

Droit du consommateur 26 Septembre 2015

Tous les samedis, Var-matin ouvre ses colonnes à UFC-Que Choisir. Une association particulièrement active dans le grand Est-Var (agglomération de Fréjus-Saint-Raphaël, Dracénié, golfe de Saint-Tropez) pour défendre les consommateurs. Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents.

Aujourd'hui, Entretien du véhicule et contrat.

Les faits.

Monsieur X se présente chez son concessionnaire pour faire effectuer des travaux (disques et plaquettes de freins) préconisés dans le cadre d'un contrôle technique de son véhicule. Lors de la présentation du véhicule il lui est fait remarqué que la réparation sera à ses frais son contrat prestation Service Compris Eurocasion proposé par CREDIPAR étant résilié.

Surpris M. X tente d'obtenir des explications sans succès étant invité à traiter directement avec le prestataire.

Notre action.

Se référant à l'exemplaire souscrit il est observé que ce contrat prenait effet au jour de la livraison du véhicule pour s'appliquer jusqu'à la fin d'un prêt sans pouvoir excéder 96 mois (huit ans) à compter de la date de la première immatriculation, conditions remplies par notre adhérent.

À la vue des factures d'entretien il est constaté que le kilométrage effectué à ce jour ne dépassait pas les 20000 km annuels, limite autorisée pour bénéficier des prestations.

Contacté par nos soins cette société reconnaît avoir transmis une information erronée au concessionnaire le contrat d'entretien étant toujours valable et donne l'autorisation pour prendre en charge la facture relative aux travaux.

Règles commerciales

Le contrat d'entretien auto Comme son nom l'indique, le contrat d'entretien est un accord écrit, signé entre le propriétaire de la voiture et un professionnel (concessionnaire, garagiste, etc.). Ce service prévoit en général l'entretien régulier de la voiture dans le réseau du constructeur et, si elle est indisponible, le prêt d'une voiture de remplacement. Une extension de la garantie constructeur et l'assistance/dépannage 24 h/24 s'ajoutent souvent à ce type de contrat.

Que dit le contrat d'entretien ?

D'abord le client verse régulièrement une somme forfaitaire. En échange, le contrat prend en charge l'ensemble des dépenses d'entretien préconisées par le constructeur auto, les pièces et la main-d'œuvre. La vidange et l'entretien « normal » du véhicule sont inclus (pression des pneus,

liquide lave-glace, etc.).

La réparation ou le remplacement de tout organe défectueux garanti par le constructeur, sont aussi pris en charge par le contrat, après expertise. Le remplacement des pièces usées. Les plaquettes de frein qui rendent l'âme, l'ampoule qui claque, les amortisseurs qui ont fait leur temps, l'embrayage qui a souffert, par exemple, seront remplacés. À l'exception, en général, des pneus, rarement couverts par ces formules. De même, si vous crevez sur la route, ou si vous éraflez votre portière dans votre parking, le contrat ne jouera pas.

Le contrat court en général sur une durée de 3 à 5 ans, ou dans la limite d'un certain kilométrage. Le plus souvent 60000 kilomètres. Le contrat de maintenance auto, y compris dans l'assurance auto Certains professionnels proposent un contrat dit

« de maintenance », qui prévoit l'extension d'office de la garantie contractuelle. Les frais des révisions prévues au carnet d'entretien et le changement des pièces usagées sont pris en charge.

Attention toutefois, le remplacement des pneus est rarement compris. Les contrats de maintenance automobile sont proposés par les constructeurs eux-mêmes ou par des sociétés spécialisées dans la maintenance auto.

Les petites lignes

Le contrat doit être lu en détail afin de s'assurer que tout vous intéresse et qu'il n'y a pas de phrase « cachée » qui pourrait vous nuire. Il faut s'assurer que le véhicule soit neuf ou récent pour souscrire, et il faut examiner avec attention les exclusions et les clauses que le contrat peut contenir. Sachez cependant que lors de la vente ou de la donation de votre véhicule, le contrat d'entretien sera



transféré au nouveau propriétaire.

Les principaux litiges observés portent sur l'exclusion de garantie consécutive au non-respect des conditions édictées dans le carnet d'entretien aussi demandez toujours des preuves écrites (ordre de réparation, cachet du garage ou concessionnaire etc.) à chaque passage du véhicule en atelier.

⇒ UFC Que Choisir accueille les consommateurs, tous les jours du lundi au jeudi de 14h30 à 17h30 dans les locaux situés à la base nature - 1 196 bd de la Mer à Fréjus, tél. 09.63.04.60.44. site Internet : <http://ufc-quechoisir-var-est.org>.