



litige sur un diagnostic erroné

Par **milimetre**, le **27/09/2010** à **20:57**

Bonjour,

Ma voiture ne démarre plus, je l'ai fait tracter jusqu'à ROADY, le garagiste d'à côté. Il me fait un diagnostic, un capteur à changer, ma demande mon accord, et me dit que ça me coûterait 140 euros, je réponds OK.

Il me rappelle quelques heures plus tard pour finalement me dire que la voiture ne démarre pas malgré la réparation, et que c'était dû à la pompe à injection (qui coûterait plus cher que la voiture bref) et qu'il ne pouvait le faire que c'était à un dieseliste ou je ne sais quoi à le faire. Le problème c'est qu'il me réclame 140 euros pour cette 1ère pièce qu'il a changée alors qu'il a fait une erreur.

Il y a-t-il obligation de résultat, je refuse de payer 140 euros pour un diagnostic erroné? qu'en pensez-vous?

De plus il me demande de venir demain récupérer la voiture et payer, alors que je n'ai pas de voiture forcément et qu'elle ne marche pas, n'est-ce pas aberrant?

Merci pour votre aide

Par **Christophe MORHAN**, le **30/09/2010** à **23:09**

Le réparateur est tenu d'une obligation de résultat plutôt que d'une simple obligation de moyens.

Cette obligation de résultat emporte une présomption de responsabilité lorsqu'un dommage est constaté à la suite de son intervention, ce qui implique que tant sa faute que le lien de causalité entre celle-ci et le dommage sont présumés.

Au client subissant une avarie à la suite d'une intervention il n'incombe que d'établir le dommage, lequel doit cependant avoir un lien avec l'intervention, et c'est le réparateur qui a la charge, pour s'exonérer, d'établir qu'il n'a pas commis de faute pour avoir suivi les règles de l'art et les préconisations du constructeur ou si une faute est démontrée, que celle-ci est sans lien avec l'avarie survenue, étant précisé que le doute ou l'incertitude ne profite pas au réparateur.

La réparation doit en conséquence être complète et efficace, sauf pour le réparateur à rapporter la preuve de ce que le client a refusé une remise en état complète.

La responsabilité du réparateur s'étend aux défauts pouvant provenir des pièces détachées qu'il incorpore dans ses prestations, sauf lorsqu'elles sont fournies par le client

mais dispose en revanche, sauf clause d'exclusion de garantie dans ses rapports avec son fournisseur, d'un recours à l'encontre de ce dernier.

De la jurisprudence abondante, il résulte notamment :

- que si la défaillance d'un organe mécanique rend nécessaire une nouvelle intervention après une première réparation, il appartient alors au garagiste de démontrer que l'usure de la pièce défectueuse n'exigeait pas qu'elle fût remplacée lors de la première intervention,
- que le réparateur ne doit pas se limiter aux seules indications données par le propriétaire du véhicule, qui n'est pas un professionnel, et il doit en conséquence effectuer un diagnostic complet des réparations à accomplir pour permettre son usage normal. Un réparateur a ainsi par exemple été condamné à rembourser le changement complet du moteur d'un véhicule tombé en panne 150 kms après une intervention consistant au changement de sa culasse sur les indications erronées du client qui avait confondu le témoin de pression d'huile et l'indicateur de température d'eau,
- que le réparateur ne doit pas se limiter aux seules indications données par le propriétaire du véhicule, qui n'est pas un professionnel, et il doit en conséquence effectuer un diagnostic complet des réparations à accomplir pour permettre son usage normal. Un réparateur a ainsi par exemple été condamné à rembourser le changement complet du moteur d'un véhicule tombé en panne 150 kms après une intervention consistant au changement de sa culasse sur les indications erronées du client qui avait confondu le témoin de pression d'huile et l'indicateur de température d'eau,
- que le client ne saurait être condamné au paiement d'une partie du prix d'une intervention tenant compte "du travail et des prestations effectuées" si le véhicule réparé ne fonctionne pas après l'intervention du réparateur.

Le devoir de conseil

Le réparateur est tenu d'un devoir de conseil qui lui impose en premier lieu de renseigner son client sur l'opportunité d'une réparation, notamment si elle est incertaine quant à son efficacité, ou encore si son coût est objectivement disproportionné par rapport à l'état ou à la valeur vénale du véhicule.

Par **cha01130**, le **02/09/2021** à **09:13**

Bonjour,

J'ai demandé un diagnostic de mon véhicule chez un garagiste réseau Citroen.

J'ai demandé que le véhicule soit testé sur route, puisqu'un problème ne pouvait être identifié par mon garagiste habituel, qui m'avait précisé de demander un test sur route.

Après 6 jours pour faire un diagnostic, un devis de 1800 euros, le véhicule n'a pas été testé sur route.

J'ai demandé l'avis de deux autres garagistes qui ne sont pas d'accord avec le diagnostic établi (frais trop importants et inutiles).

Comment puis-je obtenir / faire une réclamation chez Citroën pour diagnostic erroné ?

merci