

# Comment faire payer la casse due à un gazole frelaté ?

Je suis tombé en panne juste après avoir fait le plein. Le garagiste me dit que ma pompe d'injection est morte à cause du gazole, de mauvaise qualité. Que faire ?  
Sylvain R., par e-mail

## EXPERTISE Antoine Jacquot

En plus de délivrer l'énergie au moteur, sur les diesels, le carburant assure aussi la lubrification du système d'injection. S'il n'est pas d'une qualité irréprochable, l'avarie guette... Alors, au moindre pépin, réagissez !

**M**algré les normes sévères en vigueur, le carburant vendu dans les stations-service peut quelquefois être pollué ou de mauvaise qualité, et occasionner de sérieuses pannes. Celles-ci surviennent plus ou moins rapidement, selon le type de pollution rencontrée. *Auto Plus* vous détaille les différents cas qui peuvent se présenter et les réflexes à adopter.

### Cas n° 1 : carburant pollué par des boues et impuretés

Ces boues peuvent être constituées de résidus de raffinage (goudrons) ou de grosses impuretés provenant de la cuve de la station (salôts, corrosion). Le filtre situé entre le réservoir et la pompe d'injection du véhicule doit stopper la plupart de ces particules. Toutefois, en cas de très forte concentration de "déchets", le filtre se colmate assez rapidement, avec pour conséquence une diminution notable du débit de gazole et un calage du moteur. **La panne se produit en général quelques kilomètres après l'approvisionnement**

(parfois même sur la piste), mais pas de panique, les éléments du système d'injection sont en théorie préservés. Il n'en reste pas moins que la remise en état passe par **un vidange, un nettoyage du réservoir et des canalisations, ainsi que, bien sûr, par un remplacement du filtre à carburant**. Soit un coût de 150 à 300 € selon les modèles. Cette dépense peut évidemment faire l'objet d'un recours, à condition de mettre immédiatement en cause la station distributrice (voir le mode opératoire en encadré).

**Cas n° 2 : carburant contenant de l'eau en excès**  
L'eau est l'ennemi n° 1 des pompes et autres injecteurs des moteurs diesels. Présente en faible quantité dans le gazole, elle est normalement stoppée dans le volume de décantation du filtre (d'où la nécessité de le purger régulièrement). Mais, en cas de très fort pourcentage d'eau (exemple : une grosse infiltration de pluie dans la cuve de la station), le filtre devient totalement inefficace, et c'est le **grippe quasi immédiat de la pompe**

Faire appel à un expert est souvent judicieux pour prouver que la mauvaise qualité du carburant est la cause de la panne.



## Obtenir réparation

### NOS CONSEILS POUR RÉAGIR VITE ET BIEN AFIN D'ÊTRE INDEMNISÉ

> En cas de suspicion de carburant défectueux, arrêtez-vous aussitôt. Si la casse est sévère (trois de plus de 1 000 €), faites licio prélever par un huissier (150 €) deux échantillons du carburant à la pompe de la station en cause, et deux autres de celui contenu dans votre réservoir. Adressez un de chaque à un laboratoire indépendant (environ 50 € l'analyse) et gardez l'autre jeu par sécurité. Les résultats comparés, qui montreront des pourcentages identiques d'eau ou d'impuretés toxiques, vous permettront de confondre le distributeur fautif.  
> Si les prélèvements sont impossibles, demandez au dépanneur ou au garage d'établir une attestation indiquant, par exemple : "eau dans le filtre" ou "odeur d'essence dans le gazole".  
> Si le panne survient plus tard, faites un appel à témoins : trouvez d'autres

clients ayant eu le même souci que vous, et la station concernée sera obligée d'ouvrir un dossier auprès de son assurance responsabilité civile.  
> Mettez la station en cause au plus vite (par lettre recommandée avec AR) en joignant une copie du justificatif de ravitaillement. Adressez-lui ensuite, dès réception, les résultats d'analyse et le devis de réparation (ou l'attestation du garage), en exigeant une prise en charge intégrale, comprenant les frais d'immobilisation. En cas de refus, avant d'engager les moindres travaux, mandatez un expert pour mener une expertise contradictoire (300-600 €).  
> A l'avenir, en prévention, évitez de faire le plein lors du ravitaillement de la station. L'afflux de carburant remue la couche d'eau et de salôts présente au fond des cuves et peut causer une pollution momentanée, fatale au moteur.



## zole frelaté ?



d'injection, avec de possibles dommages irréversibles aux injecteurs. Là encore, théoriquement, le moteur n'en souffre pas. Quoi qu'il en soit, la **facture (changement de la pompe au minimum) s'élève vite à plusieurs milliers d'euros**. La casse étant presque instantanée après le plein, on peut obtenir aisément la preuve d'une détérioration du carburant en faisant aussitôt analyser des échantillons pour étayer le dossier (voir encadré "Obtenir réparation").

### Cas n° 3 : carburant non conforme

Il arrive que le liquide distribué ne soit pas pollué, mais impropre ou inadapté à votre moteur, par exemple à cause d'une inversion de cuves lors du dépôtage du camion de livraison (gazole dans une citerne de sans-plomb, ou inversement). Une autre éventualité : vous tombez sur un carburant frelaté, coupé avec des

produits toxiques pour la mécanique. Si votre auto a avalé du gazole à la place de l'essence, en fonction du pourcentage contenu dans votre réservoir, les symptômes iront des coups répétés accompagnés de fumées abondantes jusqu'au calage complet. Il n'y a pas de risque majeur pour le moteur si l'on ne s'acharne pas. Le remède consiste à **vider le maximum du contenu du réservoir et à effectuer un plein complet avec le carburant approprié**. En revanche, si le moteur absorbe de l'essence ou un produit toxique à la place du gazole, le moteur peut subir de graves dommages, allant jusqu'à un serrage ou une perforation de piston (coût : de 3 000 à 10 000 €). Malheureusement, les dégâts surviennent souvent après plusieurs centaines de kilomètres et le recours n'est pas des plus faciles, sauf à prendre des mesures conservatoires d'urgence (voir encadré).

## PAS QUE LE GAZOLE...



Étonnante position de Total qui se dit non responsable des dégâts occasionnés. Pourtant, il indemnise certains clients : ici, 182 € pour l'un et plus de 1 500 € pour l'autre "à titre commercial".

## Gros soucis avec le GPL !

Les pannes se multiplient sur les véhicules GPL. Tout porte à croire que la piètre qualité du carburant est en cause...

Plusieurs lecteurs nous ayant fait part de déboires sur leur voiture GPL, *Auto Plus* lançait le 23 décembre (n° 1321) un appel à témoins. Le résultat ne s'est pas fait attendre...

### ENCRASSEMENT DU "VAPO"

Les témoignages se recoupent : le problème provient d'un encrassement important des filtres, des injecteurs et surtout des vapo-défendeurs (photo) par une substance pâteuse (comme du goudron) détériorant les membranes. Au Comité français du butane propane (CFBP), on reconnaît juste que cette indésirable substance est à base de caoutchouc, sans trop comprendre sa provenance, et on minimise le problème qui existerait "partout" dans le monde depuis vingt ans. Les installateurs GPL, eux, mettent clairement en cause la qualité même du carburant.

### JUSQU'À 1 700 € DE RÉPARATION !

Logique, puisque le problème touche des véhicules de toutes marques, équipés de matériels différents (sauf les moteurs à injection liquide directe type TCE 125 Renault Dacia), et dans

des secteurs ciblés du territoire. Coût des réparations : de 150 à 1 700 € ! Pris en garantie quand l'installation GPL est suffisamment récente, mais ensuite à la charge des clients.

### TOTAL EN CAUSE

Une majorité de témoignages provenant du "Grand Ouest" - à l'ouest d'une ligne Coen, Le Mans, Tours, Poitiers - et de la vallée du Rhône, nous apprend que les lecteurs ont reçu pour consigne de leur installateur GPL de se retourner contre Total, mettant clairement en cause les raffineries de Danges (qui ravitaillent 90 % des pompes de la région) et Lavéra, près de Marseille. Contacté, le pétrolier nous a répondu qu'il "n'avait jamais rencontré d'anomalie particulière" (il a pourtant reconnu être responsable dans une affaire similaire il y a dix ans). Et plusieurs lecteurs ont reçu du pétrolier une réponse laconique du genre "notre produit est conforme aux spécifications". Toutefois, certains d'entre eux ont bien été indemnisés mais "à titre commercial", comme le montre l'un des deux courriers ci-dessus !

Pascal Pennec

## Que faire si vous êtes concerné ?

### ANTICIPÉZ

■ Apparemment, les véhicules roulant au GPL composé essentiellement de propane (donc pauvre en butane, plus "sale") sont moins touchés. Aussi, privilégiez le carburant d'Antargaz qui a fait ce choix. Pour identifier les pompes (ce n'est pas mentionné dessus, hélas), allez sur GPLonline.fr et tapez Antargaz dans la fenêtre "Identifiez les stations par mots-clés".  
■ Si possible, servez-vous toujours chez le même pétro-gazier. Sur présentation des factures (à conserver, donc), il ne pourra se dédouaner sur un concurrent.  
■ L'un des grands spécialistes du GPL

(Borel) va bientôt proposer la pose d'un pré-réchauffeur de gaz liquide (150 € environ), car les soucis se produisent surtout à froid.

### DÉFENDEZ-VOUS

■ Si l'auto ou l'installation n'est plus sous garantie, retournez-vous contre le fournisseur du carburant. Interrogez la station pour savoir la provenance (Antargaz, Primogaz, Total, Vitogaz...). Ensuite, demandez à l'installateur un courrier type et adressez-le au service consommateur (exemple pour Total : M. Brun, 86982 Chosseneuil, Futuroscope Cedex).  
■ Témoignez à [Votreactu@autoplus.fr](mailto:Votreactu@autoplus.fr).