450 euros pour rien et de plus madame voulait nous re faire payer une panne inexistante car en fin de compte le calculateur n'était pas à changer.

Nous avons reprise la voiture en novembre 2024 depuis nous n'avons toujours pas la baie de par brise qui a été cassé chez eux et qui devait être changé par leurs soins.

à cause de ça on ne peut pas utiliser la voiture comme on veut car quand il pleut de l'eau s'infiltre dans la boîte à gants.

J'appelle toutes les semaines pour demander quand est-ce que la pièce sera là et à chaque fois c'est une excuse

différente, un coup c'est en relicca une autre fois c'est volkswagen qui ne l'on pas ou ca arrive dans 8 jours. mais en fin de compte ce n'est toujours pas là.

et Mme ne veut toujours pas prendre ses responsabilités et reconnaître que nous avons payé le changement d'une pièce inutile et nous rembourser.

Nous ne savons plus quoi faire.

Merci d'avance pour vos conseils.

Bonne journée

Cordialement.