

Ce qu'il faut savoir quand l'automobiliste amène ses pièces...

jeudi, 18 mai 2017

Puisque les consommateurs continuent à vouloir apporter leurs pièces dans vos ateliers, autant se souvenir de quelques droits et obligations en la matière. Les vôtres, mais aussi les leurs...



En marge de son étonnante étude sur le poids des achats de pièces en ligne (voir [«Non, 21% des consommateurs n'achètent pas leurs pièces sur le web !»](#)), *Que Choisir* a exploré les divers recours que le consommateur peut activer ou non dans le cas d'un refus de montage ou après que le réparateur ait accepté de la monter. Quatre cas de figure que la revue consumériste a listé à destination des consommateurs et qu'il nous paraît donc utile de rappeler aux pros de l'entretien-réparation.

Les 4 actes de la pièce

1. **La pièce apportée par le consommateur n'est pas adaptée** : le consommateur n'a évidemment aucun recours contre vous. C'est lui qui a acheté une pièce inadaptée à son véhicule sans vous avoir demandé un quelconque conseil.
2. **Vous refusez de monter la pièce au prétexte qu'elle pose des problèmes de qualité ou de sécurité** : votre refus est légitime, justifié par votre double obligation de résultat et de sécurité vis-à-vis du consommateur. Mais ce dernier peut alors vous demander de produire un document expliquant et justifiant les raisons de votre refus afin qu'il puisse lui-même se retourner contre son vendeur.
3. **Vous avez monté la pièce apportée par le consommateur, mais la panne n'est pas réparée pour autant** : dès lors que vous avez accepté de monter la pièce du consommateur, votre obligation de résultat s'impose à vous, puisque vous avez implicitement validé le diagnostic comme l'intervention.
4. **Le véhicule retombe en panne quelque temps plus tard** : la même obligation de résultat s'applique à vous. Si une panne similaire se reproduit ou pire, si elle est à l'origine d'un accident, votre responsabilité de réparateur est engagée. Seule éventuelle façon de vous dédouaner : prouver alors que votre intervention précédente est étrangère à l'événement ou que la panne est liée à une

usure normale du composant incriminé.

Un petit bréviaire qui devrait permettre à chaque réparateur de savoir où, quand et comment mettre ou pas les pieds dans la pièce apportée par son client...

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite