

# COMMENT VOUS PRÉMUNIR CONTRE LES RÉCLAMATIONS CLIENT VO



L'évolution des législations nationales et européenne protège toujours davantage les consommateurs, relayée par un activisme croissant des associations. Dans ce contexte, vos clients deviennent de plus en plus pointilleux sur leurs droits et n'hésitent plus à les faire valoir s'ils se sentent lésés, à tort ou à raison. Très vulnérable sur ce point, le marché VO impose des mesures de précaution particulières pour se garantir contre les abus ou les réclamations injustifiées.

## LE MAÎTRE MOT POUR UNE PROTECTION EFFICACE : TRAÇABILITÉ

Il ne s'agit pas seulement ici de disposer de toutes les informations concernant l'historique d'un VO que vous venez d'acquérir ou de reprendre à l'un de vos clients, mais aussi de réunir un certain nombre d'éléments concrets que vous pourrez opposer au futur acheteur en cas de litige ultérieur. Ces éléments sont relatifs à tout ce qui va se passer entre l'arrivée en l'état du VO dans votre structure et la remise des clés après préparation à son nouvel acquéreur.

Prenons l'exemple, fréquent, des petits travaux de carrosserie (bosses légères, rayures, retouches de peinture, redressement d'attaches de pare-choc...). Vous vous éviterez bien des risques de soucis en prenant les mesures suivantes :

1. Prenez des photos détaillées des zones concernées avant réparation et conservez-les dans le dossier du véhicule.
2. Joignez-y le relevé des travaux effectués en interne ou les factures correspondantes si vous sous-traitez.

Quelques mois ou années après la vente, votre client revient en prétendant que son véhicule a fait l'objet de réparations pouvant dissimuler les traces d'un choc important, réparations décelées par un autre garagiste censé racheter à son tour le VO et qui propose pour ce motif une valeur de reprise très inférieure à la cote. Le client exige une compensation à hauteur du soi-disant préjudice et, au pire, menace de porter l'affaire en justice.

Il vous suffit alors de ressortir clichés et justificatifs du dossier pour prouver qu'il s'agissait de réparations minimales visant simplement à une remise en état, dans le cadre normal d'une préparation VO.

Ce type de précaution vaut pour toutes les réparations effectuées entre l'achat du VO par vos soins et sa revente, quelle qu'en soit la nature.

## LE DIAGNOSTIC PAR UN TIERS INDÉPENDANT

Si le client n'est pas convaincu de votre bonne foi malgré tout, mais aussi en cas de doute de la part d'un acheteur potentiel sur le bon état d'un VO que vous lui proposez, un bon moyen de lever toute ambiguïté consiste à dresser une liste de garagistes tiers susceptibles de faire un diagnostic du véhicule en toute indépendance. Le client choisira lui-même dans la liste, et le coût du diagnostic pourra être partagé, ou même entièrement à votre charge selon arrangement.

La plupart du temps, ce type de proposition n'ira pas plus loin et rétablira la confiance manquante.

**La prévention des mécontentements client potentiels, par des moyens les plus concrets et les plus indiscutables possibles, ne fournit pas seulement des preuves de votre bonne foi en cas de réclamation : elle participe à la construction de votre notoriété et donc à la consolidation de votre entreprise.**