



Défaut rappel constructeur

Par stephtridart

Bonjour,

Notre voiture est tombée en panne, sur l'autoroute le 27 décembre 2023. Il est depuis dans un garage, concessionnaire de la marque, à 200 km de chez nous. Ce dernier nous a très vite indiqué que notre véhicule faisait l'objet d'une campagne de rappel concernant un défaut important sur le circuit de refroidissement + radiateur.

Après évaluation du garage, il s'avère que la panne vient bien de ce défaut, mais que ce dernier a entraîné des dégâts sur le moteur.

Un devis devait être réalisé en février mais est toujours en cours de chiffrage... entre temps, le constructeur a ouvert une "enquête" pour comprendre où est passé le courrier de rappel.

Nous sommes conciliants, et souhaitons juste que notre véhicule soit réparé.

Comme demandé, nous avons fournis au concessionnaire les différentes factures des entretiens réalisés en temps et en heure, toujours à chez le même garagiste (hors réseau concessionnaire). Il s'avère que nous avons effectué la révision et le contrôle technique, un mois avant la panne.

Aujourd'hui, le constructeur cherche toujours à démontrer que nous avons reçu le courrier de rappel. Il n'a pas encore pris de décision quant à la prise en charge des dégâts moteur.

Le garage n'a pas encore fini le devis, mais le radiateur commandé ne sera pas livré avant juillet. Les réparations ne sont donc pas encore pour tout de suite...

A l'époque, nous n'avions pas d'autre véhicule. Nous avons dû en acheter un en urgence, mais avons fait le choix d'un petit véhicule électrique d'occasion. Nous ne pouvons donc nous déplacer que dans les environs.

Cela fait maintenant plus de 5 mois que notre voiture est immobilisée. Nous avons dernièrement sollicité le constructeur pour un prêt de véhicule, de manière à aller voir notre famille qui habite à plus de 500km. Nous avons déjà loué un véhicule à nos frais, en avril dernier. Les frais s'accumulent, sans compter l'assurance du véhicule immobilisé.

Au final, le constructeur nous refuse le prêt du véhicule, en argumentant que nous avons effectué les révisions de notre véhicule en dehors de son réseau constructeur. Nous nous interrogeons sur la bonne volonté de ce dernier.

Nous n'étions pas dans cet optique au départ, car nous

souhaitions régler cette histoire de manière rapide et conciliante, mais nous nous interrogeons sur le fait d'engager un recours pour vice caché ? Ou existe t il une autre procédure moins coercitive qui permettrait de régler cette situation en bonne entente ?

Par jpgroussard

Bonjour,

le courrier de rappel soit a été envoyé et il y a une trace chez celui qui l'a envoyé (le constructeur) et également chez vous (vous avez signé à la réception et vous êtes en possession de ce courrier) ;
soit il n'a pas été envoyé. Ce n'est pas la peine de faire une enquête sur 5 mois, tout est informatisé chez le constructeur, c'est une question de quelques minutes pour se retrouver ou pas.

Le devis pareil, depuis décembre 2023 il devrait être fait.

Allez les voir et dites leur (gentiment et poliment) que trop c'est trop !

Si ils recommencent leurs explications, mise en demeure ! Naturellement, ça veut dire des maux de tête pendant un certain temps mais si vous avez tous les documents dès le début ça démarre plutôt bien pour vous.

Dernière chose, avez-vous essayez voir avec votre assurance pour une voiture de remplacement ?

Cdl't

Par stephtridart

Nous sommes entièrement d'accord avec vous quant au délai excessif, tant pour le courrier que pour le devis.

Concernant le courrier, nous n'avons jamais reçu la lettre du constructeur et pas de changement d'adresse non plus depuis l'achat de la voiture. Donc il est sûr qu'ils ne trouveront rien... mais comment prouver que quelque chose n'existe pas ?

Pour ce qui est d'aller sur place, le garage dans lequel la voiture à été rapatrié est à plus de 200 km de chez nous et nous n'avons pas la possibilité d'y aller. Avec notre petite voiture électrique nous sommes un peu coincés. Je les appelle régulièrement, mais ils me disent que c'est en cours et qu'ils font le nécessaire.

Pour ce qui est de l'assurance, malgré le fait que nous sommes en tous risques, il s'agit d'une panne donc le prêt de véhicule n'est possible que pour 3 jours. Cela pourra juste nous servir pour aller chercher la voiture lorsqu'elle sera prête.

J'ai donc bien peur que nous ne devrions passer à l'étape mise en demeure et démarches judiciaires.

En tout cas, un grand merci pour votre retour.

Cordialement,