



# LITIGE APRES ACHAT D'UN VEHICULE D'OCCASION

Par franc, le 30/12/2012 à 14:18

Bonjour.

Quelqu' un peut-il me conseiller quant à la rédaction d'un courrier ou m' indiquer la procédure à appliquer suivant l' énoncé ci-dessous ?

Les faits :

Le 13/12/12 j' ai signé un bon de commande pour l' achat d' une berline d' occasion de couleur noire livrable le 26/12/12. Le contrôle visuel de la carrosserie, en présence du conseiller commercial, laisse apparaitre 3 micro rayures mineures tout à fait acceptables. Le 28/12/12, le conseiller commercial me téléphone pour m' indiquer que le véhicule n' est pas prêt car il reste quelques contrôles et un polish carrosserie extérieure à effectuer.

Le 29/12/12, quand je prends possession de la voiture le conseiller commercial me dit qu' il est gêné car le véhicule a quelques rayures et des traces ! Je prends le véhicule qui se trouve à l' ombre sur leur site et entièrement constellé de gouttes de pluie car les averses se suivent ce jour là mais je ne remarque pas de traces certainement à cause de l' ombre et la pluie. Arrivé chez moi 150 kms plus loin il fait beau temps. Au soleil et débarrassé des gouttes d'eau l' état de la carrosserie devient inacceptable. De très nombreuses marques de polissage en forme de disque incrustées dans la carrosserie apparaissent sur les ailes et les portières virant au le gris-noir au soleil. La carrosserie est fortement dégradée, affreuse.

J' ai contacté le vendeur en lui indiquant que son polissage avait tourné à la catastrophe. Il me dit, verbalement, être gêné et qu' il avait remarqué l' état carrosserie après polissage mais ne veut pas l' imputer au polissage ! Il m' indique qu' il ne peut rien faire et que je n' ai qu' à refaire une peinture mais que ça coûte cher !

Quel est mon moyen d' action afin d' obtenir réparation ?

Véhicule récent 13000€

Merci à tous pour vos réponses et conseils.

Par razor2, le 31/12/2012 à 08:47

Bonjour, malheureusement, vous auriez du refuser la voiture. Maintenant que vous en avez pris possession, il vous sera difficile, juridiquement parlant, d'obtenir gain de cause. Tentez une approche avec la Direction du garage où vous avez acheté ce véhicule, voir avec la "maison mère" si c'est une grande enseigne.

Par **franc**, le **31/12/2012** à **12:12**

Merci pour la réponse.

Par **franc**, le **31/12/2012** à **13:01**

Il s'agit d'un revendeur agréé Réseau Volkswagen et la voiture achetée Alfa 159 noire. Les traces ne sont pas visibles lorsque la voiture est mouillée.

L'entretien programmé fait sur cette voiture le 21/12/12 impose selon une procédure écrite dans le carnet de faire également une inspection carrosserie et de mentionner, s'il y a lieu, les traces rayures écaillés et enlèvement de peinture sur un coupon spécial. Le coupon spécial carrosserie est vierge ce qui signifie bien qu'il n'y avait aucun incident à déclarer avant le lustrage catastrophique du 28/12/12.

Le chef de service ventes en ironisant a reconnu par tél ce matin qu'il avait plu averses avant mon arrivée et que la voiture était mouillée car elle est toujours parkée dehors mais qu'il a toujours vu la carrosserie en parfait état.

Je pense avoir des leviers d'action maintenant car j'ai pris la précaution d'avoir un témoin près de moi qui a tout entendu lors de l'entretien tél. Je l'ai signalé au vendeur qui s'est emporté.

Son directeur doit me rappeler.

Dois-je quand même envoyer une lettre recommandée ?

Merci pour la réponse.

Par **razor2**, le **02/01/2013** à **08:41**

Attendez les nouvelles de son Directeur avant de passer à l'étape suivante. Vous pourrez aussi du coup avertir Volkswagen France...

Par **franc**, le **02/01/2013** à **12:44**

Merci pour la réponse. Hélas la conversation avec le directeur a été stérile. Malgré mes arguments, il m'indique qu'il ne s'agit pas d'une voiture neuve, seulement 12650€ donc il refuse toute ouverture de dossier concernant mon constat carrosserie.

Par **razor2**, le **03/01/2013** à **08:52**

Tentez un recours auprès de Volkswagen France...

Par **franc**, le **08/01/2013** à **09:40**

Bonjour. Suite à mes déboires de carrosserie sur le véhicule acheté d'occasion, j'ai envoyé un courrier très argumenté au directeur du garage et ferme quant aux poursuites.

Il s'engage à me rembourser le véhicule et me demande de traiter des modalités de retour avec son conseiller commercial.

Je rencontre maintenant des soucis de batterie et une alarme "système injection défaillant" qui perturbe le bon fonctionnement de la voiture.

Que suis-je en droit de réclamer car le vendeur ne me parle que du prix de la voiture ?

Le véhicule coûte 11990 € et le reste 661€ (frais carte grise 331€ et un forfait de 300€ qu'applique le garage mais sans pouvoir me justifier cette somme). Merci pour votre réponse

Par **franc**, le **29/01/2013** à **19:47**

EPILOGUE Le vendeur m'a remboursé l'intégralité de ma facture y compris carte grise et frais administratifs.

Conclusion : Bien montrer sa détermination, bien argumenter sa réclamation, évoquer des articles du code civil... mais surtout rester courtois et poli.

Merci pour votre aide.