



## Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne

### FICHE RECAPITULATIVE COMPAREE Les droits et obligations des GARAGISTES en France et en Allemagne

Grâce à la libre prestation de service, vous pouvez faire appel au garagiste de votre choix partout en Europe. Dans une région frontalière comme l'Alsace/ Bade-Wurtemberg, il est toujours intéressant de comparer des offres pour profiter des meilleurs prix.

Attention tout de même ! Des différences de taille existent entre la législation allemande et française. Il est nécessaire de se poser les bonnes questions : par exemple, les devis ou ordre de réparation sont-ils obligatoires ? Quelle est leur valeur dans chaque pays ? Que doit contenir le devis ?

Pour vous aider à faire le bon choix, les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne vous invite à lire attentivement le tableau suivant.

	DROIT FRANCAIS	DROIT ALLEMAND
<b>AFFICHAGE DES TARIFS</b>		
<p><b>Vous n'avez pas vu ou pensez ne PAS AVOIR ETE INFORME DES TARIFS</b></p>	<p><b>L'affichage des prix est obligatoire</b> à l'entrée de l'établissement et sur le lieu d'accueil des clients. Les informations suivantes doivent être lisibles et visibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taux horaire TTC</li> <li>- Mode de calcul (barème, temps passé...)</li> <li>- Prix TTC des prestations forfaitaires (peinture, vidange, entretien...) avec détail des opérations et pièces comprises</li> </ul> <p>Sachez que les prix sont librement fixés par le garagiste et peuvent varier d'un établissement à un autre, une raison de plus de se renseigner.</p>	<p>Le garage doit établir une <b>liste des tarifs</b> qui contient les prix pour les services essentiels.</p> <p>La liste doit être affichée ou – si sa longueur rend l'affichage impossible – être mise à disposition pour être consultée librement par le client (§ 5 PAnGV).</p> <p>Les prix sont librement fixés par le garagiste et peuvent varier d'un établissement à un autre. Il convient donc de se renseigner afin de profiter des meilleurs tarifs.</p>
<b>DEVIS/ORDRE DE REPARATION</b>		
<p><b>Sont-ils OBLIGATOIRES ? QUELLE EST LEUR VALEUR ?</b></p>	<p>Les garagistes sont tenus de vous informer sur le coût des prestations, soit par un estimatif (devis) ou le plus souvent par ordre de réparation.</p> <p><b>DEVIS :</b> Le devis n'est pas obligatoire mais le professionnel a l'obligation d'afficher à l'entrée de</p>	<p>Il faut distinguer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une estimation simple et non contraignante</li> <li>- du prix garanti : la mention « Festpreis » doit alors figurer sur le document.</li> </ul> <p>Une estimation simple ne fait pas partie du contrat ; elle permet seulement de se faire une idée du</p>



## Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne

	<p>l'établissement et dans les lieux de réception de la clientèle son taux horaire TTC et les prix TTC des prestations forfaitaires. Pour des réparations coûteuses notamment, nous vous conseillons de demander un devis au garagiste avant de donner l'ordre de réparation. Le devis est généralement gratuit. En revanche, s'il est payant, vous récupérez le plus souvent les frais si vous faites réparer le véhicule dans le garage qui a établi le devis. Attention : lorsqu'il est signé par les deux parties, il vaut ordre de réparation.</p> <p><b>ORDRE DE REPARATION :</b> Il va déterminer les <b>réparations à effectuer et qui peuvent vous être facturées (voir ci-dessous) !</b> Nous vous conseillons fortement de le faire établir !</p>	<p>prix. (voir la question sur l'étendue des réparations, lorsque les coûts de réparation sont supérieurs de 10 à 20 % environ par rapport à la somme prévue)</p> <p>A noter : le devis ne contient aucune mention obligatoire.</p> <p>Le devis n'est pas obligatoire mais le consommateur a le droit d'en demander l'établissement.</p> <p>Le devis est en principe gratuit, il peut être payant si le garagiste et le client en conviennent.</p> <p>Le <b>prix garanti</b> fait partie intégrante du contrat et lie les parties. Le garagiste n'a pas le droit de dépasser son montant.</p>
<p><b>Que doit contenir le DEVIS?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- date</li> <li>- identité du consommateur</li> <li>- <b>DESCRIPTION PRECISE DES REPARATIONS A EFFECTUER</b></li> <li>- <b>COUT ESTIMATIF DES REPARATIONS/MAIN D'OEUVRE</b></li> <li>- <b>Montant de la TVA</b></li> <li>- <b>Liste des PIECES NECESSAIRES</b></li> <li>- <b>DELAIS DE REPARATION du véhicule</b></li> <li>- <b>Durée de VALIDITE du devis</b></li> </ul>	<p>Il n'y a pas de règles formelles quant au contenu du devis.</p>
<p><b>Que doit contenir l'ORDRE DE REPARATION ?</b></p>	<p>En France, généralement, les deux parties signent un <b>ORDRE DE REPARATION</b> qui doit être rédigé sur papier à en-tête et contenir</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- date</li> <li>- identité du consommateur</li> <li>- type de véhicule</li> <li>- kilométrage</li> <li>- <b>DESCRIPTION PRECISE DES REPARATIONS A EFFECTUER</b></li> <li>- <b>COUT ESTIMATIF DES</b></li> </ul>	<p><b>CONFIRMATION DE COMMANDE :</b> Il est courant de faire signer une confirmation de commande détaillant les conditions convenues avec le client.</p>

	<p align="center"><b>REPARATIONS (essayez d'obtenir le prix le plus exact possible)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>DELAIS D'IMMOBILISATION</b> du véhicule.</li> </ul> <p><b>Il peut être utile de signaler des équipements spécifiques du véhicule sur l'ordre de réparation. Le garagiste en devient alors le gardien (voir ci-dessous).</b></p> <p><b>Le client garde une copie.</b></p> <p><b>Une fois signé, le garagiste devra apporter la preuve que vous avez commandé des travaux supplémentaires non prévus dans ce document.</b></p>	
<b>FACTURE</b>		
<p><b>Est-elle OBLIGATOIRE ?</b></p>	<p>Une facture est <b>obligatoire pour des prestations dont le prix dépasse environ 15 €TTC</b>. Si elle est facultative <b>en-dessous</b> de ce montant, le garagiste ne peut vous la refuser <b>si vous la demandez expressément</b>. Elle est établie en double, l'original vous est donné. Nous vous conseillons vivement d'en faire établir une et de ne jamais payer sans facture acquittée.</p>	<p>Une facture est uniquement obligatoire dans la mesure où les parties en ont convenues.</p> <p>Le client peut réclamer une facture si cela est justifié par un intérêt particulier (p.ex. pour servir d'élément de preuve en cas de réclamation).</p> <p>Elle est établie en double, l'original vous est donné.</p>
<p><b>Que doit-elle CONTENIR ?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- date</li> <li>- nom et adresse du garage</li> <li>- nom et adresse du client</li> <li>- décompte avec temps passé aux différentes prestations</li> <li>- barème horaire du coût de la main d'œuvre</li> <li>- quantité et description/référence des pièces</li> <li>- somme totale HT et TTC</li> </ul> <p>Avant de payer, vérifiez sur la facture qu'elle contient uniquement des réparations que vous avez</p>	<p>Il n'y a pas de règles formelles quant au contenu de la facture pour un consommateur.</p> <p>En règle générale, elle ressemble aux factures établies pour un professionnel. Elle contient :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nom et adresse du garage</li> <li>- nom et adresse du client</li> <li>- numéro de facture</li> <li>- nature et étendue des réparations</li> <li>- date de la réparation</li> <li>- somme totale HT et TTC</li> <li>- taux d'imposition</li> </ul>



## Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne

	demandées.	
<b>Que signifie « DROIT DE RETENTION DU GARAGISTE »?</b>	Le garagiste a le droit de garder votre véhicule tant que vous n'avez pas payé les réparations demandées (voir aussi ci-dessous <b>Que faire, si vous n'êtes PAS SATISFAIT des réparations, quel RECOURS ?</b> ).	Le garagiste a le droit de garder votre véhicule tant que vous n'avez pas payé les réparations demandées ( § 320 BGB).
<b>CONTRAT DE DEPOT</b>		
<b>On entend souvent que le garagiste devient le DEPOSITAIRE du véhicule. Quels sont ses OBLIGATIONS ?</b>	<p>Pendant que votre véhicule est immobilisé chez le garagiste pendant la durée des réparations, celui-ci devient responsable de la garde de votre véhicule et d'éventuelles dégradations, accidents ou vols. Sa responsabilité est par contre déterminée par une éventuelle faute commise ; elle est exclue en cas de force majeure.</p> <p>Les juges considèrent généralement que la responsabilité est limitée aux effets habituels dans un véhicule, non à des objets de valeur. Pensez donc à les sortir. D'où l'intérêt également de préciser sur l'ordre de réparation un éventuel équipement spécial qui serait resté dans le véhicule (hifi amovible etc.).</p> <p>Autre obligation : Le garagiste doit réparer et vous restituer le véhicule. Si vous estimez le délai de réparation anormalement long, mettez-le en demeure avec un délai précis par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception (LRAR).</p>	<p>Le garagiste est responsable des dommages en cas de faute et de négligence.</p> <p>La responsabilité est exclue en cas de force majeure.</p> <p>Si le client ne récupère pas le véhicule à l'expiration du délai, la responsabilité pour dommage ou destruction lui revient.</p>
<b>REPARATIONS</b>		
<b>OBLIGATION DE RESULTAT OU DE MOYENS ?</b> Quelle est la différence ?	<b>OBLIGATION DE RESULTAT :</b> le garagiste doit vous restituer le véhicule réparé et en bon fonctionnement. Si une panne similaire survient dans un court délai, le garagiste est présumé responsable du problème mécanique. Si la même panne persiste, il doit reprendre et réparer à ses frais (à l'exclusion des autres pannes ou mauvais fonctionnement qui se seraient rajoutés à la panne initiale).	<b>OBLIGATION DE RESULTAT :</b> le garagiste doit vous restituer le véhicule réparé et en bon fonctionnement. Si une panne similaire survient dans un court délai, le garagiste est présumé responsable. Si la même panne persiste, il doit reprendre et réparer à ses frais (à l'exclusion des autres pannes ou mauvais fonctionnement qui se seraient rajoutés à la panne initiale). Il ne peut se dégager de sa



## Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne

	<p>Il ne peut se dégager de sa responsabilité qu'en apportant la preuve qu'il n'a commis aucune faute lors de son intervention initiale et que la nouvelle panne n'a aucun lien avec l'ancienne.</p> <p>Par ailleurs, vous pouvez être en droit de demander le remboursement d'éventuels frais que vous avez dû supporter suite à cette panne persistante (ex. remorquage) ainsi que des dommages et intérêts par exemple en cas d'accident ou pour rembourser les frais de réparation si vous pouvez établir que la réparation a été inutile ou inefficace (expertise).</p>	<p>responsabilité qu'en apportant la preuve qu'il n'a commis aucune faute lors de son intervention initiale et que la nouvelle panne n'a aucun lien avec l'ancienne.</p> <p>Par ailleurs, vous pouvez être en droit de demander le remboursement d'éventuels frais que vous avez dû supporter suite à cette panne persistante (ex. remorquage, voiture de location) ainsi que des dommages et intérêts par exemple en cas d'accident ou pour rembourser les frais de réparation si vous pouvez établir que la réparation a été inutile ou inefficace (expertise).</p> <p>Seulement si le garagiste refuse de reprendre et de réparer le véhicule ainsi qu'en cas d'échec de sa réparation, le client peut faire réparer le véhicule auprès d'un autre garagiste et demander le remboursement des frais de réparation.</p>
<p><b>ETENDUE DES REPARATIONS :</b> Peut-il faire des réparations que je n'ai pas expressément demandées ? Peut-il les facturer ?</p>	<p>L'étendue des réparations est fixée par l'ordre de réparation (voir-ci-dessus). Même pour des réparations supplémentaires mais indispensables au bon fonctionnement ou à la sécurité du véhicule, le garagiste doit vous informer et vous demander au préalable votre accord.</p> <p>Il doit également vous avertir si les réparations demandées sont disproportionnées par rapport à la valeur du véhicule. Les tribunaux considèrent notamment que le garagiste ne peut effectuer des réparations si les frais sont égaux ou supérieurs à la valeur du véhicule.</p>	<p>Si les coûts de réparation sont supérieurs de 10 à 20 % par rapport à la somme prévue, le garagiste est tenu d'en informer le consommateur. Le client peut alors décider d'approuver le dépassement des coûts, ou bien de résilier le contrat et rembourser le garagiste des travaux effectués.</p> <p>Si le garagiste avertit le consommateur du dépassement tardivement, le consommateur pourra demander des dommages et intérêts.</p>
<p><b>PIECES CHANGEES :</b> Puis-je les récupérer ? Dois-je les garder ?</p>	<p>Les pièces changées peuvent dans certains cas (ex. expertise) être utiles. Vous êtes en droit de les demander, sauf pour les</p>	<p>Vous êtes en droit de demander les pièces, sauf pour les interventions gratuites sous garantie. Autrement vous êtes considéré en être le</p>




## Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne

	interventions gratuites sous garantie. Autrement vous êtes considéré en être le propriétaire.	propriétaire.  Le garagiste exige souvent des frais pour l'évacuation des pièces
<b>Que faire, si la réparation ne correspond pas à ce qui avait été fixé dans le contrat ?</b>	Dans la mesure où le garagiste a un droit de rétention (voir ci-dessus), en cas de contestation, payez d'abord la facture et récupérez votre véhicule. Ensuite contestez par LRAR. Une expertise peut éventuellement être utile. N'hésitez pas à nous contacter pour de plus amples renseignements (voir ci-dessous CONTACT UTILE)	Si vous n'avez pas encore récupéré le véhicule, il convient de ne pas accepter les réparations. Le garagiste n'a alors pas le droit de vous facturer la main d'œuvre.  Si vous avez déjà récupéré le véhicule et que les réparations ne correspondent pas au contrat souscrit, vous pouvez réclamer au garage la réparation à ses frais.
<b>VEHICULE DE REMPLACEMENT</b>		
	Ce n'est pas une obligation pour le garagiste mais certains proposent ce service. Le garage doit vous informer sur l'assurance comprise et l'étendue des garanties pour ce véhicule. Il doit vous informer sur l'intérêt de souscrire d'éventuelles garanties complémentaires. Vous devez prendre soin de ce véhicule et n'avez par exemple pas le droit de le prêter à un conducteur inexpérimenté.	Ce n'est pas une obligation pour le garagiste mais certains proposent ce service (gratuit ou payant) seulement en cas de garantie ou si la réparation n'a pas été bien faite. Si vous ne pouvez pas utiliser votre véhicule durant les réparations, le garagiste doit vous payer des dommages et intérêts. Dans ce cadre, vous pouvez négocier la mise à disposition d'un véhicule de remplacement.
<b>« ABANDON DE VEHICULE »</b> Vous devez laisser votre voiture au garage, et ne pouvez la récupérer de suite ou les frais de réparations dépassent la valeur du véhicule et vous hésitez à le récupérer :		
Peut-il facturer des <b>FRAIS DE STATIONNEMENT ?</b>	<b>Tout à fait, si</b> - les tarifs sont affichés (affichage obligatoire voir conditions ci-dessus), - et figurent dans les clauses ou conditions générales du devis ou ordre de réparation. Le plus souvent, le devis ou l'ordre de réparation mentionne une date de restitution. Passé ce délai, des frais de stationnement vous sont facturés par jour. A défaut, le garagiste peut également vous adresser une LRAR.	Si vous ne reprenez pas le véhicule à la date prévue, il y a un retard dans la réception du véhicule (§ 293 BGB).  Dans une telle situation, le garagiste peut vous réclamer un dédommagement pour les dépenses supplémentaires qui découlent du stationnement du véhicule (§ 304 BGB).
On entend souvent que le garagiste peut	<b>La réponse est très claire : NON</b> Selon les articles 2229 et 2279 du	<b>La réponse est également NON.</b> Selon l'article § 958 BGB, le

<p>devenir <b>PROPRIETAIRE DU VEHICULE</b> au bout d'un certain temps, si le propriétaire ne revient pas le récupérer. Est-ce vrai ?</p>	<p>Code civil, ceci est uniquement vrai pour les véhicules abandonnés (dont on ne connaît pas le propriétaire) pendant plus de trois ans dans un lieu public.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le garagiste ne peut jamais être considéré comme propriétaire car il connaît le propriétaire réel, son client.</li> <li>- Le garagiste n'est pas non plus le « découvreur » du véhicule car celui-ci lui a été confié par son client.</li> <li>- Un garage n'est pas un lieu public.</li> </ul> <p>Par ailleurs, l'article 2236 stipule que ceux qui « possèdent pour autrui ne prescrivent jamais... ». Le garagiste ne peut donc jamais devenir le propriétaire du véhicule.</p> <p>Il en résulte que le garagiste, même si vous abandonnez votre véhicule dans son garage, ne peut en devenir propriétaire et en disposer librement...</p>	<p>garagiste peut uniquement devenir propriétaire d'un véhicule abandonné.</p> <p>Le garagiste dispose d'un droit de gage et non pas d'un droit d'appropriation.</p> <p>(§ 958 BGB)</p>
<p>Quel est le <b>RECOURS DU GARAGISTE</b> à votre encontre ?</p>	<p>... mais dans la mesure où les véhicules sont des engins particulièrement encombrants, le garagiste a une possibilité de se défaire des véhicules qui lui sont confiés pour <b>stationnement payant</b> (donc après la phase de réparation, quand vous êtes censé récupérer le véhicule et à défaut, des frais de stationnement vous sont facturés) <b>si vous ne l'avez pas récupéré au bout de six mois</b> (à compter de la dernière facture impayée).</p> <p>Mais ne vous inquiétez pas, avant que le garagiste puisse vendre votre voiture, il doit accomplir une procédure judiciaire « accélérée ». Vous êtes donc informé ; vous pouvez vous exprimer et faire opposition à la vente.</p> <p>Par contre, si vous ne réagissez pas, après la vente aux enchères, le garagiste va être payé sur les</p>	<p>Le garagiste a effectivement la possibilité de mettre le véhicule aux enchères.</p> <p>Avant de le faire, il doit vous mettre en demeure et fixer un délai raisonnable pour récupérer le véhicule et payer la facture le cas échéant.</p> <p>Par ailleurs, le garagiste est tenu de vous informer de la mise aux enchères. En l'absence de notification, vous pouvez demander des dommages et intérêts au garagiste. (§ 1220 BGB)</p> <p>Vous pouvez exiger que le garagiste vous rembourse la différence de prix (prix de vente moins la réparation et autres frais) obtenue lors de la vente aux enchères.</p>



## Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne

	<p>sommes obtenues. Si cette somme ne couvre pas l'intégralité des frais, le garagiste devra avancer le reste, et il peut se retourner contre vous. Si la somme obtenue est supérieure, le reste est placé et vous avez 5 ans pour le réclamer. A défaut, il reviendra au trésor public.</p>	
<b>CONTACT UTILE</b>		
<p><b>Vous avez une QUESTION ou un LITIGE avec un garagiste DANS UN AUTRE PAYS DE L'UNION EUROPEENNE, L'ISLANDE OU LA NORVEGE</b></p>	<p>Contactez le Centre Européen des Consommateurs France</p> <p><b>Nos bureaux sont ouverts au public du mardi au jeudi, de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.</b></p> <p>Pour nous contacter :</p> <p> <b>N° Indigo 0 820 200 999</b> 0,09 EUR/MN</p> <p><b>Par téléphone :</b> (0049) 7851.991.48.0 <b>Par fax :</b> (0049) 7851.991.48.11 <b>Par mail :</b> <a href="mailto:info@euroinfo-kehl.eu">info@euroinfo-kehl.eu</a></p> <p><b>Pour soumettre une réclamation ou un litige :</b> <a href="mailto:service-juridique@euroinfo-kehl.eu">service-juridique@euroinfo-kehl.eu</a></p> <p><b>Par courrier :</b> Centre Européen des Consommateurs France Rehfusplatz 11 77694 Kehl ALLEMAGNE</p>	