Communiqué de presse

Centre Européen des Consommateurs France

À Kehl, le 16 juillet 2025

Panne de voiture à l'étranger :

ce qu'il faut savoir avant de faire réparer

Pour partir en vacances, la voiture est le mode de transport privilégié des Français. Ils n'hésitent d'ailleurs pas à franchir la frontière et à sillonner les routes d'Europe. Quel que soit l'itinéraire, personne n'est à l'abri d'une panne inopinée sur l'autoroute. Pas évident d'y faire face à des kilomètres de chez soi. Avant de partir au Portugal, en Italie ou encore en Espagne, il est donc important de savoir si vous êtes assuré à l'étranger et de connaître le niveau des garanties. Sans compter que chaque pays dispose de règles spécifiques pour la réparation d'un véhicule. Tour d'horizon en Europe avec le Centre Européen des Consommateurs France.

Avoir les bons réflexes suite à une panne

Une fois la voiture immobilisée sur l'autoroute et les passagers en sécurité derrière la glissière, le premier réflexe, c'est d'appeler votre assurance automobile. Si votre contrat prévoit une assistance au dépannage, vous n'avez plus qu'à vous laisser guider. L'assureur peut dépêcher un dépanneur, voire organiser le transport du véhicule chez un réparateur agréé, grâce à son réseau de partenaires en Europe. Sinon, à vous d'appeler un dépanneur local afin qu'il

remorque votre voiture jusqu'à son garage. Notez toutefois que seul un remorquage géré par l'assurance vous sera remboursé.

A quoi faut-il faire attention lors des réparations ?

Si vous n'êtes pas couvert par votre assurance et décidez de faire réparer la voiture sur place plutôt que de la rapatrier en France, pensez à demander un devis au garagiste. La plupart des garages en Europe n'établissent pas de devis automatiquement, mais vous le remettent sur demande. Notez également qu'en Italie, si vous changez d'avis après avoir demandé un devis, le garagiste peut facturer environ 10% du coût estimé. Notamment s'il est déjà intervenu sur la voiture.

Bien qu'en France le terme « devis » soit fréquent, à l'étranger vous pouvez recevoir du garagiste un contrat, une estimation, un ordre de réparation… Quel que soit son nom, ce document devient engageant dès lors qu'il est signé par les deux parties. Par exemple, en Espagne, vous devez signer le devis pour entamer les réparations et le garagiste vous remet un récépissé de dépôt du véhicule.

Une fois les réparations effectuées, exigez une facture en version papier ou dématérialisée. Elle doit mentionner la date, le nom et l'adresse de l'établissement, vos coordonnées ainsi que l'immatriculation du véhicule, le décompte détaillé des prestations, les pièces remplacées et la somme totale à payer.

Que faire en cas de litige avec le garagiste ?

Le garagiste n'a pas correctement réparé la voiture ? Signalez le problème immédiatement. Au Portugal et en Espagne, le garage doit vous mettre à disposition une fiche de réclamations (« Livro de Reclamações », « Hoja de reclamaciones »). Même si vous avez déjà repris la route, contactez-le immédiatement par écrit pour le prévenir.

C'est votre meilleure chance d'obtenir une nouvelle intervention sous garantie. Si la même panne survient, essayez de faire rapatrier la voiture chez le réparateur responsable. En Espagne par exemple, vous disposez d'une garantie de 3 mois ou de 2000 kilomètres sur les réparations effectuées, à compter de la restitution du véhicule. Mais cette garantie n'est plus valable si vous faites réparer votre voiture par un autre garage.

Dans tous les cas, assurez-vous d'avoir des preuves des nouveaux défauts constatés. Vérifiez si votre assurance automobile/protection juridique prend en charge une expertise. Vous en aurez besoin pour faire reconnaître la faute du professionnel. Dans la plupart des pays européens, vous devez prouver que la réparation défectueuse du garagiste a causé la nouvelle panne. C'est

uniquement à cette condition que le garagiste est tenu de réparer gratuitement le véhicule.

Plus d’informations sur la réparation automobile pays par pays sur notre site : Faire réparer une voiture tombée en panne à l’étranger.

Le Centre Européen des Consommateurs (CEC) France est l'interlocuteur des consommateurs français qui ont une question sur leurs droits en Europe ou un litige avec un professionnel européen. Le CEC France appartient au réseau ECC-Net, présent dans chaque pays de l'UE, en Islande et en Norvège. Le CEC France est situé à la frontière Strasbourg/Kehl, regroupé avec le CEC Allemagne au sein de l'association franco-allemande "Centre Européen de la Consommation".

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et les opinions exprimés n'egagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou du Conseil européen de l'innovation et de l'Agence exécutive pour les petites et moyennes entreprises (EISMEA). Ni l'Union européenne ni l'autorité subventionnaire ne peuvent en être tenues pour responsables.