

Véhicule neuf défaillant

ÉCHANGE OU REMBOURSEMENT POSSIBLE ?



“Ma voiture achetée neuve multiplie les pannes : moteur, airbags, ESP, feux... En onze mois, elle en a passé plus de deux chez le concessionnaire. Je n’ai plus confiance en sa fiabilité. Comment obliger le constructeur à me l’échanger ou à me la rembourser ?”

Michel Vignon

Souvent lié à l’utilisation d’une technologie électronique mal maîtrisée, ce type de pannes à causes multiples s’est développé depuis une dizaine d’années.

Au point que les institutions européennes ont adopté une directive le 25 mai 1999, transposée en France en 2005, créant la “garantie légale de conformité”. Cette garantie obligatoire s’impose à tous les fabricants. En tant que consommateur, vous pouvez la faire jouer pour obtenir gain de cause. En théorie, les pannes des voitures neuves sont gérées par le constructeur sur la base de la garantie commerciale qu’il propose. Juridiquement, cette garantie (sauf rares exceptions) vous permet uniquement de bénéficier de la gratuité des réparations et du

remplacement des pièces mécaniques défaillantes. Vous ne pouvez donc obtenir un remplacement ou un remboursement du véhicule en l’invoquant.

Avec la garantie légale de conformité, vous pouvez exiger du professionnel l’échange du véhicule ou, en cas d’impossibilité, une réduction de prix ou l’annulation

Difficiles à obtenir, remboursement ou échange impliquent une action en justice

de la vente avec remboursement. Dans tous les cas, si vous justifiez d’un préjudice, vous pouvez percevoir en plus des dommages et intérêts.

Le mauvais côté de cette garantie réside dans l’obligation de saisir un tribunal pour imposer vos exigences au constructeur. Si votre véhicule vaut, neuf, plus de 10 000 €, vous devrez aller devant le tribunal de grande instance où l’avocat est obligatoire. Sinon, vous pourrez saisir, même sans avocat, le tribunal d’instance.

La procédure

Ne tardez pas, car quel que soit le tribunal compétent, vous devez agir dans les deux ans suivant la livraison du véhicule. Au cours de la procédure, vous aurez deux tâches à accomplir : convaincre le juge que le ou les problèmes dont vous vous plaignez ne sont pas dus à une modification ou des réparations effectuées en dehors du réseau ; et le persuader que le problème est lié à la fabrication même du véhicule et existait donc avant votre achat. Mettez toutes les chances de votre côté en présentant au juge des articles de presse relatant des défauts similaires à ceux que vous subissez, des attestations de professionnels mentionnant avoir déjà rencontré ces problèmes, etc. En préparant bien votre dossier, vous pouvez non seulement obtenir gain de cause à la fin de l’audience... mais surtout éviter que le juge ne cède à la tentation de demander une expertise judiciaire, qui vous obligerait à verser

de 1 000 à 3 000 € de provision d’expert (une somme qui n’est remboursée que si vous gagnez).

Si une réparation est ordonnée

A l’heure actuelle, vous devez savoir que le constructeur peut contester votre demande d’échange. Cette possibilité devrait être supprimée par la future directive “droits des consommateurs”, mais en attendant, même accablé par le juge, il peut privilégier la voie de la réparation. Pour cela, il doit prouver à l’audience que votre demande d’échange ou de remboursement va entraîner pour lui un “coût manifestement disproportionné” par rapport à une réparation efficace et définitive qu’il s’engage à effectuer sous 30 jours maximum. Constructeur ou concessionnaire peuvent donc plaider leur efficacité, voire leur mauvaise situation financière pour éviter un coûteux remplacement. Il convient alors de proposer au tribunal de rendre une décision provisoire obligeant le vendeur à réparer l’ensemble des problèmes que vous avez rencontrés, et fixant une nouvelle audience trois mois plus tard... Ce qui vous laissera le temps de constater que votre voiture n’a plus de problème, ou qu’elle en a toujours. Dans ce dernier cas, l’échange, ou le remboursement si l’échange n’est plus possible (votre modèle n’existe plus...), vous sera accordé à l’audience suivante. ●

AGIR AU PLUS VITE

En saisissant la justice dans les six premiers mois de votre achat, vous auriez bénéficié d’un régime de protection maximale. En effet, l’article L. 211-7 du Code de la consommation précise que les défauts de conformité qui apparaissent dans ce délai sont présumés exister au moment de la délivrance. Il vous suffisait donc de prouver le nombre et la durée des passages en atelier pour obtenir les faveurs du juge. Pour échapper à votre demande et à cette notion de présomption, le constructeur aurait dû prouver le contraire en justifiant que les pannes étaient causées, sans aucun doute possible (ce qui est bien difficile), par un événement postérieur à l’achat (une intervention hors réseau par exemple).