



Garantie véhicule occasion

Par **marie auto**, le **03/05/2024** à **15:27**

Bonjour,

Merci pour votre forum, tout est bien pour la protection du consommateur.

Mais je ne trouve rien qui protège le professionnel.

En tant que pro j'ai vendu une voiture à boîte robotisée à une cliente, la voiture à très bien fonctionné pendant 4 mois. Le 5 ème mois la client à eu un accident elle a heurté un sanglier et a roulé dessus. Ensuite la voiture a été expertisé et réparer par un autre garage que le mien.

Aujourd'hui la cliente me dit que la boîte dysfonctionne depuis plus d'un mois (soit juste après l'accident) et veut que je lui reprenne la voiture !

Je lui refuse la garantie aux motifs que je n'ai pas garantie la voiture pour avoir des accidents avec et pas garantie non plus pour qu'elle soit réparer ailleurs que chez moi. Je lui reproche également d'avoir rouler plus d'un mois avec une défaillance.

Ai je raison ?

Merci d'avance

Marie

Par **youris**, le **03/05/2024** à **15:40**

bonjour,

vous répondez à votre cliente que la boîte fonctionne mal depuis son accident alors qu'elle a bien fonctionné pendant 4 mois avant l'accident. donc que vous n'êtes pas responsable des suites de son accident.

elle doit donc s'adresser au garage qui a effectué la réparation.

salutations

Par **Chaber**, le **03/05/2024** à **19:05**

bonjour

je serais un peu plus modéré que Youris . S'il n'y a eu que de la carrosserie la garantie reste acquise.

Pour l'instant laissez la cliente agir

Par **janus2fr**, le **03/05/2024** à **19:32**

Bonjour,

En tant que vendeur professionnel, vous devez à votre acheteur la garantie légale de conformité. Pendant un an suivant l'achat, tout défaut de conformité qui apparaît est réputé déjà exister au moment de la vente, sauf au vendeur de prouver le contraire. Pour la seconde année, c'est l'inverse, c'est à l'acheteur de prouver que le défaut existait déjà au moment de la vente.

Par **marie auto**, le **04/05/2024** à **15:19**

Bonjour,

Alors il est normal de garantir les accidents et les réparations des autres ?

Il est impossible de rouler sur un sanglier de plusieurs dizaines de kilos sans causer de dommages.

C'est un vérin qui a cassé dans la boîte et d'après notre confrère de Renault le choc est quasiment la seule cause possible de ce genre de panne.

Par acquis de conscience nous avons examiné le véhicule et l'avons envoyé dans un Renault pour vérifier la boîte, car avant la vente nous lui avons demandé un diagnostic complet.

Il nous a dit la voiture présentait zéro défaut à la vente, pour lui c'est un renversement de charge de la preuve.

C'est à la cliente de prouver que l'accident n'a pas endommagé la boîte.

Enfin bref...merci de vos réponses mais si je dois reprendre le véhicule accidenté je ne vendrais plus rien malgré que nous n'ayons jamais eu de soucis avec des ventes d'occasion, s'il faut assumer les accidents c'est trop....les bonnes voitures iront à la casse comme cela plus d'ennuis

Protection du consommateur ça devient abusif dans ce genre de cas

Voilà mon avis je vous informerai dès suites merci encore

Par **Chaber**, le **04/05/2024** à **16:43**

bonjour

[quote]

je serais un peu plus modéré que Youris . S'il n'y a eu que de la carrosserie la garantie reste acquise.

Pour l'instant laissez la cliente agir

[/quote]

Je remets ci-dessus la réponse que j'avais fournie

un choc avec un sanglier peut avoir de lourdes conséquences selon la vitesse à laquelle on l'a percuté. Connaissez vous le rapport d'expert et le montant des réparations effectuées?

Seule une expertise pourra déterminer s'il y a lien entre l'accident et la défectuosité actuelle de la boîte

Par **marie auto**, le **05/05/2024 à 08:50**

Malheureusement non je ne connais pas les réparations exactes, la cliente cache soigneusement les informations. Elle ne veut même pas dire où la voiture a été réparée

Par **Chaber**, le **06/05/2024 à 07:14**

bonjour

Une victime de la garantie retourne généralement chez son vendeur

Il faudra bien qu'elle se manifeste ou son assurance. Comment vous a-t-elle informée?

Si le véhicule n'est plus en état de rouler. La victime doit vous le signaler afin que vous repreniez le véhicule pour le réparer.

De toutes façons vous devrez faire appel à un expert qui déterminera si la casse de la boîte est consécutive ou non de l'accident avec la sanglier

Par **miyako**, le **06/05/2024 à 08:26**

Bonjour,

La cliente aurait du faire les réparations ,dans le même garage.

vu le choc ,il y a de grandes chances que ce soit l'accident qui soit la cause de tout cela.

C'est à la cliente de prouver le contraire en faisant faire une expertise **à sa charge** .

Le vendeur ne peut pas être tenu responsable de l'accident et sa garantie ne couvre pas ce genre d'accident.

Cordialement

Par **Marck.ESP**, le **06/05/2024 à 08:34**

Bonjour marieauto,

[quote]les bonnes voitures iront à la cassé comme cela plus d'ennuis[/quote]

Vous vous laissez sans doute emporter par votre colère..., il existe aussi des spécialistes de la reprise, même auprès de professionnels et même si leur tarif est moins généreux...

Par **janus2fr**, le **06/05/2024 à 08:44**

[quote]

C'est à la cliente de prouver le contraire en faisant faire une expertise **à sa charge** .

[/quote]

Bah non, selon la garantie légale de conformité, c'est au vendeur de prouver que le défaut n'existait pas déjà au moment de la vente durant la 1ère année. C'est seulement pendant la 2ème année que c'est à l'acheteur d'apporter la preuve que le défaut existait au moment de la vente.

Par **miyako**, le **06/05/2024 à 09:18**

Bonjour,

Sauf que dans le cas présent ,il y a eu un accident avec des dégats importants ,il faudra que le garagiste qui a fait la réparation,fasse un rapport complet pour attester que le boitier n'a pas été affecté par l'accident ,ce qui serait etonnant vu les dégats causés aux véhicule..

[quote]

Malheureusement non je ne connais pas les réparations exactes, la cliente cache soigneusement les informations. Elle ne veut même pas dire où la voiture a été réparée

[/quote]

Pourquoi la cliente cache le nom du garagiste qui a effectué la réparation?? En cas d'expertise ,il faudra bien qu'elle le dise .Dans ces conditions le vendeur a raison de refuser

.La cliente devra faire faire une expertise par elle même , à mon avis ,elle n'osera pas le faire.

Cordialement

Par **beatles**, le **06/05/2024** à **09:41**

Comme une garantie décennale je pense qu'une garantie de conformité ne couvre que lorsque l'on fait une utilisation normale du véhicule ; avoir un accident en percutant un sanglier puis en lui roulant dessus me semble ne pas être une utilisation normale ; la collision plus le fait de rouler sur un sanglier provoque généralement des dégâts à une boîte de vitesse (choc) en plus d'un éventuel blocage.

Par **Chaber**, le **06/05/2024** à **09:52**

[quote]

Le vendeur ne peut pas être tenu responsable de l'accident et sa garantie ne couvre pas ce genre d'accident.

[/quote]

il n'a jamais été question de la responsabilité du vendeur surtout avec un sanglier

[quote]

C'est à la cliente de prouver le contraire en faisant faire une expertise **à sa charge** .

[/quote]

je ne peux que confirmer la réponse de Janus

[quote]

La cliente aurait du faire les réparations ,dans le même garage.

[/quote]

L'accident a peut-être eu lieu loin de chez elle et avec intervention de l'assistance

De toute façon Marie auto devra prendre un expert

Par **beatles**, le **06/05/2024** à **10:27**

Au vu [du fonctionnement](#) d'une boîte robotisée, percuter puis rouler sur un sanglier aura de grandes chances d'endommager un ou plusieurs vérins, en particulier leurs réservoirs contenant le liquide hydraulique.

Si l'on fait des recherches sur le coût d'une réparation de boîte robotisée l'on comprend pourquoi l'acheteuse veut faire jouer la garantie de conformité suite à une utilisation « anormale » du véhicule.

Par **janus2fr**, le **06/05/2024** à **10:35**

[quote]

la collision plus le fait de rouler sur un sanglier provoque généralement des dégats à une boîte de vitesse

[/quote]

Ah bon ? Personnellement, je n'en sais rien. Il m'est arrivé 2 fois de percuter un animal (chevreuil et chien) et il n'y a eu que de la carrosserie.

Par **beatles**, le **06/05/2024** à **11:03**

Rouler dessus c'est autre chose personnellement je ne mets pas en doute marie auto (04/05/2024 à 15:19) :

[quote]

C'est un vérin qui a cassé dans la boîte et d'après notre confrère de Renault le choc est quasiment la seule cause possible de ce genre de panne.

Par acquis de conscience nous avons examiné le véhicule et l'avons envoyé dans un Renault pour vérifier la boîte, car avant la vente nous lui avons demandé un diagnostic complet.

Il nous a dit la voiture présentait zéro défaut à la vente, pour lui c'est un renversement de charge de la preuve.

C'est à la cliente de prouver que l'accident n'a pas endommagé la boîte.

[/quote]

Sinon soit le diagnostic avant la vente était incomplet et pour qu'un vérin casse il aurait fallu qu'il y ait une fuite de liquide hydraulique pendant quatre mois sans que quiconque ne s'en rende compte, soit le diagnostic après l'accident est faux.

Personnellemnt je ne mets pas en doute, au vu du fontionnement d'une boîte robotisée les diagnostics de Renault.

En revanche il n'y a pas renversement de la preuve, même si la première expertise aurait été incomplète.

Par **Prana67**, le **06/05/2024** à **14:16**

Bonjour,

Pour résumer marie auto a vendu une voiture qui a un soucis de boite. Comme le véhicule est encore sous garantie c'est au vendeur pro d'assumer cette réparation, sauf à démontrer que cette panne est due à ce choc avec ce sanglier. Dans ce cas c'est l'expert de cet accident qui a mal fait son boulot.

Par **Chaber**, le **06/05/2024** à **14:56**

@Prana67

C'est ce qui a été répondu par Janus et moi même

[quote]

Une victime de la garantie retourne généralement chez son vendeur

Il faudra bien qu'elle se manifeste ou son assurance. Comment vous a-t-elle informée?

Si le véhicule n'est plus en état de rouler. La victime doit vous le signaler afin que vous repreniez le véhicule pour le réparer.

De toutes façons vous devrez faire appel à un expert qui déterminera si la casse de la boîte est consécutive ou non de l'accident avec la sanglier

[/quote]

Par **miyako**, le **06/05/2024** à **15:34**

bonjour,

et pourquoi cacher au vendeur le nom du garage qui a fait la réparation de la voiture ?? si vraiment il n'y avait rien eu sur la boite de vitesse lors de la collision ,l'acheteuse n'agirait pas ainsi .Un sanglier , c'est du lourd et gros gibier et rouler dessus peut engendrer des dégats considérables ,autres que de la carrosserie.L'expert ,si il y en a un , contactera automatiquement le garagiste qui a fait la réparation .

Cordialement

Par **marie auto**, le **06/05/2024** à **18:48**

Bonjour,

Je vous remercie de vos réponses.

La cliente m'apprends ce jour par mail que peu après l'accident elle a vu un voyant "boîte à contrôler" mais que après passage en réparation pour l'accident il s'était éteint donc elle n'a pas jugé utile de nous prévenir....

Bref je vous tiendrai au courant des résultats de l'expertise que j'ai exigé de l'assurance de la cliente et qui bizarrement a accepté sans négocié

Merci

Par **Chaber**, le **07/05/2024** à **07:55**

Bonjour

Merci de nous tenir informés