

IA 24092 – 15 novembre 2024

LE POINT SUR L'OBLIGATION DE RESULTAT

Dans le cadre de la réparation d'un véhicule, vous devez rendre à votre client, le véhicule parfaitement réparé et en bon état de fonctionnement : c'est l'obligation de résultat.

Le point sur cette obligation....

En tant que garagiste, vous avez, dans le cadre de votre activité de réparation, **une obligation de résultat.**

L'obligation de résultat signifie que vous devez remettre en état de marche le véhicule qui vous a été confié pour une réparation. Il n'est pas possible de rendre un véhicule non réparé, même partiellement. **La réparation doit être fiable et doit tenir dans le temps.**

Lorsqu'un véhicule est déposé dans votre garage pour une réparation, vous devez faire signer un ordre de réparation à votre client (IA 21138 Devis, ordre de réparation).

Votre obligation de résultat regroupe plusieurs obligations successives :

- Diagnostiquer du premier coup, trouver la panne et son origine,
- Préconiser les bonnes réparations,
- Être en mesure de réparer (temps, compétences techniques et matérielles, disponibilité des pièces),
- Livrer un véhicule réparé, conforme, **qui fonctionne.**

Attention, si en cours de réparation, vous découvrez de nouvelles réparations à prévoir, vous devez contacter le client pour qu'il signe un nouvel OR, il faut a minima une confirmation écrite des travaux.

Le juge considère que cette obligation de résultat entraîne une **présomption de faute du garagiste** qui n'a pas su réparer un véhicule ainsi **qu'une présomption de causalité entre la faute et le dommage** du véhicule.

Qu'est-ce que cela signifie concrètement ?

Si après votre réparation, un problème survient après le départ du client. Approximativement, deux cas se présentent :

- Si, peu de temps et peu de kilomètres après votre intervention, le même problème ou le même symptôme que celui que vous avez traité se reproduit, alors un y a un lien de causalité évident entre votre intervention et la panne et vous devez reprendre le véhicule sans frais pour un bon achèvement des travaux ;
- Si une nouvelle panne survient sur un autre élément, une autre pièce et si beaucoup de temps s'est écoulé depuis votre intervention, le lien de causalité paraît moins évident, mais dans certains cas une expertise pourra être utile.

Dans des arrêts du 11 mai 2022, la Cour de cassation a affirmé que « si la responsabilité du garagiste au titre des prestations qui lui sont confiées n'est engagée qu'en cas de faute dès lors que des désordres surviennent ou persistent après son intervention, l'existence d'une faute et celle d'un lien causal entre la faute et ces désordres sont présumées ».

Le 9 juin 2022, la Cour de cassation a réaffirmé que l'« obligation de résultat (...) emporte à la fois présomption de faute et présomption de causalité entre la faute et le dommage si les dysfonctionnements allégués sont dus à une défectuosité déjà existante au jour de l'intervention du garagiste ou sont liés à cette intervention.»

C'est à vous professionnel de **prouver** l'absence de faute ou de lien de causalité entre le désordre subi par le véhicule et l'organe sur lequel vous êtes intervenu, et non à votre client. Et ni l'incertitude sur l'origine de la panne, ni la difficulté à déceler cette origine ne sont de nature à écarter cette présomption de responsabilité, a rappelé la Cour de cassation.

Néanmoins, pour vous **exonérer**, vous pouvez démontrer que vous n'avez pas commis de faute. Vous pouvez, par exemple, démontrer que la panne provient d'une erreur d'utilisation de votre client, d'un défaut d'entretien, qu'elle est la conséquence de l'usure normale du véhicule...

Si vous estimez que vous avez effectué correctement la réparation et qu'il est difficile de prouver votre absence de faute, alors vous pourrez recourir à une **expertise**.

Il est vivement recommandé d'être présent à l'expertise ou de vous y faire représenter.

Si l'expert conclut à une faute de votre part, vous devrez alors reprendre à vos frais les réparations ou rembourser à votre client la réparation inutile.

A savoir : Si c'est la pièce que vous avez posée qui est défectueuse, vous avez éventuellement un recours possible contre votre fournisseur.

Pour résumer :

