



Litige avec un client, que faire?

Par DavDav0435

Bonjour, j'écris rarement sur les forums spécialisés ainsi si la catégorie n'est pas respectée, merci de me le signaler.

Je vous fait le résumé de la situation, je suis un jeune mécanicien à domicile à mon compte depuis janvier 2025 et actuellement j'interviens sur un remplacement de joints d'injecteurs sur un diesel.

Ayant l'habitude tout se passe correctement, l'extraction des injecteurs se fait sans accrocs sauf le dernier où ça ne veut pas sortir. Étant persévérant je tente une extraction par tous les moyens mais rien n'y fait!!!

Le lendemain, le client ayant vu le chantier, m'arrête et fait usage de son assistance juridique. Il demande à ce que le garage A et uniquement ce garage fasse un devis afin d'extraire l'injecteur et réparer les dommages causés par l'intervention. Ayant discuté avec ce dernier il refuse catégoriquement de la prendre en charge vu que le client a directement utilisé l'AJ.

Je me suis montré coopératif et j'ai proposé d'autres solutions dont celle proposée par Garage A (faire extraire par un tiers et je continue le travail) mais le client est limité à un seul garage ou bien une solution similaire qu'il a choisie mais ne veut pas que j'intervienne, le soucis c'est que je ne possède pas de RC Pro au vu de ma situation (refus ou cotisations assez élevées)...

Cette semaine je dois récupérer le courrier de mise en demeure, dans l'optique de temporiser et faire valoir mes droits j'aurai besoin de votre aimable aide dans une situation qui ne s'y prêt pas.

Merci d'avance,

David

Par hideo

Bonsoir
êtes vous auto entrepreneur??
Cordialement

Par Isadore

Bonjour,

Il vous reproche quoi exactement ? Des dégâts sur sa voiture ?

Par DavDav0435

Bonsoir Hideo et Isadore,

Oui je suis en auto-entrepreneur avec le régime micro-entreprise.

Il me reproche d'avoir abîmé de façon grave sa culasse lors de la tentative d'extraction de l'injecteur. Pendant ma conversation avec le chef d'atelier du garage A afin de faire le point et ayant vu les photos, il m'a affirmé que c'est réparable sans soucis et qu'il est de mon ressort de réparer cette dernière.

Merci pour vos réponses rapides.

Cordialement,

David

Par Gabyl

Oui, mais si vous avez abîmé la mécanique sous prétexte d'extraire l'injecteur, le client est en droit d'exiger que vous n'y touchiez plus...

Après si j'ai bien compris, vous avez été envoyé par le garage A chez ce client pour réparer sur place en tant qu'auto entrepreneur garagiste et non salarié

(c'est bien ça ?)

Dans ce cas ce n'est pas forcément légal car le garage A, pratique avec vous un travail équivalent à du salariat dissimulé, mais surtout il se désengage totalement de toutes responsabilités concernant et ce que vous faites vis à vis du client, mais aussi ce qu'il pourrait vous arriver en cas d'accident...

Le client semble l'avoir bien compris et c'est pour ça qu'il brandis son AJ...

Total c'est vous qui engagez votre totale responsabilité et si vous ne vous débrouillez pas pour faire réparer par un professionnel reconnu à vos frais, ça risque bel et bien de vous retomber dessus...

Et ce d'autant plus si en tant qu'auto entrepreneur monnayant ses services vous n'êtes pas véritablement inscrit comme mécanicien automobile et n'avez pas les assurances requises pour ce type d'activité.

Par DavDav0435

Bonjour,

C'est un client de mon entreprise donc pas de sous-traitance.

Le garage A a été choisi par le client pour réparer le véhicule suite à mon intervention qui fut avortée mais refuse la prise en charge au vu des circonstances.

Concernant la dégradation, elle est survenue lorsque j'ai tenté l'extraction de l'injecteur grippé.

Cdt

David

Par Gabyl

Oui bien alors, c'est simplement que le garage A refusé de passer derrière vous ,car ça l'obligerait à engager sa responsabilité derrière vous sur les éventuels dégâts que vous auriez éventuellement causés...

L'opiniâtreté ne paye pas tjrs...

À mon avis ce qui risque de ce passer c'est que votre client va vous demander de faire jouer votre assurance pro, pour qu'elle s'arrange avec la sienne, à partir de là ce sont les assurances , voir la sienne qui choisira le garage pour effectuer la réparation, mais c'est la vôtre qui payera et à défaut c'est vous.

Par ITERNITY1979

Bonsoir David,

Vous n'avez pas une assurance professionnelle qui intervient dans ce cas de figure?

Je sais que les dépanneurs par exemple ont une assurance pour pallier aux éventuels dégâts survenus lors d'une intervention.

Dans ce cas de figure, personne n'acceptera de gérer la suite car la responsabilité du garage pourrait être engagée.

Avez vous essayer de dialoguer avec ce client, lui proposer une solution, un geste commercial?

Ines

Par DavDav0435

Bonsoir,

Comme dit dans mon message initial, je n'ai pas de RC Pro (donc par extension, d'assurance pro) au vu de ma situation et des coûts que cela engendre.

Concernant votre message Ines, il est bloqué sur une seule solution: la laisser à un garage pour qu'il s'occupe de tout sans aucune intervention de ma part à part juste raquer.

J'ai pu voir avec une connaissance et j'ai le droit à l'aide juridique ainsi je vais saisir un avocat afin que de calmer les ardeurs du client car mine de rien, ça me fatigue cette histoire qui aurait dû être réglée à l'amiable sans appeler un huissier.

Edit: Au passage il avait saisi son assistance juridique, je ne sais pas ce qu'il a dit pour en arriver à une mise en demeure mais d'un point de vue légal, ne doit-il pas saisir un médiateur avant d'engager des procédures judiciaires?

Par ITERNITY1979

Bonjour David,

Dans l'immédiat, il faudrait récupérer la mise en demeure et voir quelles sont la ou les demandes et si elle émane d'un avocat.

Si la mise en demeure indique de finir le travail?

Par la suite, s'il n'y a pas d'accord, faites une demande d'aide juridictionnelle et confiez cela à un avocat qui se chargera de répondre à son confrère ou au client.

On ne peut pas dire que ce genre de situation est rare

Pour la mise en demeure elle peut être envoyée directement, la conciliation est obligatoire depuis le 1/10/2023 avant de saisir le Tribunal (en cas d'échec pour les litiges inférieurs à 5000e et pour les conflits liés au voisinage)

Tenez nous au courant

Bonne journée

Ines

Par Gabyl

...Sans RC pro et assurance Pro...vous vivez dangereusement au regard de ce que vous faites...

Montrer les dents face à votre client en lui adressant un courrier via avocat, ne servira pas à grand chose, à part le braquer un peu plus, je le crains.

C'est quand même vous qui prenez les tords, méfiez vous que ça ne se retourne contre vous..

Discuter semble une meilleure option, même si vous faites bien ce que vous voulez.

Par ITERNITY1979

Bonsoir

Faire appel à un avocat pour répondre à un client procédurier n'a rien à voir avec « montrer les dents »

Un peu de bienveillance dans vos réponses, merci!

Bonne soirée

Par DavDav0435

Bonsoir,

Vous allez rire, j'ai contacté le cabinet d'huissier et il s'avère que le dossier n'a pas été encore pris en charge donc la lettre n'est pas encore produite ni envoyée...

Concernant votre message Gabyl, j'ai fait des devis récemment pour des RC Pro et c'est encore la même chanson (prix très élevé ou refus) donc à creuser, sinon je verrai avec une connaissance qui est courtier.

De ce qu'il en est des avocats, pour le moment j'en ai trouvé un qui me conseille de faire des devis dans les garages et régler ce qui a été dégradé. Bien entendu si ces derniers acceptent et le client aussi mais il trouve exagéré de ne pas faire venir un médiateur comme vous le précisez bien Ines.

Enfin bref, s'il veut obtenir sa voiture réparée avant la quinzaine d'août, il va bien attendre au vu de la situation.

Cdt

David

Par Gabyl

Malveillance Éternity?...

Par ITERNITY1979

Bonjour David,

Vous voyez?Beaucoup de bruit pour rien

Essayez de voir de votre côté quelle solution est possible pour résoudre ce litige.

Une fois sa mise en demeure reçue, vous saurez alors ce que souhaite le client mais hormis vous demander de finir les réparations, il ne peut exiger que ce soit tel ou tel garage qui fasse les réparations (et vous qui payez)

Wait and see

Bonne journée

Ines

Par yapasdequoi

Bonjour,

le soucis c'est que je ne possède pas de RC Pro au vu de ma situation (refus ou cotisations assez élevées)

C'est une grave erreur. L'assurance coûte toujours trop cher "avant". Ici vous allez certainement payer bien plus cher que la cotisation pour rattraper cette maladresse.

Prenez une assurance (qui ne servira pas pour ce litige, mais les futurs...)

D'ailleurs il y a fort à parier que les clients seront réticents à faire appel à vos services si vous restez sans assurance. Le "bouche à oreille" joue contre vous.

Par DavDav0435

Bonjour,

Concernant la RC pro j'ai trouvé enfin une assurance qui me convient, reste à compléter les formalités et on est bon.

Vous avez raison yapasdequoi, bien que l'avarice en plus d'être considérée comme un péché se solde toujours par un évènement qui coûte plus cher que ce qu'elle en rapporte.

Cependant je ne pouvais pas me protéger avant avec un CA brut assez faible ce qui pouvait expliquer la méfiance des assurances à mon encontre.

Sinon concernant la fameuse lettre je l'ai finalement récupérée ce matin et voilà ce qu'elle m'ordonne.

- Arrêter toute intervention sur la voiture (ce qui est déjà fait)
- Régler l'intégralité des frais d'intervention dans un garage qui sera enclin à la prendre en charge

- Faire une attestation de non facturation pour le temps passé

Bref je vais consulter des associations et voir ce qui peut être fait, dans tous les cas je refuse catégoriquement de régler l'entièreté des coûts d'intervention sachant que je suis responsable d'un partie de cette dernière.

Par ITERNITY1979

Hello

Donc en 2 mots de client veut se faire payer toutes les réparations dans un autre garage

En tant qu'intervenant,nul n'est à l'abri d'un imprévu ou d'un « accident » donc la communication aurait été préférable avant de faire appel à la protection juridique.

Faites une demande juridictionnelle et confiez cela à un avocat, qu'il y ait des choses à prendre en charge suite à ce qu'il s'est passé soit mais ne plus faire les réparations,confier à un autre garage et assumer les frais paraît exagéré.

D'ailleurs qu'il vous désigne un garage qui accepte de reprendre les réparations

Voyez ce qu'il est possible de faire de votre côté, notamment les réparations définitives et un geste commercial pour l'« accident » et formalisez cela par écrit.

Ines

Par ITERNITY1979

Hello

Donc en 2 mots de client veut se faire payer toutes les réparations dans un autre garage

En tant qu'intervenant,nul n'est à l'abri d'un imprévu ou d'un « accident » donc la communication aurait été préférable avant de faire appel à la protection juridique.

Faites une demande juridictionnelle et confiez cela à un avocat, qu'il y ait des choses à prendre en charge suite à ce qu'il s'est passé soit mais ne plus faire les réparations,confier à un autre garage et assumer les frais paraît exagéré.

D'ailleurs qu'il vous désigne un garage qui accepte de reprendre les réparations

Voyez ce qu'il est possible de faire de votre côté, notamment les réparations définitives et un geste commercial pour l'« accident » et formalisez cela par écrit.

Ines

Par DavDav0435

Bonsoir,

Ça je n'en doute même pas, bon dans tous les cas je vais reprendre contact avec l'avocat qui m'a bien aidé sur le sujet car j'ai eu le droit à une avocate, conseillée par des connaissances de connaissances (oui banal comme justification) qui m'a stoppée à la 3 ème minute de mon explication en étant quelque peu agressive, mais bon si elle ne fait pas d'aide par téléphone autant le dire.

Merci en tout cas pour vos réponses Ines et autres personnes qui ont contribués au sujet, bien que le dossier n'est pas clos, je préfère faire une parenthèse de remerciement le temps que ça avance.

Par DavDav0435

Bonjour, me revoilà

Le client est au taquet concernant la mise en demeure de 8 jours qui fut écoulée aujourd'hui.

Ce matin j'ai reçu un mail de sa part me faisant part de la situation (en répétant toujours et encore les mêmes éléments) en citant au passage des articles de loi. En somme ce n'est qu'un rappel sauf que un paragraphe plus loin il m'ordonne de donner une réponse écrite sous les 48 heures sinon quoi il engagerait une procédure contentieuse à mon encontre avec une expertise et une mise au tribunal.

Enfin bref ça se corse sachant qu'aucun garage ne souhaite reprendre la voiture quand j'explique la situation donc je me retrouve dans une impasse...

On est bien d'accord qu'avant tout cela, il doit saisir un médiateur?

Merci

David

PS: Veuillez m'excuser pour ce pavé rédigé à la va-vite, je suis submergé de chantiers et d'autres soucis persos (sans oublier celui-là) donc pas évident de gérer tout cela