

«Vendu en l'état» : attention!

Contrairement à une idée reçue, la clause «vendu en l'état», que certains professionnels apposent sur la carte grise au moment de la vente, ne suffit pas à exclure la garantie des vices cachés, nous explique M^e Saliha Dekhar. «Même si cette clause est au contrat et que le client la signe, elle n'est pas opposable au client, car elle est abusive. Le professionnel ne pourra jamais se défaire de sa responsabilité en mentionnant une telle clause. Il est toujours présumé connaître la préexistence du vice caché.»

Par contre, en cas de vente d'un véhicule entre particuliers, c'est plus problématique, concède-t-elle: «Autrefois, les juges étaient assez laxistes, disant que vu qu'il s'agit d'une vente entre amateurs, il serait injuste de demander au vendeur amateur d'être au courant des vices cachés. Mais maintenant, les juges sont moins tolérants, du moins dans la jurisprudence française. Au Luxembourg, on voit rarement ce genre de clause entre particuliers, moi, en tout cas, je ne l'ai jamais vu.»



Photo : archives lq

Face à une panne anormale, toutes les marques ne se valent pas, certaines offrant des gestes commerciaux selon des barèmes connus d'elles seules.

Automobile : le tabou des vices cachés

Si votre voiture vous fait le coup de la panne, méfiez-vous des vices cachés. Sachez qu'il existe, en plus de la garantie constructeur, deux autres garanties méconnues... qui peuvent vous faire économiser gros!

Face à une panne prématurée ou anormale sur votre auto, le vendeur peut être amené à assumer les frais de réparation ou à vous rembourser. Mais il va falloir se battre! Des experts nous donnent leurs précieux conseils.

De notre journaliste
Romain Van Dyck

Pour un automobiliste, la fin de la garantie constructeur signe le début d'un voyage en terre inconnue : après 2, 3, 5 ans de garantie, il est temps de rouler à ses risques et périls. Un volant qui ne tourne plus rond? Un moteur de lève-vitre qui flanche? Un turbo qui tousse? La réparation est désormais pour votre poche, répondra certainement le vendeur. Et l'automobiliste, fataliste, sortira son porte-monnaie.

Pourtant, dans certains cas, il existe une solution qui peut vous sauver la mise : invoquer la garantie légale. Celle-ci prend deux formes : la garantie légale de conformité et la garantie contre les vices cachés.

À la différence de la garantie contractuelle conclue avec le ven-

deur, ces garanties sont inscrites dans le code civil.

La première exige que la voiture corresponde à la description faite par le vendeur, et protège l'acheteur pendant les deux ans suivant l'achat du bien (neuf ou d'occasion). Acheter une voiture avec des vitres manuelles alors que le contrat stipulait des vitres électriques suffit par exemple à l'invoquer. Vous l'aurez deviné, ce genre de défaut survient rarement.

➤ L'ultime recours, et le plus difficile à prouver

La seconde couvre les erreurs de conception, de fabrication et de montage rendant le véhicule (neuf ou d'occasion) impropre à l'usage ou le réduisant tellement que l'acheteur y aurait réfléchi à deux fois avant d'acheter s'il avait été au courant. Il s'agit par exemple d'une courroie de distribution mal fixée qui saute à seulement 30 000 km (lire en page 3). Là, les cas sont certainement plus fréquents, surtout dans le marché de l'occasion.

Mais comment prouver ce défaut de conformité ou ce vice caché?

C'est bien là le problème, nous explique M^e Saliha Dekhar, avocate au Luxembourg : «La garantie légale, c'est l'ultime recours, quand la garantie constructeur est dépassée. Mais c'est aussi la garantie la plus difficile à faire valoir, car il faut prouver que le vice était antérieur à la vente. Soit on a un cas d'école, comme une pièce qui tombe fréquemment en panne, par exemple un défaut de construction sur un airbag qui a déjà fait l'objet d'une campagne de rappel. Là, forcément, c'est un défaut antérieur à la vente. Soit il s'agit d'un cas plus délicat, et il faut alors se demander si le défaut est lié ou non à l'usure normale d'une pièce, et donc faire intervenir un expert.»

Car toute panne n'est pas forcément anormale ou prématurée, confirme Christophe Baeten, expert automobile à la société Autex : «Tout s'use sur une voiture, même le volant. Donc si on veut jouer sur les mots, beaucoup de défauts peuvent être rangés dans la catégorie des pièces d'usure. Il est d'ailleurs rare que des pièces aient une faiblesse notoire et que ce dé-

faut ait existé à la conception du véhicule. Le vice caché, lui, doit être prouvé, et l'antériorité du défaut doit également être prouvée. Qui dit que ce n'est pas l'utilisation d'un mauvais carburant, la conduite dans un environnement poussiéreux ou encore un mauvais conducteur qui sont à l'origine de la panne?»

➤ Ceux qui en font une affaire de principe

À l'inverse, certains vices cachés sont plus facilement prouvables : «Les courroies de distribution par exemple, il y a des obligations de remplacement à des intervalles prescrits, en années ou en kilomètres. Si telle marque dit qu'elle doit être changée à 160 000 km, ça veut dire qu'elle tient au minimum 160 000 km et donc que tout défaut survenant avant est considéré comme anormal.»

C'est pourquoi les experts comme Christophe Baeten doivent réaliser de véritables enquêtes techniques. «Parfois, un vice caché est évident. Et parfois, même de coûteuses analy-

ses d'huile ou de carburant ne nous aident pas.»

Tout cela, évidemment, n'est pas gratuit. Les personnes que nous avons rencontrées, et qui ont décidé de se battre en justice, cachent l'immense majorité de ceux qui renoncent à toute poursuite, effrayés par la perspective de frais supplémentaires. «La plupart des automobilistes lésés ne vont pas jusqu'au stade du contentieux, surtout pour des véhicules d'occasion achetés pour 5 000 ou 10 000 euros», constate M^e Dekhar.

«Il faut attendre des mois de procédure, être privé du véhicule à cause des expertises, avancer des frais de justice et d'expertise... Mais certains en font une affaire de principe. Car la plupart du temps, les vendeurs espèrent décourager leurs clients en s'engageant dans un bras de fer. Or j'ai pu constater qu'en ne privilégiant pas le dialogue, les professionnels ne font qu'encourager les consommateurs à faire valoir leurs droits.»

Et parfois, comme en témoigne un client combatif (lire en page 3), les consommateurs gagnent!

Tout ce qui brille...

... n'est pas or! Mieux vaut y regarder à deux fois avant d'acheter une voiture, constate M^e Dekhar : «Il y a de plus en plus de petits garages et revendeurs qui s'installent au Luxembourg et qui savent comment appâter le chaland. Ils vendent exclusivement des voitures de luxe et de sport, avec un kilométrage élevé, mais qui sont bien présentées.» Et qui, parfois, tombent en panne peu de temps après... «Je ne veux pas faire de généralités, mais je constate que les cas de vices cachés ressortent souvent de litiges avec ce genre de petits vendeurs récents.» Et «avec des réparations qui dépassent souvent le coût d'achat et un vendeur aux abonnés absents», la plupart des clients, surtout ceux qui viennent de loin, abandonnent...

L'expert Christophe Baeten approuve : «Il ne faut pas confondre petit marchand d'occasion et garage. Il y a de très bons petits garages. Les problèmes surviennent plus avec des vendeurs qui n'ont pas d'atelier, qui nettoient bien la voiture : un coup de karcher sur le moteur et hop, elle brille. Ces gens-là achètent des voitures d'origine douteuse en Allemagne ou ailleurs. Les cas suspects qu'on doit expertiser sont souvent des voitures qui ont eu de multiples propriétaires, sans suivi, ou avec de faux tampons dans de faux carnets d'entretien...» Et si ce genre de mésaventure peut arriver partout, dites-vous qu'un grand concessionnaire aura davantage intérêt à défendre sa réputation qu'un revendeur sorti de nulle part...

DÉFINITIONS

■ La garantie commerciale

Lorsqu'un vendeur professionnel vend un véhicule neuf (ou encore couvert par la garantie), le véhicule fait normalement l'objet d'une garantie commerciale. Il s'agit d'une garantie contractuelle, non obligatoire, dont la durée, l'étendue, les conditions d'application, les exclusions, etc., sont fixées par le constructeur.

■ La garantie légale de conformité

Il y a défaut de conformité à partir du moment où le véhicule ne présente pas les caractéristiques que les parties ont définies dans le contrat. La garantie couvre tous les défauts de conformité qui apparaissent dans les deux ans qui suivent la livraison du véhicule. Elle est valable aussi pour les véhicules d'occasion, sauf mention spécifique sur le contrat (mais sous conditions).

■ La garantie contre les vices cachés

Professionnel ou particulier, le vendeur est responsable des défauts cachés à l'achat, s'ils nuisent à l'usage normal du véhicule (neuf ou d'occasion). Ici, la garantie s'applique quel que soit le moment auquel le vice se révèle. Mais l'acheteur est tenu de le dénoncer dans un bref délai, en prouvant notamment que le vice existait au moment de la vente, qu'il était caché, grave... C'est donc la garantie la plus difficile à mettre en œuvre.

Sales réputations

C'est une conversation qu'on a tous eue : telle marque automobile serait plus serviable et commerciale que telle autre. Sauf que les ragots font difficilement des infos. C'est pourquoi nos experts, s'ils n'en pensent pas moins, se gardent bien de pointer ouvertement telle ou telle marque.

Tout juste Jean-Loup Stradella, juriste au Centre européen des consommateurs, concède que, «à force d'expérience, on remarque que, pour une même pièce défectueuse, certaines marques appliquent quasiment toujours une prise en charge à 100 % des réparations, tandis que d'autres marques vont le faire à 50 %, sans qu'on sache pourquoi». Ce qui laisse penser qu'il existe d'obscurs barèmes internes (lire en page 3).

L'expert Christophe Baeten constate, lui, qu'«on voit vraiment des politiques commerciales très différentes d'une marque à l'autre. Certaines sont plus souples, d'autres diront non avant de vous écouter et vous enverront promener, gentiment, avec un petit café. Certaines n'ont aucune transparence sur les garanties et lorsqu'on leur demande des documents pour connaître leurs notes techniques, leurs raisons, etc., on ne peut rien obtenir, pas même une photocopie.» Mais tout cela, vous l'aurez compris, relève d'expériences personnelles qui n'ont pas valeur de loi!



«Le garage a fait le mort»

Un professionnel, même quand il vend un vieux véhicule, devrait au moins apprendre à vérifier un niveau d'huile... sinon cela peut lui coûter cher!



C'était un achat rapide. Trop rapide. En mars 2016, à la suite d'un accident, Charles* doit rapidement trouver une nouvelle voiture. «Mon idée était d'acheter une voiture pas chère en attendant de trouver mieux», explique cet employé du secteur médical au Luxembourg.

Il tombe alors sur une annonce d'un professionnel luxembourgeois qui vend une VW Passat de 2006, 200 000 km, à 5 500 euros. Plus toute jeune donc, mais vu qu'il s'agit d'un «véhicule de transition»... Il a pourtant un mauvais pressentiment : «Honnêtement, je ne le sentais pas, ce garage. Mais j'étais pressé, et la voiture me convenait.»

Trois semaines après l'achat de la Passat, c'est la tuile : le moteur perd toute sa puissance. Pour des raisons pratiques, ce frontalier se rend dans un garage VW à Thionville, proche de chez lui. Verdict : «Fuite de la pompe tandem. Avec un facteur aggravant : le niveau d'huile était bien trop haut.»

Le garage rend son devis : environ 2 000 euros de réparation, auxquels peuvent s'ajouter 2 000 euros supplémentaires «car le filtre à particule pourrait être aussi touché».

Bref, on se rapproche dangereusement du coût d'achat du véhicule!

La fuite sautait aux yeux

Charles envoie donc un mail au garage luxembourgeois avec le devis, en expliquant la situation. Le garage propose de revoir lui-même le véhicule. «Mais je refuse, car j'ai tiqué par rapport au niveau d'huile trop élevé. J'ai fait faire une expertise qui l'a attesté, un professionnel sérieux ne ferait pas ce genre d'erreur. La fuite de la pompe était liée à l'ancienneté, mais elle se voyait clairement. Le

fait que l'huile était trop haute était un autre indice évident. Tout ça, ils auraient dû le voir avant de me vendre le véhicule.»

Donc Charles demande à annuler la vente. «Mais à partir de là, le garage a fait le mort.»

L'affaire se règle alors par avocats interposés. Le garage se réveille, et demande à regarder lui-même le véhicule, mais Charles, prudent, refuse. Donc l'affaire se règle au tribunal. «Le verdict a été en ma faveur. Le garage a été condamné au remboursement du véhicule, ainsi qu'au remboursement des frais d'expertise et de justice.» Mais le garage traîne à s'exécuter. «Mon avocate a menacé de déposer le véhicule à la caisse de consignation, avec de gros frais à la clé. Là, le garage a payé.»

* Le prénom a été modifié.

L'avis de l'avocate

«Je suis intervenue après l'échec des discussions de Charles avec le garage. Ce dernier n'a jamais voulu reconnaître ses torts, si bien qu'il a refusé notre proposition amiable pour être condamné, un an plus tard, au double du montant qu'il aurait pu payer si nous nous étions passés de l'intervention d'un juge», constate Me Saliha Dekhar.

Elle rappelle d'ailleurs que «une fois que le vice caché est constaté par l'expert, la législation communautaire, comme nationale, permet au consommateur de choisir entre le remboursement du véhicule contre sa restitution ou le paiement d'un dédommagement qui, en pratique, devient la prise en charge des coûts de réparation.»

«Mon congé parental a été gâché»

Quand vis rime avec vice : en achetant un 4x4 d'occasion, une habitante de Mondernange s'est retrouvée fort dépourvue quand elle a dû quitter la maternité...

On a deux enfants, et un petit troisième arrivait... Bref, on avait besoin d'une plus grosse voiture», rit Nathalie*. Elle ne riait plus au lendemain de sa grossesse.

L'histoire remonte à août dernier. Ce couple tombe sur une annonce d'un garage qui retient son attention : un Land Rover Discovery (photo) de 2009, 16 000 euros, 150 000 km. Nathalie se rend au garage pour voir le véhicule... «Sur le coup, rien ne m'inquiète. Le carnet d'entretien était nickel, les réparations avaient toujours été faites dans un garage Land Rover... La courroie de distribution était changée par un précédent garage. Le garage était très propre, le véhicule bichonné...»

Tout roule les premières semaines. Le jour J arrive. «J'ai accouché le 15 octobre. Le 16, la Land Rover nous a quittés», soupire Nathalie. Alors que son mari conduisait le véhicule, la courroie de distribution a cédé. Cela ne pardonne pas : «Le moteur était H. S. Et la réparation coûtera le prix d'achat du véhicule, voire plus», les informe un garage Land Rover où la voiture est remorquée.

Et voilà comment, au lieu de rentrer de la maternité dans un spacieux 4x4, le couple a dû se serrer avec un bébé et une montagne de cadeaux dans une Fiat 500...

Ils regardent sur le carnet d'entretien : la courroie n'a pourtant que 30 000 km! Le couple espère donc que le vendeur du 4x4 va prendre ses responsabilités. Commence alors un combat dont la jeune maman se serait bien passée. Le garage qui lui a vendu le véhicule «fait la sourde oreille. Il ne répondait plus, disant qu'il était très occupé.»

Elle tente une médiation grâce à l'ULC. Là encore, «sans succès». Le 22 décembre, «je les ai prévenus qu'on allait passer par la voie judiciaire. Et comme par hasard, le lendemain ils me rappelaient.»

«C'est une question de principe, je me battrais»

Le véhicule subit une double expertise, qui conclut que «l'origine de la panne est incontestable : le montage de la nouvelle courroie a été mal fait. Une vis a été trop serrée, ce qui a conduit à la panne.» La faute revient donc au garage qui a réalisé l'intervention en question. Problème : il s'agit d'un autre garage que celui qui leur a vendu le 4x4. Le vendeur, qui n'est pas à l'origine de



la faute, ne voit donc pas pourquoi il devrait payer les pots cassés. Ce n'est pas l'avis de Nathalie. «Le vendeur n'a pas voulu reconnaître sa responsabilité vis-à-vis de la garantie contre les vices cachés, quitte à ce qu'ils se retournent après contre l'autre garage qui a mal installé la courroie. Car on est d'accord, finalement, que c'est ce garage-là qui est fautif à la base.»

L'affaire est en cours. Leur avocat tente actuellement de négocier pour éviter une action en justice. Mais Nathalie ajoute : «J'en ai fait une question de principe, je me battrais, même si économiquement on n'est pas gagnants. Car je suis sans voiture, je ne peux rien faire, je ne peux pas louer de voiture car mes revenus ont baissé à cause du congé parental, je ne peux pas me déplacer. C'est difficile pour le moral, je devrais avoir autre chose à penser qu'à une voiture... mon congé parental a été gâché.»

* Le prénom a été modifié.

L'avis de l'avocate

«Nathalie est venue me voir juste après l'échec de la médiation. Nous avons convoqué le garage à une expertise. Les conclusions de l'expert ont été sans appel : il s'agissait bien d'un vice caché. La garantie de vice caché est étrangère à toute idée de faute. Même si c'était le précédent garage qui avait commis une faute dans le montage de la pièce, cela ne prive en aucun cas Nathalie d'invoquer le bénéfice de la garantie contre les vices cachés contre son vendeur. Nathalie n'a aucune relation contractuelle avec ce garage tiers. Seul son vendeur devra répondre à Nathalie, quitte à ce que celui-ci poursuive par la suite le garage fautif.»

250 LE CHIFFRE

En 2016, l'Union luxembourgeoise des consommateurs a reçu plus de 250 demandes de consommateurs relatives à des problèmes concernant des achats ou réparations de véhicules, dont une quarantaine concernaient des véhicules vendus par des professionnels. Pour ces derniers cas (l'ULC n'est pas compétente pour les litiges entre particuliers), «nous avons aidé le consommateur, soit en lui donnant toutes les informations légales, de manière à ce qu'il puisse faire valoir ses droits auprès du garagiste, soit en adressant directement une lettre de réclamation, voire de mise en demeure au garage, au nom et pour le compte du consommateur. Dans certains cas, les dossiers ont été transmis à un avocat, en vue d'intenter une action judiciaire», a précisé l'ULC au Quotidien.

En justice

Faussaire, vraie peine

En novembre 2011, un couple découvre une annonce dans le *Luxbazar* portant sur une Golf avec 150 000 km au compteur et une courroie de distribution en ordre. C'est au moment du contrôle technique que les irrégularités apparaissent : le compteur trafiqué affiche en réalité 216 000 km. Le vendeur avait par ailleurs utilisé un faux nom. Il a été condamné en décembre dernier à 12 mois de prison ferme et à une amende de 1 500 euros. À la partie civile, il a dû verser près de 2 500 euros d'indemnisation.

Un vrai pigeon!

Lors de l'Autofestival, un particulier a entrepris un contrôle sommaire d'un véhicule avant de l'acheter sans remarquer que le cadran kilométrique avait été maladroitement démonté. Le 29 avril 2008, la Cour d'appel du Luxembourg a estimé que l'acheteur aurait dû «facilement constater» que le compteur avait été démonté. Ainsi la Cour a décidé qu'il n'y avait ni vice caché ni tromperie, l'élément intentionnel faisant défaut.

D'obscurs barèmes

Dans la presse, on trouve des barèmes donnant la prise en charge des vices cachés par les constructeurs. Souvent établis par des experts automobiles, ils prétendent que si un joint de culasse, un étrier de frein ou un amortisseur tombent en panne de façon «anormale ou prématurée» avant X kilomètres, les constructeurs devraient financer tout ou partie de la réparation.

Des fuites de barèmes officiels?

Problème : «Officiellement, ces barèmes n'ont aucune valeur juridique», résume Jean-Loup Stradella, du Centre européen des consommateurs. La preuve, «les chiffres peuvent varier d'un barème à l'autre.» Mais officieusement, «le juge peut tout à fait s'en inspirer pour prendre sa décision dans un litige, même s'il ne mentionnera jamais ce barème». Car au Luxembourg, comme ailleurs, «les juges ne sont pas forcément connaisseurs en matière automobile.»

Me Dekhar abonde : «Je vous confirme qu'au Luxembourg il n'existe pas de barème comparable. Ce qui ne veut pas dire que les professionnels du droit ne peuvent pas s'en inspirer.»

Christophe Baeten va plus loin : «Ces barè-

MOTEUR	
DURÉE DE VIE NORMALE (EN KM)	PRISE EN CHARGE DE
	100% 50% SI PANNE A... KM
REFROIDISSEMENT	
Joint de culasse	200 000 50 000 80 000
Pompe à eau ⁽¹⁾ , radiateur, ventilateur	200 000 60 000 100 000
Courroie d'entraînement	100 000 20 000 50 000

mes sont certainement des fuites. Car il y a des barèmes constructeurs internes qui ne sont évidemment pas publiés. C'est ce qu'on appelle en allemand "Kulanz", une extension commerciale de garantie. Ce sont donc des gestes commerciaux qui ne sont pas dans le barème de la garantie constructeur, mais où le constructeur admet que pour la bonne marche commerciale avec le client, il est de bon aloi de lui offrir une partie de la prise en charge de cette réparation. Et chaque constructeur a sa propre cuisine interne. Un constructeur va être plus généreux pour ses embrayages qui sont fragiles, un autre va faire plus de largesse pour une vanne...» Car il faut savoir «que la plupart de ces pièces sont fabriquées par des sous-traitants...»

Et puis «il y a l'obsolescence programmée, qui dans l'automobile est un problème avéré.»

Vices cachés : que faire?

Avant les problèmes

L'expert Christophe Baeten vous encourage à faire entretenir votre véhicule dans un garage agréé, idéalement chez le concessionnaire qui vous a vendu le véhicule. Pourquoi?

Parce que «les garages toutes marques, même avec la meilleure volonté, n'ont pas les mêmes outils et expériences de votre véhicule que le concessionnaire spécialisé». Et

puis «dans la mesure du possible, évitez le low cost en entretien et en réparation. Ce n'est pas que les travaux seront forcément moins bien faits, mais vous n'aurez pas les mêmes chances d'obtenir des largesses commerciales en cas de problème.»

Car «il faut savoir que quand les garages agréés font des travaux sous garantie, bien souvent ils mettent aussi de leur poche. Car les fabricants leur remboursent des "temps barèmes" pour la réparation, qui sont souvent trop courts. Donc si vous n'avez jamais mis les pieds chez eux et qu'en plus vous demandez un véhicule de prêt, le garage n'aura pas envie de servir un client occasionnel comme un client régulier.»

Après les problèmes

Un mot d'ordre : essayez de régler l'affaire à l'amiable. Car les vices cachés sont difficiles à prouver, l'expertise du véhicule n'est pas gratuite, et l'affaire peut traîner des mois voire des années devant les tribunaux, tout en vous privant du véhicule.

Jean-Loup Stradella, du Centre européen des consommateurs, conseille donc de faire une première réclamation écrite au vendeur, en décrivant le problème. Si cela ne marche pas, contactez alors des organismes qui proposent une assistance juridique, comme l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC), ou le Centre européen des consommateurs (c'est gratuit).

En dernier ressort, prenez un avocat. Et battez-vous! «Ce n'est souvent qu'à l'extrême limite, quand le vendeur professionnel reçoit l'assignation devant le tribunal, qu'il se rend compte qu'il va devoir plier, car il sait que la mauvaise publicité lui coûtera plus cher que de rembourser le client», constate Me Dekhar. Et quand d'autres professionnels s'entêtent malgré tout, «ils se font alors condamner, et perdent sur toute la ligne!»

