



Automobile - Facturation diagnostic considérée abusive

Par **zann_12**, le **20/03/2012** à **12:14**

Bonjour,

J'ai déposé mon véhicule pour changer une pièce bien précise que j'avais déterminé défectueuse. Le concessionnaire a néanmoins effectué sans mon accord un diagnostic pour rechercher la source du dysfonctionnement. Il s'est avéré que le diagnostic m'a donné raison quant à la pièce à changer. Le concessionnaire me facture le diagnostic. Suis-je en droit de refuser de payer ce diagnostic ?

Je vous remercie.
Cordialement.

Par **Louxor_91**, le **20/03/2012** à **12:44**

lui est un professionnel... vous pas ? et quand bien même il doit avoir des procédures à respecter et le diagnostic en fait partie certainement. Là il a au moins fait le tour de la voiture en vérifiant si cette panne n'avait pas occasionné d'éventuels dégats non-apparents ?

Par **janus2fr**, le **20/03/2012** à **13:25**

Bonjour,

En laissant votre véhicule, vous avez signé un OR (ordre de réparation) qui comporte les interventions à effectuer.

Le garagiste doit s'y tenir et ne peut pas effectuer des opérations non prévues à l'OR sans vous demander l'autorisation au préalable.

Par **zann_12**, le **20/03/2012** à **13:56**

Merci pour votre rapidité.

Je suis donc un particulier. Pour être plus précis, la pièce à changer est le contacteur sous la

pédale de frein. A priori un défaut de fabrication connu sur ce modèle de véhicule.
Dans l'OR il n'y a pas le diagnostic de précisé.

@Loulou_92: En étant client je me pensais en droit de demander le changement d'une pièce précise sans avoir à faire réaliser un diagnostic étant donné que je connaissais le problème.

En résumé, si la réalisation d'un diagnostic n'a pas été précisée dans l'OR je ne suis pas dans l'obligation de payer ?

Merci.

Par **Louxor_91**, le **20/03/2012 à 15:28**

en tant que pro le garagiste se doit d'effectuer un diagnostic... il me semble en tout cas. vous lui dites de changer le frein de gauche; il le fait et ne contrôle pas le droit et la paf !! accident !! vous faites quoi ?? vous portez plainte bien sûr !! Vous allez alors trouver cela inadmissible qu'un pro se contente de suivre aveuglément la simple demande du client sans aller voir plus loin...non ? franchement...?

Par **zann_12**, le **20/03/2012 à 16:57**

Je vois ce que vous voulez dire. Et je suis d'accord avec vous sur votre exemple. Néanmoins je me permets d'ajouter que en tant que pro, la moindre des choses aurait sans doute été de préciser qu'un diagnostic serait réalisé ainsi que de préciser le coût. Donc pas très pro.

Enfin, diagnostiquer tout et n'importe quoi c'est un peu trop. Vous souhaitez faire changer vos essuies glaces on vous diagnostique la commande au volant ? (l'exemple est un peu bidon mais c'est pour mettre le doigt sur une aberration, de mon point de vue je précise).

Plus sérieusement, présenter une prestation seulement sur la facture avec pour seule issue son acquittement n'est pas normal.

Par **janus2fr**, le **20/03/2012 à 18:48**

[citation]en tant que pro le garagiste se doit d'effectuer un diagnostic... il me semble en tout cas. vous lui dites de changer le frein de gauche; il le fait et ne contrôle pas le droit et la paf !! accident !! vous faites quoi ?? vous portez plainte bien sûr !! Vous allez alors trouver cela inadmissible qu'un pro se contente de suivre aveuglément la simple demande du client sans aller voir plus loin...non ? franchement...?

[/citation]

En tant que pro, le garagiste doit surtout se tenir à ce qui est prévu !!!
L'OR doit être détaillé...