

Des pièces de carrosserie "non commercialisables" chez Renault?

mercredi, 26 février 2020

Des pièces de carrosserie avouées «non commercialisables» par Renault pour une Dacia Logan MCV d'à peine un an et un véhicule de remplacement diablement dur à obtenir au motif que ladite Logan n'est pas en réparation dans le réseau au Losange : c'est la drôle d'histoire racontée par Hervé et Catherine Trémouillaux dont la voiture est immobilisée depuis fin novembre 2019...

Immobilisée dans la carrosserie depuis le 28 novembre dernier, cette Logan MCV Stepway est en attente de pièces de carrosserie "toujours pas commercialisables" selon Renault...

C'est une histoire de consommateur comme nous n'en racontons pas souvent dans notre revue professionnelle. Mais celle-là est suffisamment étonnante -et instructive- pour qu'on vous la relate par le menu.

Le 28 novembre 2018, Catherine Trémouillaux subit un banal accident de la route avec sa Dacia Logan MCV acquise en février 2018. Pare-chocs, aile arrière droite et train arrière faussé immobilisent le véhicule qui part sur un plateau. La conductrice le fait alors orienter vers un carrossier qu'elle connaît et considère comme compétent. Il est en outre le plus proche du lieu de l'accident.

Des pièces de carrosserie... «non commercialisables»

La carrosserie de Moura réceptionne ainsi le véhicule et entreprend la réparation. Après expertise et procédure VE, les pièces de rechange sont commandées. Mais là, surprise : le carrossier découvre que certaines références sont pour l'heure indisponibles, notamment l'aile arrière droite et sa trappe pour ADBlue. il s'en inquiète auprès du concessionnaire Renault-Dacia de Paray-le-Monial (71) qui remonte la piste.

Le 6 janvier 2020, soit plus d'un mois après le début de l'immobilisation du véhicule, un mail lui provient du secrétariat MPR de la concession Renault-Dacia de Lons-le Saunier qui confirme la précédente et

surprenante conversation téléphonique qu'il vient juste d'avoir avec le distributeur de pièces Renault. *«Les bonnes références de pièces d'aile AR (Ndlr : aile et doublure d'aile) ne sont toujours pas commercialisables pour ce véhicule».*

A se demander si cette référence de PR a jamais existé. Car le courriel poursuit en précisant au carrossier que, suite à la demande du concessionnaire et *«après avoir discuté avec les techniciens du bureau d'études, [la référence] 760329761R (côté caisse D partie AR) est une nouvelle référence [...] en cours de documentation».* Comprendre en fait que... *«elle n'existe pas dans le système pour le moment, mais nous faisons le maximum afin que vous puissiez la commander dans les meilleurs délais.»*

Agaçant monopole...

Le carrossier et le couple Trémouillaux s'étonnent. Comment un constructeur peut-il vendre une voiture sans en prévoir les pièces de rechange ? Et comment est-ce seulement possible pour un véhicule de moins d'un an ?

Les propriétaires de la Dacia s'agacent d'autant plus que leur carrossier a fini d'écumer les circuits d'approvisionnement alternatifs, tels Cora ou Aniel, qui eux non plus ne peuvent trouver les références-fantômes. *«La moindre des choses, quand on jouit d'un monopole en pièces de carrosserie comme Renault et les autres constructeurs, c'est au moins de se mettre en devoir d'en fournir la pièce»,* expliquent-ils très logiquement.

Les semaines s'égrainent sans solution. Le carrossier s'impatiente de cette Dacia inachevée qui encombre son atelier en le privant d'une aire de réparation. Il explique en outre à l'assureur qu'après les 12 jours de réparation déjà consommés, 62 autres jours se sont maintenant écoulés. Plus de deux mois durant lesquels le couple a déjà parcouru quelque 7 000 km avec le véhicule de courtoisie qu'il leur a gratuitement prêté...

Et le libre choix, alors?

Décision est alors prise de demander à Renault de prendre le relai du véhicule de courtoisie, puisque la faute lui revient. Et là, seconde surprise : *«Le service client m'explique alors que ce ne sera pas possible, au motif que je n'ai pas décidé de faire réparer mon véhicule... dans le réseau Renault !»,* s'indigne un Hervé Trémouillaux qui a eu tout le temps de se documenter auprès de son assistance juridique. *«La loi Hamon me donne pourtant le droit de choisir librement mon réparateur, ce que j'ai vertement rappelé à Renault».*

La famille prépare maintenant son départ en vacances qui commencent pour elle le 28 février. Et pas question de toute façon d'entreprendre le voyage à 5 dans la trop exiguë Citroën C1 du carrossier. Mais moins d'une semaine avant de prendre la route, Renault tergiversait toujours. Sûr de son bon droit, Hervé menaçait alors le constructeur d'ameuter la presse et [l'émission consomériste de Julien Courbet](#) pour faire connaître sa double mésaventure de victime du monopole de la pièce et de l'illégale punition d'avoir librement choisi son réparateur.

Les arguments ont apparemment fait mouche. Il vient d'obtenir sur le fil une voiture de remplacement similaire. La famille s'apprête donc à prendre la route en Mégane Estate. Et elle vient d'obtenir la confirmation par le constructeur qu'elle pourra la conserver tant que sa Logan ne lui sera pas restituée en

ordre de marche.

Frais de gardiennage en sus

Reste que ni Hervé, ni Christine Trémouillaux ne souhaitent se satisfaire du geste enfin concédé par Renault. Surtout depuis qu'ils savent que le carrossier s'apprête à leur facturer, comme il en a le droit, quelque 700 € par mois de frais de gardiennage. Un sacré budget pour un ménage qui a initialement choisi un véhicule «low-cost» et dont ils ne savent pas encore qui devra finalement s'en acquitter entre Renault, leur assureur ou eux-mêmes.

«Si Renault avait été conciliant plus spontanément et rapidement, nous nous serions satisfaits de son véhicule de remplacement, même s'il s'agit d'un véhicule essence au lieu d'un plus économique diesel», souligne Hervé. Mais il n'en est plus question après tant d'attente et d'atermoiements. «Par principe autant que pour ne pas avoir à payer les surcoûts liés à notre préjudice, nous n'en resterons pas là», annonce Hervé.

Quant au carrossier, il n'a pas résisté à ce message taquin sur sa page facebook :

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite