

Le 29 Mars 2010

Renault La Rochelle
A l'attention du Responsable de la
Concession
Av Jean-Paul-Sartre
B.P. 362
17000 LA ROCHELLE

Objet : Turbo défectueux suite remplacement moteur et demande de facture suite intervention du 5/03/2010

Référence : *Immatriculation*

LRAR

Monsieur,

Le 5 mars 2010, nous avons réglé une intervention d'entretien sur notre véhicule Renault Scenic 2 Dci 120 cv immatriculé *Immatriculation* de **3338** euros (conformément au devis accepté le 1er Mars 2010) correspondant à un échange standard du moteur (consécutif à une usure prématurée des coussinets de bielle). Nous avons alors récupéré notre véhicule.

Dès les premiers kilomètres, nous avons constaté un bruit que nous n'avions jamais eu auparavant.

Nous avons une certaine expérience de ce véhicule car avant de rouler avec ce Scénic, nous possédions un Scenic Dci de première génération (entre 2001 et 2005) et pendant l'immobilisation de notre véhicule, nous roulions dans un autre Grand Scenic Dci 1.9 120cv. Aucun de ces 3 véhicules avec lesquelles nous avons beaucoup roulé ne présentait ce bruit.

Celui-ci se fait particulièrement entendre lors de l'appuie sur la pédale d'accélérateur et est très perceptible sur les 3 premiers rapports. Le bruit s'atténue dès lors que la voiture n'est plus en phase d'accélération.

N'étant pas mécanicien, j'ignore si ce bruit est normal ou pas mais ne l'ayant jamais entendu auparavant, je le trouve suspect. Le vendredi suivant, jour où je ne travaille pas du fait de mesures de chômage partiel me touchant, je retourne dans votre concession pour :

- 1) m'étonner de ne pas avoir reçu la facture de l'intervention réglée une semaine auparavant alors qu'il m'avait été annoncé qu'elle me serait envoyée au début de la semaine,
- 2) demander si le bruit entendu est normal ou pas. Mr ~~prénom~~ *NOM*, le mécanicien de la concession qui avait suivi mon dossier nous avait bien demandé, lors de la remise du véhicule, de signaler tout bruit anormal.

Je n'obtiens toujours pas la facture et un mécanicien pratique un essai du véhicule afin de diagnostiquer l'origine du bruit.

Pendant l'essai, celui-ci constate effectivement le bruit. Je remarque qu'assis en place passager, je perçois moins le bruit que lorsque je suis conducteur.

A l'issue de l'essai, le mécanicien cible l'origine du bruit au niveau du turbo et m'explique que ce bruit peut se révéler normal. Il me propose cependant de rapporter le véhicule la semaine suivante afin de contrôler celui-ci d'autant plus que je lui explique que je dois partir en congés et faire beaucoup de route (environ 2000 km) la semaine d'après.

Rendez-vous a donc été pris le mercredi 17 mars. Je dépose donc mon véhicule et reçoit un appel en fin de journée où le mécanicien m'annonce que le turbo possède un jeu trop important et qu'il immobilise le véhicule.

Il me propose un véhicule de prêt jusqu'au vendredi soir.

Devant partir en congés le vendredi, nous nous retrouvons alors de nouveau avec notre véhicule immobilisé pour un problème mécanique lié au moteur alors que vous venez tout juste de le remplacer en nous assurant que nous n'aurions plus de soucis et vous ne nous proposez pas de solution pour nous dépanner afin que nous puissions partir en congés.

Il est totalement anormal que suite au remplacement du moteur, vous nous rendiez un véhicule potentiellement dangereux et que vous mettiez nos vies en danger. En effet, j'ai eu l'occasion de lire beaucoup de témoignage de clients qui ont eu à subir une panne du turbo. Cela s'est traduit par un emballement du moteur qui s'est mis en surrégime avec émission de fumées à l'intérieur et à l'extérieur du véhicule. Le véhicule est alors très difficile à immobiliser car il faut caler le moteur pour l'arrêter. Si le moteur reste en surrégime trop longtemps, le moteur est détruit.

Votre responsabilité est en cause. En effet, il n'est pas acceptable d'un professionnel de rendre un véhicule pour lequel le moteur a été changé en laissant une pièce aussi importante qu'est le turbo, source de nombreux problèmes connus sur ces véhicules, dans un tel état.

Je tiens à vous rappeler que lors de l'opération de changement du moteur, au moment de l'établissement du devis, je m'étais inquiété de savoir si cette pièce faisait partie de l'échange standard (Car suite aux nombreux témoignages lus ici et là, j'ai découvert que cette pièce était aussi à l'origine de nombreuses pannes sur ce véhicule) . Il m'avait été répondu que cela dépendait de son état. S'il était en bon état, il était conservé, sinon, il était remplacé.

Lorsque nous avons réglé l'intervention, ~~prénom NOM~~ qui avait suivi ce dossier, nous a fait savoir que le turbo avait été conservé car il avait été contrôlé et qu'il était en bon état.

Le turbo aurait dû être en bon état de fonctionnement au moment de la reprise du véhicule :

- du fait que vous aviez diagnostiqué qu'il était en bon état de fonctionnement avant le changement de moteur
- du fait qu'après une opération de maintenance lourde comme un remplacement de moteur, il n'est pas concevable qu'un professionnel puisse laisser partir un véhicule avec un organe mécanique dans un tel état.

Cela n'a pas été le cas car le bruit constaté, provenant d'un jeu anormalement important au niveau turbo, l'a été dès la reprise du véhicule.

Le vendredi 19 mars, le mécanicien qui suit ce nouveau dossier annonce que le remplacement du turbo est une opération qui coûte 2200 euros et que Renault en prendrait une partie à sa charge ce qui laisserait encore 650 euros à notre charge.

Comment osez vous encore nous demander d'assumer financièrement cette panne mécanique qui est entièrement de votre responsabilité ?

En effet, si le turbo était bon état avant le remplacement du moteur et qu'à présent il ne l'est plus, c'est que votre intervention l'a mis dans ce nouvel état. C'est à vous d'assumer vos erreurs.

Si le devis de remplacement du moteur ne faisait pas état du remplacement du turbo et qu'à présent vous estimez qu'il aurait dû en faire partie, c'est aussi une erreur de votre part qu'il faut assumer.

Je vous rappelle que nous avons déjà eu à assumer des frais importants et injustifiés sur ce véhicule qui a pourtant toujours été entretenu dans votre concession.

Injustifiés car la panne que nous avons eu est liée à un vice caché connu de Renault. Comme l'a si bien rappelé le journaliste de France Info, Jean-Remy Macchia le 9 mars dernier, ce défaut devrait être couvert par une garantie étendue de Renault. Les cas similaires sont nombreux (je tiens à votre disposition 140 cas recensés ces derniers mois).

L'opération de changement du moteur nous a déjà coûté 3338 euros alors que cela n'aurait jamais eu à se produire. La dernière révision, 5 mois avant la panne, nous avait déjà coûté 1100 euros du fait du remplacement de la distribution. Suite à cette révision lourde, nous ne devions pas avoir de problème mécanique majeur. Malgré cela, nous avons eu cette panne inacceptable car liée à une erreur de conception et aucune information ne nous a été donnée sur ce risque potentiel, et Renault n'a pas assumé complètement ses responsabilités en nous laissant une somme importante à notre charge.

Sans doute ne vous rendez-vous pas compte des préjudices importants déjà engendrés par ces pannes :

La première panne nous est arrivée alors que nous partions en week-end. Comme vous ne nous avez pas proposé de véhicule de remplacement, nous avons dû louer un véhicule (Coût :134 euros) et cela nous a écourté notre week-end d'une demie journée.

Ensuite, ne pouvant nous passer de véhicule, nous avons dû nous en faire prêter un pendant 6 semaines (le temps que vous avez mis à nous rendre notre véhicule). Il a fallu aller chercher ce véhicule à Paris cela entraînant du temps passé (1 journée) et des frais (63 euros de billet TGV, 68 euros de péage et d'essence pour rentrer à La Rochelle). Ensuite, il a fallu s'organiser pour rapporter ce véhicule.

J'ai dû me rendre à mon assurance à plusieurs reprises afin de gérer l'assurance de ce véhicule de prêt.

Aujourd'hui, alors que j'avais bien stipulé à ~~prénom~~ ~~NOM~~ puis au second interlocuteur que nous avons besoin de notre véhicule pour partir en congés à la fin mars, nous nous sommes de nouveau retrouvés sans véhicule alors qu'il nous est

absolument nécessaire. Nous avons de nouveau dû nous organiser pour nous faire prêter un véhicule au dernier moment.

Vous comprendrez bien que nous sommes excédés par les conséquences du défaut de conception de ce véhicule et par la manière dont vous n'assumez pas vos responsabilités.

Il est hors de question que nous devions prendre à notre charge cette nouvelle réparation.

Nous avons déjà suffisamment engagés de frais sur ce véhicule. Frais injustifiés aux conséquences très lourdes pour notre budget et nos économies : nous avons déjà dû emprunter de l'argent pour payer le remplacement du moteur.

Dans la mesure où nous avons suivi scrupuleusement les recommandations du constructeur, il était tout à fait anormal que nous ayons à subir des problèmes mécaniques majeurs avec notre véhicule. Nous n'avions pas de raison d'avoir des dépenses importantes sur ce véhicule. Aujourd'hui, tous nos projets futurs sont annulés du fait que vous nous faites assumer une dépense au montant considérable qu'il va falloir rembourser pendant de nombreux mois.

Nous nous permettons de vous rappeler que nous avons déjà eu des soucis avec les réparations effectuées dans votre concession :

- 1) Travaux de peinture ayant nécessité de rapporter le véhicule car la peinture avait cloqué.
- 2) Turbo non fonctionnel après un remplacement de la bougie de préchauffage. Une durite n'avait pas été raccordé ce qui s'était traduit par un véhicule poussif que vous n'aviez pas détecté (!).

Par la présente, nous vous demandons donc :

- 1) de nous faire parvenir la facture du remplacement du moteur dans les plus brefs délais. Vous auriez dû nous la fournir dès la réalisation de la prestation de service et son paiement. Il est inacceptable que nous ne l'ayons pas alors que le règlement a été effectué il y a déjà trois semaines.
- 2) de prendre totalement à votre charge la réparation du turbo.

Si lors de la première panne, nous avons découvert à nos dépens que nous n'avions pas de protection juridique, nous avons remédié à cela et aujourd'hui ce n'est plus le cas.

Si vous ne répondez pas favorablement à nos requêtes, nous vous informons que nous prendrons contact avec notre protection juridique.

Dans l'attente de votre réponse, nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.