



Défaut véhicule neuf

Par **Charlotte Q**, le **27/01/2024** à **13:21**

Bonjour,

Nous avons récemment acheté un véhicule neuf le 8 Décembre.

Nous nous sommes rendu compte 3 semaines après l'achat que le mode sport ne fonctionnait pas.

Nous avons enfin pu avoir un rdv diagnostique hier qui a révélé que le problème serait du à un défaut de montage d'usine d'un faisceau.

Le véhicule est toujours immobilisé en attente du retour assistance pour régler le problème.

Ceci dit, nous sommes inquiets sur la fiabilité future du véhicule et n'avons dans l'absolu pas vraiment envie qu'il soit déjà tout démonté pour trouver le problème alors qu'il est neuf.

Que pouvons-nous faire?

Quelle garantie invoquer?

Je m'y perds un peu entre la conformité, le vice caché etc....

Puis-je annuler l'achat?

Merci pour vos retours.

Par **Marck.ESP**, le **27/01/2024** à **13:56**

Bonjour

Un tel problème sera certainement résolu sans pour cela démonter tout le véhicule.
Véhicule neuf.= Garantie constructeur. C'est la seule à mettre en jeu à ce niveau.

Par **Charlotte Q**, le **28/01/2024** à **12:51**

Bonjour,

Merci pour votre réponse.

Cependant je reste encore dubitative quand je lis les différences entre les types de garanties.

"La principale **différence**, c'est que la **garantie constructeur** s'applique aux pannes et défauts survenus après l'achat. De leur côté, la **garantie légale de conformité** et la **garantie des vices cachés** concernent les défauts existants avant l'acquisition de la **voiture**."

De mon point de vue, le défaut n'est pas survenu après l'achat mais existait avant l'acquisition du véhicule.

La voiture n'est pas tombée en panne, l'option n'a jamais fonctionné. C'est différent.

Celle-ci ne m'a pas été restituée suite à la recherche de panne, seul accord que j'ai donné (recherche diagnostic)

Donc je réitère ma question.

Puis-je annuler la vente?

Ou que puis-je faire d'autre et comment?

Je ne suis pas d'accord dans l'immédiat pour que l'on répare mon véhicule.

Merci.

Par **Marck.ESP**, le **28/01/2024 à 14:04**

Si vous n'êtes pas d'accord pour que le véhicule sous garantie soit réparé de son problème électronique ou technique, vous ne pourrez invoquer aucune garantie.

Juridiquement, il faut commencer par informer le vendeur de la non-conformité par lettre recommandée avec accusé de réception, en lui exposant les faits et en lui demandant de remédier au problème. Si le vendeur refuse ou ne répond pas dans un délai raisonnable, vous pourriez alors envisager de saisir la justice pour demander l'annulation de la vente et le remboursement du véhicule.

Par **Charlotte Q**, le **28/01/2024 à 15:22**

Ok pour la procédure, mais je ne comprends pas pourquoi je ne peux invoquer aucune garantie.

Le fait est que le véhicule neuf présente un défaut... Je dois pouvoir me retourner!

Une recherche diagnostic a été entreprise. Suite à ça on doit pouvoir me proposer de le

réparer ou de m'en séparer. Ou je dois pouvoir le demander.

L'objet a un vice caché ou n'est pas conforme. Il n'est pas tombé en panne, il y a une différence.

Il y a un vice à la base qui n'est pas de mon fait.

La partie visible de l'iceberg c'est le mode sport qui ne fonctionne pas.

Mais il y a d'autres dysfonctionnements électroniques.

Puis-je me fier à ce véhicule? Je pense que mon doute est légitime.

Nous avons fait l'acquisition d'un véhicule neuf, ce n'est pas pour être chez le garagiste toutes les 5 minutes.

Si la réparation est trop lourde au regard de la sortie d'usine, je peux ne pas accepter cet objet non?

Par **Marck.ESP**, le **28/01/2024 à 15:57**

Tout à fait, rien à ajouter

[quote]

je ne comprends pas pourquoi je ne peux invoquer aucune garantie....

[/quote]

Qui vous dit cela ?

[quote]

Le fait est que le véhicule neuf présente un défaut... Je dois pouvoir me retourner!

[/quote]

Je pense avoir répondu.

Par **janus2fr**, le **28/01/2024 à 16:33**

Bonjour,

Vous pouvez tout à fait invoquer la garantie légale de conformité. Tout défaut qui apparaît dans les 2 ans de l'achat est réputé avoir existé au moment de la vente, sauf au vendeur d'en faire la preuve contraire.

Dans le cadre de cette garantie, vous pouvez demander la réparation ou l'échange, le vendeur gardant le droit de décider d'opter pour le moins coûteux. Il est bien évident que dans le cas d'un véhicule, il choisira la réparation.

Il n'y a que si la réparation et l'échange sont impossibles que vous pourrez demander le

remboursement en restituant le véhicule.

Par **Charlotte Q**, le **28/01/2024** à **19:07**

Je pense que je n'ai pas compris votre message de 14h (syntaxe?)

Par **Charlotte Q**, le **24/02/2024** à **14:40**

Bonjour,

Après changement du BSI, le mode sport défectueux ne fonctionne qu'à moitié.
Son changement n'a rien modifié aux premières réparations qui ont consisté à rebrancher certains connecteurs du faisceau correctement

Le mécanicien invoque d'autres réparations, a remarqué d'autres problèmes mais ne peut toucher la fonction concernant le problème touchant la direction assistée.

Le premier niveau d'assistance essaie de noyer le poisson en disant que la sensibilité de la direction varie d'un véhicule à l'autre.
Or dans notre cas, aucun changement du tout alors que le livre indique bien une influence sur la direction et l'ESP.

S'agissant d'un organe de sécurité de la voiture, clairement évoqué par le mécanicien, nous avons refusé de récupérer le véhicule.

Nous avons rdv avec le directeur de la concession, nous pensons invoquer la garantie de conformité pour nous faire reprendre le véhicule.

Par **miyako**, le **24/02/2024** à **21:15**

bonsoir,

Faire jouer la garantie constructeur

Les faites étant reconnus par le vendeur qui est le concessionnaire de la marque.

Il faut demander la résolution de la vente pour vice caché et non conformité .(défaut de fabrication) .Vous menacez de faire faire une expertise aux frais du vendeur si dans les 48 heures ,il refuse la résolution de la vente . Vous envoyer un recommandé AR au vendeur et à la direction de la marque .avec menace d'expertise

Si refus ,il faudra saisir le tribunal judiciaire en référé pour exécution forcée de la garantie constructeur avec astreintes de retard et condamnation aux dépens.Vous pouvez assigner en procédure d'urgence par avocats (sous 48 heures).Tous les frais seront à la charges du

vendeur.

Je pense qu'une lettre directement au constructeur va résoudre le problème très rapidement et que vous aurez un nouveau modèle conforme.

Cordialement

Par **Charlotte Q**, le **24/02/2024** à **23:44**

Le défaut d'assemblage électronique et les problèmes électroniques encore présents ne sont-ils pas des défauts de fabrication et donc de conformité ?

Avez-vous une explication claire de la différence entre les deux garanties ?

Par **miyako**, le **25/02/2024** à **14:02**

Bonjour,

C'est un défaut de fabrication, donc c'est le fabricant qui doit reprendre le véhicule, c'est au vendeur concessionnaire de faire le nécessaire. Si non, contactez directement le constructeur avec le n° de série du véhicule ;

Je vous ai indiqué la procédure à suivre.. si non, expertise au frais avancés remboursable par le concessionnaire .

Cordialement

Par **Charlotte Q**, le **25/02/2024** à **17:40**

Bonjour,

Merci.

Nous avons rdv avec le directeur de la concession mardi.

La recherche de panne et le changement de BSI ont été pris en charge par la garantie constructeur.

Nous avons refusé de reprendre le véhicule dont le problème n'est pas résolu.

A suivre.

Par **Charlotte Q**, le **27/02/2024** à **12:25**

Bonjour,

Après rdv avec la direction de la concession, la garantie de conformité est mise en oeuvre.

Le véhicule va être échangé.

Je vous tiendrai informé de la procédure et des délais.

Bonne journée.

Par **Charlotte Q**, le **13/03/2024** à **12:48**

Bonjour,

15 jours après ce rdv (délai qu'ils avaient eux-mêmes décidé), la concession que j'ai du recontacter n'a pas de solution de remplacement.

Elle n'a pas obtenu le "package" pour lequel elle s'est engagée pour nous proposer un véhicule de remplacement, et le constructeur dit pouvoir remettre en état le véhicule sur lequel le garage continue les travaux sans mon autorisation.

Nous avons donné un délai jusqu'à ce soir pour trouver une solution de remplacement suite à leur demande de rencontre.

Des conseils?

J'attends le retour de mon assistance juridique mais je ne sais pas si je l'aurai avant le rdv.

Par **Marck.ESP**, le **13/03/2024** à **13:43**

Lorsque l'on se trouve devant une impossibilité de continuer de discuter avec son adversaire et que l'on a épuisé toutes les tentatives amiables, il faut en passer par la conciliation et ce n'est qu'en cas d'échec de celle-ci qu'un tribunal sera saisi.

Par **Charlotte Q**, le **13/03/2024** à **14:05**

Bonjour Marck,

Comment procéder à la conciliation?

Par **miyako**, le **14/03/2024** à **07:14**

Bonjour,

Il faut saisir le conciliateur de justice du tribunal judiciaire

Cordialement

Par **Marck.ESP**, le **14/03/2024 à 08:38**

Tout est dans les liens que je communique en fin de mes interventions.

Par **Charlotte Q**, le **14/03/2024 à 13:41**

[quote]

Tout est dans les liens que je communique en fin de mes interventions

[/quote]

D'accord merci, je n'avais pas fais attention à ça.

Par **Charlotte Q**, le **06/04/2024 à 18:15**

Bonjour,

Pour conclure ce post, nous avons récupéré notre nouveau véhicule jeudi. Sans frais.
La garantie conformité a donc bien été mise en oeuvre.

L'ancien attend toujours d'être réparé.

Bon courage à ceux à qui cela arrive.

Nous avons eu la chance je pense d'avoir des interlocuteurs honnêtes et humains.

Par **Marck.ESP**, le **06/04/2024 à 18:22**

Ha! Ca c'est super pour vous !

Ne roulez pas trop en mode sport, il est glouton ! 😊