



Garagiste : obligation de diagnostic, oui mais à quel prix ?

Par mystik79

Bonjour,

Je rencontre un problème.

Mon oncle (ancien professionnel de l'automobile à son compte et à la retraite depuis 4 mois) possède un véhicule Toyota.

Celui-ci est en panne (plus de ventilation)

Il dépose le véhicule dans un garage Toyota le 20 mars.

N'ayant aucune nouvelle du véhicule, il téléphone le 1er avril et on lui répond que le mécanicien n'a pas trouvé la panne. Qu'il faut investiguer plus.

A la suite de son appel, il reçoit un mail le même jour stipulant : nous avons besoin de recevoir votre bon pour accord pour le devis ci-joint.

Le contenu du devis :

- forfait intervention, 1,5h, 120? HT

çà c'est donc pour le temps déjà passé dessus à chercher la panne, sans succès

- heures haute technicité, 5h, 560? HT

Dans un 1er temps recherche de pannes dans un maximum de 5 heures si la panne n'est pas trouvée au bout de cette recherche de pannes le client nous indiquera si il souhaite poursuivre la recherche de pannes ou non

Que voulez-vous faire dans ce cas ? On est chez Toyota et il s'agit d'un véhicule Toyota. Il donne donc son accord. Le 1er avril donc.

Aucune nouvelle depuis.

Vendredi 24 avril il leur envoie un mail précisant que si un garage Toyota n'est pas capable de réparer un véhicule Toyota, là il y a un problème...

Réponse ce jour :

Suite aux multiples contrôles nous suspectons le bloc chauffage sous le tableau de bord d'être défaillant ou bouché.

Nous avons déjà bien dépassé le forfait diagnostic et les 5 heures de recherche de pannes convenu ensemble.

Si vous souhaitez aller au bout des investigations, la facturation se fera au temps passé.

Pour nous, çà c'est comme signer un chèque en blanc...

En plus d'un mois de temps ils auraient déjà soi-disant passé beaucoup plus de 6h de recherches sur le véhicule pour "suspecter" une panne.

Si nous donnons notre accord, que va-t-il se passer ?

Ils vont facturer quoi ? 5h de plus ? 10h de plus ? 20h de plus ?

On parle quand même d'un véhicule Toyota confié à un garage Toyota... pas à un garage Peugeot, Renault ou toutes marques...

Que pouvons-nous ou que devons-nous faire dans une telle situation ?

En temps qu'ancien professionnel de l'automobile, mon oncle sait pertinemment qu'un garage est soumis à une obligation de diagnostic et à une obligation de résultat.

Il ne faisait rien payer quand son mécanicien ne trouvait pas la panne sur le véhicule d'un client.

Là, Toyota ne refuse pas de faire le diagnostic, mais ils nous demandent de leur donner un accord "sans limite", et qui plus est sans aucune preuve qu'ils ont déjà passé soi-disant plus de 6h.

Mon oncle a contacté son ancien mécano qui lui a confirmé qu'il ne fallait pas plus de 6h pour dire : on "suspecte" le bloc chauffage...

Sauriez-vous nous éclairer sur la suite à donner ?

Merci d'avance de vos idées ou argumentaires.