

Les mentions obligatoires pour les prestations d'entretien ou de réparation de véhicule automobile

Tout professionnel qui commercialise des prestations d'entretien ou de réparations de véhicules automobiles a l'obligation d'afficher à l'entrée de son établissement et dans les lieux de réception de sa clientèle les taux horaires TTC (taux horaire de la main d'œuvre au temps réel passé ou selon un barème établi par le constructeur) et les prix TTC de ses prestations forfaitaires (arrêté du 27 mars 1987, NOR : ECOC8710030A).

Avant toute réparation, le client a la possibilité de demander à son garagiste de lui signer un ordre de réparation (document signé et rédigé sur papier en-tête du garagiste qui mentionne, notamment, l'identité des parties, le type de véhicule et son kilométrage, la nature exacte des réparations à effectuer, ...) ou de lui établir un devis.

Après la réparation, le garagiste est tenu de remettre au client une note TTC pour toute somme supérieure à 25 € (arrêté du 15 juillet 2010, NOR n° ECEC1022527A).

Cette note, établie en double exemplaire (l'original étant remis au consommateur), doit comporter les mentions suivantes (article L 441-3 du CC) :

- La date ;
- Le nom et adresse de l'établissement et ceux du client ;
- Le numéro d'immatriculation du véhicule ;
- Le kilométrage au compteur ;
- Le décompte détaillé de chaque prestation (c'est-à-dire le prix des pièces ou la quantité de produits utilisés) ;
- La dénomination des pièces utilisées ;
- La somme totale à payer HT et TTC.

Depuis le 1^{er} janvier 2016, tout professionnel qui commercialise des prestations d'entretien ou de réparations de véhicules automobiles permet aux consommateurs d'opter pour l'utilisation, pour certaines catégories de pièces de rechange, de pièces issues de l'économie circulaire (pièces de rechange recyclées) à la place de pièces neuves (article L 121-117 du Code de la consommation).

Un décret à venir viendra préciser quelles sont les catégories de pièces concernées par cette nouvelle obligation ainsi que les conditions dans lesquelles le professionnel ne sera pas tenu de les proposer du fait de leur indisponibilité ou de tout autres motifs légitimes.

A compter du 1^{er} janvier 2017, le professionnel qui commercialise des prestations d'entretien ou de réparation de voitures particulières et de camionnettes (définies à l'article R 311-1 du code de la route) permet au consommateur d'opter pour l'utilisation de pièces de rechange issues de l'économie circulaire à la place de pièces neuves dans les conditions prévues aux articles R 121-27 à R 121-29 du code de la consommation (article R 121-26 du code de la consommation ajouté par le décret n° 2016-703 du 30 mai 2016).

Toutefois, ces dispositions ne s'appliqueront pas dans les cas suivants (article R 121-27 du code de la consommation) :

- Lorsque le véhicule fait l'objet de prestations d'entretien ou de réparation réalisées à titre gratuit, ou sous garanties contractuelles, ou dans le cadre d'actions de rappel (conformément aux dispositions de l'article R 321-14-1 du code de la route) ;
- Lorsque les pièces issues de l'économie circulaire ne sont pas disponibles dans un délai compatible avec le délai d'immobilisation du véhicule qui est mentionné sur le document contractuel signé entre le professionnel et son client relatif à la nature des prestations d'entretien ou de réparation à réaliser ;
- Lorsque le professionnel estime que les pièces de rechange automobiles issues de l'économie circulaire sont susceptibles de présenter un risque important pour l'environnement, la santé publique ou la sécurité routière.

Les catégories de pièces de rechange automobiles issues de l'économie circulaire concernées par ces nouvelles règles sont les suivantes (article R 121-29 du code de la consommation) :

- Les pièces de carrosserie amovibles ;
- Les pièces de garnissage intérieur et de la sellerie ;
- Les vitrages non collés ;
- Les pièces optiques ;
- Les pièces mécaniques ou électroniques, à l'exception de celles faisant partie :
 - Des trains roulants ;
 - Des éléments de la direction ;
 - Des organes de freinage ;
 - Des éléments de liaison au sol qui sont assemblés, soumis à usure mécanique et non démontables.

Attention : Tout manquement à cette obligation sera passible d'une amende administrative dont le montant ne pourra excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale