

Vous faites réparer votre véhicule

Le garagiste vous a informé verbalement
du montant de la réparation.

Il a effectué des réparations sans votre
accord.

Votre voiture tombe à nouveau en
panne.

Ayez les bons réflexes !



Avant la réparation

● Exigez toujours un **ordre de réparation** qui établit la nature des interventions. Ce document doit être établi sur papier en-tête daté et signé par le consommateur et le professionnel. Exigez en outre un **devis estimatif**, si les travaux demandés sont importants.

● Informez-vous sur les **prix**

Les prix TTC doivent être affichés à l'extérieur et au lieu de réception de la clientèle. Ainsi :

– les **taux horaires de main d'œuvre**, soit au temps réel passé, soit au barème de temps constructeur (vous pouvez consulter ce barème) ;

– les **forfaits tout compris, pièces et main d'œuvre** (vous pouvez consulter la liste détaillée des opérations comprises dans les forfaits).

● N'hésitez pas à contacter plusieurs garages afin de comparer les prix.

Après la réparation

● Vérifiez bien **votre facture** (obligatoire). Elle doit comporter la date, les nom et adresse du réparateur, le numéro d'immatriculation du véhicule, le kilométrage au compteur, le décompte détaillé de chaque prestation, c'est-à-dire le prix des pièces ou la quantité de produits utilisés, la dénomination des pièces neuves, la somme totale à payer HT et TTC.

● **Vérifiez à l'aide de l'ordre de réparation** que ne sont pas facturés des réparations ou des produits que vous n'avez pas demandés. Vous êtes en droit de refuser de les payer.

● Le garagiste a l'obligation de vous restituer une voiture sur laquelle toutes les interventions liées à la sécurité ont été faites.

● Le garagiste est soumis à une obligation de résultat : il est tenu de remettre en état de marche le véhicule qui lui a été confié.

En cas de litige

En cas de contestation de la qualité des travaux effectués ou du montant de la facture, vous devez payer pour récupérer votre voiture. Effectuez votre règlement en portant des réserves sur la facture et son double.

Pour plus d'informations

- Le site internet de la DGCCRF : www.economie-gouv.fr/dgccrf
- 3939 « Allô Service public » (0,06 €/minute en moyenne à partir d'un téléphone fixe) - Info Service Consommation
- Associations de consommateurs de votre département

Les éléments fournis dans cette fiche sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.



59, bd Vincent Auriol – 75703 Paris Cedex 13

Décembre 2014