



DOSSIER STELLANTIS

SOMMAIRE

- **I PURETECH** (pages 1-2)
- **II DIESEL 1.5 BLUEHDI** (pages 3-4)
- **III AIRBAGS** (pages 5-7)

I°PURETECH

Prise en charge dépenses engagées entre le 1^{er} janvier 2022 et le 18 mars 2024 sous certaines conditions :

1°

- un problème de courroie de distribution sur un véhicule équipé d'un moteur 1.0/1.2 Puretech atmosphérique produit de juin 2012 à juin 2022 ou d'un moteur 1.2 Puretech turbo produit d'avril 2014 à juin 2022 ;
- une surconsommation d'huile liée à un problème de segmentation des pistons sur un véhicule équipé d'un moteur 1.2 Puretech avant EURO 6.2 sorti d'usine entre avril 2014 et juillet 2018 (pour l'Europe) ;
- une surconsommation d'huile liée à un problème de séparateur d'huile sur un véhicule équipé d'un moteur 1.2 Puretech EURO 6.2 et au-delà, produit de février 2018 à février 2023.

2°

Le véhicule doit être couvert par l'extension de garantie (10 ans/175 000 km), à compter de la date de début de garantie (généralement correspondante à la date de première immatriculation).

3°

L'entretien doit avoir été effectué selon les recommandations du constructeur (planning et huile principalement), par tout professionnel de l'automobile (donc

même en dehors du réseau de la marque du véhicule concerné). Pour vérifier ce point, les 3 dernières factures détaillées sont demandées. Le constructeur précise par ailleurs considérer « *comme acceptable un retard maximum de 3 mois/3 000 km dans le planning d'entretien* ». Reste à savoir si, dans la réalité, le constructeur applique vraiment cette tolérance car nous avons constaté de nombreux refus de prise en charge à cause justement d'un non strict respect du délai d'entretien.

4°

Stellantis impose que « *le diagnostic et la réparation doivent avoir été effectués dans le réseau agréé* ». Autrement dit, celles et ceux qui ont fait réparer leur moteur endommagé ailleurs que dans le réseau du constructeur, même s'ils semblent ne pas être nombreux dans ce cas, sont exclus de toute indemnisation.

si un client a déjà bénéficié d'une prise en charge partielle liée à la surconsommation d'huile pour un incident survenu entre le 1^{er} janvier 2022 et le 18 mars 2024, il est possible de demander un remboursement complémentaire pour arriver à une prise en charge à 100 %.

Une plateforme pour trois problèmes distincts

S'il faut saluer la mise en place de cette plateforme, on peut regretter que Stellantis agisse de manière limitée et qu'aucune proposition d'indemnisation pour les préjudices annexes subis (défaut de jouissance du véhicule, préjudice moral, location d'un véhicule de remplacement...) ne soit proposée.

L'autre regret concerne la plage des dates retenues pour les modèles éligibles, trop restreinte puisque les soucis sur les moteurs Puretech sont bien antérieurs. Stellantis se défend en assurant que les problèmes antérieurs ont déjà été traités soit par une indemnisation soit par un refus lorsque le dossier ne répondait pas aux critères.

Selon nos informations, cette même plateforme sera prochainement utilisée pour un troisième problème, celui concernant les propriétaires de modèles équipés du moteur diesel 1.5 BlueHDI.

La plateforme de réclamation de Stellantis

Depuis son ouverture, environ 20 000 clients ont sollicité cette plateforme dont la moitié ont déposé un dossier complet, à 75 % il s'agit de clients français.

II° DIESEL 1.5 BLUEHDI

1° Une chaîne sous-dimensionnée

Depuis le 1^{er} février 2023, le constructeur équipe donc ses moteurs d'une chaîne plus large, désormais de 8 mm.

pour les véhicules encore en circulation munis de la petite chaîne, Stellantis a modifié le type d'huile moteur préconisé

Le 8 janvier 2024, le constructeur a modifié une nouvelle fois son plan d'entretien, en imposant un type d'huile particulier en fonction de la date de commercialisation des véhicules.

Depuis fin septembre 2024, Près de 760 000 propriétaires au total ont été contactés. L'objectif n'est pourtant pas de remplacer systématiquement la chaîne incriminée. Il est avant tout de « *réaliser une étude de comportement à l'usage d'un composant du moteur DV5* ». Pour les véhicules qui affichent plus de 120 000 km, on change la chaîne de distribution et son galet tendeur,

en 2023, Stellantis a mis en place une grille de prise en charge. Laquelle doit être de 100 % pour les véhicules âgés de moins de 5 ans ou affichant moins de 150 000 km au compteur (au premier des deux termes échus). Pour les autres voitures, qui n'entrent pas dans le cadre de ces critères, c'est un peu la loterie. Car il revient au concessionnaire « *d'affiner à l'aide d'un outil de simulation la prise en charge effective, qui évoluera en fonction de l'âge et du kilométrage, mais aussi du suivi de l'entretien et de la fidélité au réseau* ».

Conseil : Prévenir la panne - Soyez à l'écoute du moteur

Si vous constatez :

- Une consommation d'huile anormale, un manque de puissance (sans doute dû à une mauvaise ouverture des soupapes quand la chaîne se détend) plus ou moins prononcé
- Des vibrations du moteur et/ou un « bruit de ferraille », de « cigale », voire de « claquement » (d'où les interventions « d'écoute » des moteurs organisées par Citroën et Peugeot depuis septembre 2024).

Alors adressez-vous au réseau agréé

Modèles concernés

Citroën C3, C3 Aircross, C4, C4 Cactus, C4 Picasso, C5 Aircross, Berlingo, SpaceTourer et Jumpy.

Fiat Ulysse et Scudo.

DS DS 3 Crossback, DS 4, DS 7 et DS 7 Crossback.

Opel Corsa, Astra, Mokka, Crossland, Crossland X, Grandland, Grandland X, Combo, Zafira et Vivaro.

Peugeot 208, 2008, 308, 3008, 508, 5008, Expert, Rifter et Partner.

Toyota Proace et Proace City.

2°AD BLUE

Problèmes liés aux réservoirs AdBlue de ses véhicules diesel fabriqués entre janvier 2014 et août 2020

La prise en charge pourra s'étendre jusqu'à 8 ans après la date de fabrication du véhicule concerné et sera variable en fonction du kilométrage et de l'ancienneté.

Pour les véhicules éligibles de moins de 5 ans et jusqu'à 150 000 kilomètres, Stellantis compense 100 % du coût des pièces. Si le véhicule a entre 5 et 8 ans, ce sera entre 30 % et 90 % selon le kilométrage. Concernant la main-d'œuvre, un montant forfaitaire de 30 € sera versé. Cela représente, dans certains cas, environ 20 % du coût moyen de la main-d'œuvre nécessaire à la réparation.

Pour les automobilistes qui ont déjà fait réparer leur voiture mais qui doivent retourner à nouveau au garage pour une seconde intervention, le constructeur s'est engagé à assumer 100 % des coûts de réparation (pièces et main-d'œuvre) à condition que le précédent remplacement ait eu lieu moins de 50 000 km ou 24 mois avant. Le propriétaire devra apporter la preuve que la précédente intervention a bien été effectuée chez un réparateur agréé en présentant une facture.

Enfin, une mesure rétroactive permettant de compenser par une somme forfaitaire (montant aujourd'hui inconnu) les consommateurs qui ont reçu des remboursements moins favorables depuis le 1^{er} janvier 2021 sera mise en place. Pour gérer l'attribution de la somme rétroactive, une plateforme dédiée à ce dispositif sera ouverte mi-janvier à cette adresse : <https://stellantis-support.com/v2/>. Elle permettra de calculer le montant alloué en fonction du kilométrage et de l'âge du véhicule.

III° AIR BAGS

Indemnisation des consommateurs : Citroën désormais sommée d'agir

Alors que les propriétaires de véhicules immobilisés depuis le début des campagnes de rappels sous « stop drive » ont subi, voire subissent encore, différents préjudices en lien avec l'immobilisation forcée de leur véhicule, Automobiles Citroën, filiale de Stellantis et constructeur des modèles C3 et DS concernés, refuse toujours d'annoncer la moindre mesure d'indemnisation.

L'UFC-Que Choisir met donc formellement en demeure ce constructeur d'avoir à dédommager sans délai les consommateurs victimes des conséquences de ses campagnes de rappels calamiteuses.

Comme elle s'y était engagée auprès des milliers de consommateurs s'étant signalés à elle, l'UFC-Que Choisir entend suivre de près l'avancement de ce dossier. Il est en effet temps que les consommateurs cessent d'être les victimes d'un laxisme industriel et institutionnel inacceptable.

DERNIERE INFO (05/03/2025)

Face aux difficultés rencontrées par les consommateurs du fait de l'immobilisation de leur véhicule suite à la première campagne de rappel soumise au « stop drive », lancée par STELLANTIS au mois de mai 2024, notre association s'est déjà mobilisée à plusieurs niveaux. Elle a notamment initié une action en justice en déposant plainte, en janvier dernier, pour pratiques commerciales trompeuses, tromperie aggravée et mise en danger délibérée de la vie d'autrui. Nous restons encore dans l'attente d'informations quant aux suites données à cette initiative judiciaire.

De nombreuses associations locales nous ont néanmoins fait part de la légitime volonté de leurs adhérents d'obtenir une indemnisation de leur préjudice subi en raison de l'immobilisation de leur véhicule lors de cette première vague de « stop-drive ».

Nous souhaiterions vous proposer d'épauler l'un(e) de vos adhérent(e)s à cette fin devant la justice, en prenant en charge l'ensemble de la procédure (tant la gestion pratique du dossier sur le fond que financièrement). Notre objectif est simple : faire juger que l'immobilisation imposée par Stellantis a généré des frais spécifiques et occasionné des préjudices aux propriétaires des véhicules concernés méritant d'être indemnisés.

Nous espérons ainsi pouvoir lancer plusieurs procédures pour obtenir, nous l'espérons, un panel de décisions identiques ou similaires incitant à un traitement généralisé des dossiers.

Pour cela, et si vous en êtes d'accord, nous souhaiterions pouvoir sélectionner, parmi les dossiers de vos adhérents, le cas individuel le plus pertinent et complet possible au regard des critères de recevabilité préétablis avec notre avocat.

Les conditions de recevabilité du dossier seraient les suivantes :

1/ L'adhérent est propriétaire d'un véhicule CITROEN ou DS visé par la première vague de rappel sous « stop-drive » de STELLANTIS d'avril/mai/juin 2024

2/ L'adhérent a reçu un courrier, au printemps ou été 2024, lui indiquant qu'il devait cesser de conduire son véhicule CITROEN ou DS

3/Le véhicule concerné est une première main ou il a été acheté d'occasion mais en concession CITROEN ou DS

4/ Son véhicule a été réparé (remplacement des airbags Takata défectueux) et l'adhérent dispose d'une attestation de réparation

5/ L'adhérent a réglé des prestations/frais devenus inutiles et/ou exposé des frais spécifiquement liés à et pendant l'immobilisation de son véhicule, directement causés par l'injonction de ne plus conduire son véhicule (frais d'assurance, frais de location de véhicule de remplacement, frais d'annulation de vacances, billets de train et/ou de taxi, etc.)

6/ Que votre adhérent accepte de porter son cas en justice, assisté de la Fédération, sachant que celle-ci prendra en charge les frais de procédure (dont les frais d'avocat).

Sur la base des pièces transmises, le Service juridique sélectionnera, avec son avocat, les cas apparaissant les plus pertinents. Nous ne manquerons pas de revenir vers les associations locales concernées pour les en informer.

Si vous acceptez de nous aider pour la préparation et le lancement des actions envisagées, merci d'adresser les éléments des dossiers sur l'adresse : juridique@quechoisir.org (NB : merci d'adresser un mail par adhérent concerné, contenant l'ensemble des pièces du consommateur, afin d'en faciliter le traitement et éviter toute confusion de pièces).

Nous restons évidemment disponibles pour répondre à vos questions et vous remercions par avance pour votre collaboration.

INFOS ANNEXES

Plateforme de réclamation Stellantis :

<https://stellantis-support.com/v2/>

Ref : UFC Que Choisir

<https://www.quechoisir.org/actualite-additif-adblue-vers-une-indemnisation-n148198/>

<https://www.quechoisir.org/actualite-moteurs-puretech-stellantis-prend-a-minima-ses-responsabilites-n148604/>

<https://www.quechoisir.org/actualite-moteur-diesel-1-5-bluehdi-de-stellantis-la-grogne-monte-n132914/>