



Responsabilité garagiste

Par Thomasonline

Bonjour,

Je me retrouve dans une situation délicate et ai besoin de conseils avisés

J'ai récemment fait remplacer le compresseur électrique de climatisation de ma voiture (hybride). Le garage m'a dit qu'il a eu des difficultés, que le filtre à huile a été cassé dans l'opération et réparé à leurs frais. Cette opération nécessite une intervention sur la batterie haute tension. Le garage m'a rendu le véhicule roulant et clim OK.

Le lendemain, je pars en vacances, et au bout de 500km ma voiture tombe en panne sur une aire d'autoroute. Un triangle rouge "arrêt immédiat" et plusieurs alertes sur les assistances électroniques.

J'ai fait remorquer ma voiture dans un garage proche, qui ne peut pas la réparer et qui livrera ma voiture à une concession de la marque dans 15 jours.

Cet incident engendrant beaucoup de frais (gardiennage, remorquages, taxi, location de voiture...) sans parler d'un début de vacances pas super serein avec femme et enfants... je souhaite vérifier si la responsabilité du garage qui est intervenu sur la clim peut être engagée.

Le garage qui a fait les réparation me propose un véhicule de courtoisie, ce n'est pas envisageable car ça m'obligera à faire 500km de train pour le récupérer puis 500km avec le véhicule pour revenir sur mon lieu de vacances.

Selon vous, je dois demander au garage dans lequel la voiture va être déposée de faire un diagnostic complet? ou bien il est plus sûr de faire intervenir un expert indépendant (à mes frais)? Ou encore une toute autre approche?

Désolé pour le pavé, mes compétences pour la synthèse sont limitées

Bonne journée/vacances à tous

Par ESP

Bonjour

A toute fin utile...

Avec votre assurance, vous disposez peut-être d'une garantie pour un véhicule de location en cas de panne, ou d'une défense recours ?

Par Thomasonline

Bonjour,

Mon assurance à pris en charge le premier dépannage et 50? de taxi, pas de véhicule de remplacement ni d'assistance juridique... Ils ne veulent pas non plus mandater d'expert.

J'ai eu en revanche l'assistance juridique de mon contrat banque qui m'a expliqué qu'il fallait que je prouve la faute du garagiste..

Par ML166

BONJOUR marque de politesse

Avant toute chose tu dois attendre le diagnostic du garage dans un premier temps afin de déterminer si il y a un lien de

cause a effet avec l'incident en cours et la premiere intervention.

Pendant ce temps active ton vehicule de pret, si il faut ajouter au bout tu ajoute. Tu garde les factures. Une fois le diag posé voir avec le premier garagiste. Et ensuite si il y a un lien demande reparation au garage et ils se mettent d'accord entre eux (les garagistes).

Tu peux publier ton diag ici je serais en mesure de te repondre. N'hesite pas a m'envoyer un mp si j'omet de te repondre

Par Thomasonline

Bonjour,

Merci pour les réponses.

Mais ma question portait plutôt sur le fait de faire intervenir un expert ou non.

Je me dis que le garage B dans lequel ma voiture va être déposé va faire un diagnostic de la panne mais pas forcément chercher à trouver un lien de cause à effet avec les réparations faites par le garage A.

L'expert par contre c'est son boulot a priori.

Selon vous est-ce que le diagnostic du garage suffira ou il faut que je paie un expert au risque d'en être de ma poche?

Merci

Par ML166

D'abord le diag.

Par Thomasonline

OK merci!

Je donnerai des news si ça peut intéresser quelqu'un..

Par ML166

Pas de soucis ça se trouve c'est 3x rien donc pour l'instant attendons le diag

Par Thomasonline

Bonjour à tous,

J'ai reçu le diagnostic du garagiste.

Problème de tension faible de la batterie 12v
Fusible de clim qui saute.

Sachant que j'ai fait remplacer le compresseur de clim à la suite du diagnostic du premier garagiste (le fusible sautait déjà à l'époque).

Le garagiste me dit que la panne de la voiture n'est pas du à son intervention mais au problème de batterie.

Il me dit que son obligation de résultat ne "l'oblige" qu'à remettre en fonctionnement la clim.

Par ML166

Salut,

Tu as le diagnostic du garagiste numero 2

Qui te dit que ton soucis de batterie provoque un dysfonctionnement de la climatisation. Et fait sauter le fusible.

Le garagiste numero 1 avait changé le compresseur électrique car la climatisation ne fonctionnait plus c'est bien cela?

Pourrais tu m'indiquer l'effet client inscrit sur l'ordre de réparation que tu as signé avec le garagiste numero 1 ?

Pourrais tu préciser la marque et le modèle stp

Merci a toi

Par Thomasonline

Non il ne m'a pas fourni le résultat du diag... Il est censé me le fournir si je le demande ?

Pour la clim c'est ça. Elle ne fonctionnait plus l'été dernier. Le garage m'avait dit que c'était le fusible et il l'avait changé et il avait sauté 3 semaines après. Puis j'ai laissé traîner.

Et cet été j'ai demandé un diag, ils m'ont dit que c'était le compresseur. J'ai signé le devis et ils ont changé le compresseur.

Le devis et la facture sont dans la voiture qui est au garage 2...

Par Thomasonline

C'est une mondeo hybride de décembre 2017. Elle a 79000km

Par ML166

Le diagnostic tu l'as déjà du garage numéro 2 :

Batterie hs qui va ricochet entraîne un dysfonctionnement de la climatisation et qui fait sauter le fusible.

Donc cet été tu as demandé un diagnostic dans le garage numéro 1 :

Quand tu as déposé ton véhicule tu as du signer un ordre de réparation avec inscrit dessus quelque chose du genre "la climatisation ne fonctionne plus". Est ce que tu as bien signé ce document ? As tu une copie de ce document? As tu l'estimation ou devis (attention c'est différent) . Sur ta première facture pourrais tu nous montrer un extrait afin de voir si l'effet client est bien inscrit dessus?

Pour rappel de l'ordre des choses :

Effet client - la climatisation ne fonctionne pas

Estimation reprenant l'effet client avec le diagnostic puis la solution pour le remède. Exemple :

La climatisation ne fonctionne plus, compresseur de climatisation hs (résistance trop élevé) solution : remplacement du compresseur.

Si tu as ces documents c'est ok tu peux faire valoir tes droits. A ce moment la tu peux faire la réparation dans le garage numéro 2. Ensuite tu vois quand même si ça fonctionne au bout de 3 semaines.. Puis tu vois avec le professionnel en question pour un arrangement amiable.

Il peut a ce moment la demander un avoir au garage numéro 2 changer l'entête de facturation pour qu'il récupère sa TVA. Et te faire un avoir ou remboursement.

C'est dans le cas ou le protocole du dessus a bien été respecté !!!!!

Dans le cas contraire si tu n'as rien signé, et qu'il ta envoyé un estimation ou devis avec en intitulé " remplacement du compresseur de clim " c'est mort tu peux oublier...

Quoi qu'il arrive dans les litiges entre garage - client tout doit passer par une conciliation amiable, soit par avec ton

assistance juridique, un expert etc pour former un protocole d'accord. Si tu passe directe par la case tribunal ton dossier va être boulé. Les juges ne veulent plus s'emmerder avec des cas comme ça tout doit passer par une première conciliation.

Je ne connais pas le principe de fonctionnement de la climatisation en hybride donc je ne pourrais pas te renseigner la dessus.

Par Thomasonline

Hello,

Il n'y a pas eu d'ordre de réparation pour la clim. Juste un devis. Pour le problème de batterie qui entraîne la fonte du fusible je ne pense pas car le fusible avait déjà sauté l'année dernière.

Et j'imagine qu'un fusible peut sauter avec une surtension alors que là la batterie serait morte...

Le garage s'engage à me réparer la clim à ses frais de toute façon. Par contre si la réparation qui permet de réparer la clim coûte par exemple 500 euros. Et sachant que le remplacement du compresseur qui n'a pas résolu la panne à coûté 2000 euros. Est ce que je suis e' droit de demander le remboursement de la différence ?

Par ML166

déjà si il n'a pas fait d'OR ça pu, peut-être que c'est sa manière de procéder..

Maintenant il faut voir le contenu du devis pourrais tu nous le publier ici?

Ne t'amuse pas à pronostiquer un diag sur ce type de véhicule hyper complexe à réparer...

Ces véhicules ont souvent des compresseurs de clim entièrement électriques et donc non entraînés par une courroie donc quand le véhicule est en mode électrique il doit bien trouver du courant (certainement en 12v) pour faire fonctionner la clim quand le thermique est éteint. Il y a des véhicules hybrides parfois qui ont jusqu'à 3 batteries d'où l'intérêt que d'aller uniquement chez le constructeur.

Pour te donner un exemple sur certaines nissan si la batterie est en fin de vie le stop and start se désactive. Si la fonction stop and start est inactive cela désactive la clim. Donc parfois si le principe de fonctionnement est propre à la marque pour chercher les pannes c'est compliqué ou il faut être très très documenté. La fonte d'un fusible peut résulter d'une surtension, mais si la batterie est faiblarde elle ne peut pas faire de surtension. L'origine peut-être un cablage dénudé qui touche un élément métallique ou la résistance du compresseur trop élevé.

Vous êtes en droit de demander un remboursement si la panne la solution apporté la première fois n'a pas solutionné l'incident. Encore faut-il que le client ait manifesté son problème sur un OR. Si sur le devis le garagiste à marqué "remplacement compresseur de clim" que tu signes.

Cela revient à dire que la volonté du remplacement de cette pièce émane d'une envie du client. Le devis engage avec une obligation de résultat et de s'en tenir au prix fixé.

Si c'est marqué "remplacement compresseur clim", le professionnel remplacera la pièce demandé mais aucune obligation de résultat.

Tu peux me croire que moi je m'amuse avec les clients qui jouent les mécanos du dimanche. Je facture que cela résout le problème ou non.

Si sur ton devis s'il est inscrit la mention du genre "la climatisation ne fonctionne plus" tu peux peut-être t'en sortir. Peut-être que ton professionnel ne connaît pas l'ordre des choses pour se couvrir du problème. A ce moment la teste le et voit ce qu'il te raconte.

Par Thomasonline

Pour le coup c'est bien un compresseur électrique mais il est alimenté par la batterie haute tension.

Je si veux le diagnostic c'est pour vérifier si la panne de batterie n'a pas eu lieu juste après le fusible qui saute.

Par ML166

As tu résolu ton problème?

Par janus2

La fonte d'un fusible peut résulter d'une surtension, mais si la batterie est faiblarde elle ne peut pas faire de surtension.

Bonjour,
Un fusible est insensible à une surtension, il fond sur une surintensité.

Par ML166

je n'aurais pas pu dire mieux