

Comment régler un litige avec son **CONCESSIONNAIRE**

En guerre avec votre concessionnaire ? Tromperie sur le produit, garantie contractuelle inopérante ? Réparation inefficace ? Voici huit cas de litiges et huit conseils pour vous en sortir la tête haute.

Par X. Fonquernie

Cas numero

1

Le prix de vente est supérieur au prix affiché sur une moto toutes options en vitrine

Vous voyez une superbe moto neuve avec quelques options en vitrine. Le prix affiché vous convient et la facture (hors carte grise) est supérieure à celui de l'étiquette... Rappelons la législation : sur le lieu de vente, l'affichage doit correspondre au prix TTC de

la moto exposée, frais de mise en route compris. Les options éventuelles doivent être mentionnées de façon claire, à part l'étiquette du prix (source *Syndicat du Deux Roues CNPA*). Si, lors de votre achat, il vous est facturé un prix supérieur au prix affiché sur la moto choisie, vous êtes en droit d'annuler votre commande ou d'exiger l'alignement du tarif sur le prix affiché.

Cas numero

2

Le prix de la moto augmente après la signature du bon de commande

À la signature de votre bon de commande, deux cas peuvent se présenter :

- il n'y a pas de mention sur la possibilité d'augmentation de tarif. Le prix est alors ferme et définitif, le professionnel est tenu de s'y conformer.
- la mention d'une fluctuation de prix est clairement indiquée au recto du bon de

commande, cela protège le professionnel si une augmentation de tarif intervenait. Cela ressemblera à : "la modification du tarif constructeur avant la date de livraison entraînera automatiquement la révision du prix de vente". Quoi qu'il en soit, vous avez le choix entre payer le prix augmenté ou annuler la commande. Vous devez alors récupérer intégralement votre acompte. En cas de refus du professionnel, faites une injonction de payer auprès du Président du tribunal de grande instance. C'est simple et efficace.

Cas numero

3

Vous commandez une moto, mais le délai n'est pas respecté et le concessionnaire refuse d'annuler la vente.

Comme dans le cas numéro 2, vous pouvez annuler la vente et récupérer votre acompte, dès lors que le délai de livraison annoncé est dépassé de sept jours. Invoquez l'article 3 de la loi du 18 janvier 1992, et faites si nécessaire une injonction de payer après un premier recommandé adressé au professionnel.

Cas numero

4

Vous achetez un accessoire ou une moto que le professionnel n'a pas garantis, et un défaut est constaté a posteriori.

Cela arrive très souvent. Un professionnel, même s'il n'est pas soumis à l'application d'une garantie dite "contractuelle", s'engage à vous vendre un produit ou une moto à

son prix. Il n'a pas lieu de vendre en vous expliquant que c'est vous qui courez les risques, comme à la "roulette". Si le produit qu'il vous vend fait apparaître un défaut caché, la garantie dite légale joue ; c'est d'ailleurs le bon sens (voir encadré sur les garanties). Il y a tromperie

Garantie contractuelle et garantie légale : défendez-vous !

Nous en avons déjà parlé dans *MOTO 1*, le cas numéro n° 4 met en lumière deux sortes de garantie.

● La garantie contractuelle : le professionnel (détaillant, constructeur, importateur) s'engage à garantir, pendant une certaine durée, un kilométrage, et selon un usage donné, les défauts constatés de son produit. C'est le cas des fabricants de motos qui offrent de 1 an (BMW) à 3 ans (VOXAN). C'est-à-dire que les professionnels n'ont pas l'obligation de garantir leurs motos d'occasion.

● La garantie légale (art. 1641 du Code de commerce) s'applique toujours, quelles que soient les circonstances, quand un défaut caché est constaté. "**Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine ou qui en diminuent tellement le prix que l'acheteur ne l'aurait pas acquise ou en aurait donné un moindre prix s'il l'avait connu.**"

En clair, si pour une moto neuve, on vous facture le remplacement d'une batterie 3 mois après sous prétexte qu'elle n'est pas garantie ou si votre moto achetée d'occasion serre le moteur au bout de 15 jours, retournez-vous contre le vendeur et saisissez le tribunal pour faire valoir vos droits !

sur la marchandise. Il faut alors exiger la réparation par courrier, le remboursement du préjudice ou de l'objet que vous restituez en invoquant les articles 1641 à 1644 du Code civil sur les vices cachés. Si le professionnel ne veut rien savoir, saisissez la répression des fraudes (souvent via la préfecture) par simple courrier, ça fait bouger. La Cour de cassation a rendu justice plusieurs fois dans ce sens aux clients de dépôt-vente qui avait constaté que leurs motos avaient subi un accident. Le vendeur ou l'ancien propriétaire sont mis en cause selon leur bonne foi et leur transparence dans l'affaire.

Cas numero 5

Votre moto nécessite une réparation importante. Le concessionnaire propose d'effectuer un devis payant.

C'est normal. On ne peut pas toujours présager du montant des réparations. Pour effectuer le devis d'une réparation, un démontage peut s'avérer nécessaire. Dans ce cas, le professionnel doit vous fournir un devis détaillé du forfait de démontage-remontage pour diagnostic et établissement du montant de l'intervention à prévoir. Le montant du devis ne doit en aucun cas être calculé au prorata du montant de la réparation. Dans le cas d'une moto en mauvais état (cas n° 6), il peut y avoir désengagement du forfait.

Cas numero 6

Vous avez une réparation importante à faire. Vu le mauvais état de votre machine, le concessionnaire vous propose d'établir un devis payant, sans vous garantir le montant de celui-ci.

Il en a le droit. Si pour lui le risque est trop grand de diagnostiquer une panne, il peut vous proposer au lieu des frais du devis, des frais de démontage-remontage en vue de diagnostiquer une panne. Cela fera normalement l'objet d'un ordre de diagnostic plutôt qu'un ordre de réparation. Attention, l'ordre de diagnostic n'a pas d'obligation de résultat, mais seulement de moyens, ce qui dégage le concessionnaire d'incidents survenus au démontage... Cela doit être indiqué sur le formulaire que vous signerez.

Cas numero 7

Votre moto sort du garage, mais la panne ou le défaut subsiste.

Combien de fois le concessionnaire peine-t-il sur une panne tordue ? L'obligation de résultat (art. 1147 du Code civil) permet au client de retourner au garage tant que le mal n'a pas été circonscrit, et cela, sans frais supplémentaires à sa charge.

Si le professionnel n'accepte pas ou se trouve incapable de mener à bien la réparation, il doit vous rembourser la facture. Si le professionnel refuse, faites un courrier pour une demande à l'amiable, puis ayez recours au tribunal de grande instance en cas d'insuccès en demandant des dommages et intérêts.

Cas numero 8

Un accident a été causé par une négligence du garage.

Vous venez de faire réviser votre moto. Le bouchon de vidange est mal serré, l'huile se vide, le moteur se bloque. Là encore, comme dans le cas n° 7, l'obligation de résultat

Réagissez toujours en deux fois

Si vous entrez en litige avec votre concessionnaire, que vous êtes dans votre droit (voir les cas présentés), et que la discussion ne donne rien, vous devez réagir en deux temps.

1 - ENVOYEZ UN COURRIER AU CONCESSIONNAIRE

Ecrivez-lui un courrier en recommandé, qui pourra être ensuite produit devant les autorités compétentes. Ce courrier doit rester objectif sur le fond et la forme. Voilà les grandes lignes types :

Mentionnez le nom de la société et son adresse, Précisez la date, le lieu, l'objet concerné, les faits précis, objectivement et sans fioritures pour rester crédible. Exposez les points qui vous opposent au concessionnaire. Puis indiquez les articles de loi que cela concerne (voir les cas présentés) rapportés aux événements de votre affaire. Enfin, demandez le remboursement ou l'arrangement qui vous convient sous 8 jours (pour un règlement) ou 15 jours (pour une autre procédure). Ne joignez pas de pièces justificatives. Finissez en précisant que si cette démarche "à l'amiable" reste sans suite, vous saisissez l'instance juridique compétente.

2 - SI À LA SUITE DU COURRIER, IL N'Y A PAS DE NOUVEAUX ÉLÉMENTS

ni de réparation, saisissez, selon le cas, le tribunal d'instance ou la répression des fraudes (se renseigner en préfecture ou au tribunal d'instance). Il vous faudra alors relater et dater les faits, indiquer les dates et moyens de relances utilisés, joindre copie des courriers et des autres pièces d'expertise en votre possession. Ensuite, vous devez formuler votre souhait de réparation et les délais (8 ou 15 jours généralement) que vous exigez du professionnel, ainsi que les indemnités et les intérêts (indiquez la mention "taux légal"), les limites d'exécution, et la condamnation supplémentaire en cas de retard du professionnel.

(art. 1147, on l'aime bien celui-là) joue. La responsabilité du professionnel est engagée. Vous serez très probablement obligé de passer par le tribunal d'instance, toujours après un premier courrier recommandé exposant les faits au concessionnaire en lui laissant un délai de 7 jours pour répondre. Le garage pourra faire jouer sa responsabilité civile, mais il essaiera souvent d'invoquer la faute ou le manque d'observation du client. La cour tranche en général du côté du consommateur, en l'occurrence du motard (cf. cassation 1^{re} chambre 06/81999).

