

# Réparation non prévue...

Sans votre accord, le garagiste auquel vous aviez confié votre voiture a effectué des réparations non mentionnées sur l'ordre de réparation ou sur le devis. Vous pouvez refuser de le payer.

## La règle de droit

Lorsque vous confiez votre voiture à réparer, le garagiste vous fait généralement signer un ordre de réparation mentionnant la nature des travaux à exécuter. La remise de ce document n'est pas obligatoire mais matérialise l'accord passé entre vous.

Toutefois, lorsque les réparations sont importantes, vous avez tout intérêt à demander l'établissement d'un devis. Contrairement à l'ordre de réparation qui ne comporte que l'indication de la nature des travaux à effectuer, le devis consiste en une évaluation chiffrée et précise des réparations.

Il engage le garagiste : celui-ci ne peut ni entreprendre des travaux autres que ceux prévus, ni vous facturer plus que ce qui est mentionné sur le devis.

Quoi qu'il en soit, que vous ayez signé un devis ou un ordre de réparation, lorsque le garagiste s'aperçoit au cours de son intervention, notamment après avoir démonté votre voiture, que d'autres travaux sont nécessaires, il doit vous en informer.

En particulier, il est tenu de vous signaler toutes les anomalies qu'il constate et doit vous inviter à remédier immédiatement à celles affectant la sécurité (système de freinage défectueux, par exemple).

Si vous refusez d'engager ces réparations, le garagiste peut vous faire signer une décharge de responsabilité. Mais en tout état de cause, avant d'engager des réparations non prévues par le devis ou l'ordre de réparation, il doit obtenir votre accord par écrit.

À défaut, vous pouvez refuser de payer les réparations non prévues par le devis de l'ordre de réparation.

À noter que le garagiste a la possibilité de retenir votre voiture jusqu'au paiement complet de la facture mais uniquement si vous vous étiez mis d'accord sur le montant des réparations à effectuer. Il ne peut retenir votre voiture si vous refusez de payer des réparations non demandées.

## Vos démarches

Si votre garagiste vous facture des réparations que vous n'aviez pas demandées, il faut refuser de payer la facture.

Adressez-lui un courrier dans lequel vous lui indiquerez les raisons de ce refus.

Si vous ne vous étiez pas mis d'accord par écrit sur le montant des réparations à effectuer et que votre garagiste entend conserver votre voiture jusqu'au paiement de la facture, la situation est plus compliquée si vous voulez récupérer votre véhicule sur le champ.

Mais si vous avez payé la facture, vous pourrez la contester de la même manière par la suite.

A ....., le .../.../

*Recommandé AR*

*Madame, Monsieur,*

*Le .../.../..., je vous ai confié ma voiture (marque modèle) pour remplacer les quatre pneus et effectuer la révision des 95 000 km, conformément à l'ordre de réparation dont vous trouverez la copie ci-jointe.*

*Or, il se trouve que vous avez également changé la batterie et remplacé le circuit de refroidissement sans que vous ne m'ayez informé au préalable de la nécessité de ces changements et surtout, sans m'avoir demandé mon accord préalable sur l'opportunité de ces réparations.*

*Je vous informe que je ne les paierai pas (Variante : je vous demande de bien vouloir me rembourser la partie de la facture correspondant aux réparations non prévues).*

*Veillez agréer...*

*Signature*

## **Si le litige persiste...**

*Si vous vous êtes adressé à un garagiste concessionnaire de la marque de votre voiture ou à un centre auto, vous pouvez, dans un deuxième temps, adresser votre réclamation au service clients du réseau auquel il appartient.*

*Vous pouvez également soumettre votre litige au Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) qui vous aidera dans la recherche d'une solution amiable.*