

16 janvier 2020
Cour d'appel de Versailles
RG n° 18/05431

3e chambre

Texte de la décision

Entête

COUR D'APPEL

DE

VERSAILLES

Code nac : 50F

3e chambre

ARRET N°

CONTRADICTOIRE

DU 16 JANVIER 2020

N° RG 18/05431

N° Portalis DBV3-V-B7C-SR3L

AFFAIRE :

[J] [V]

C/

SA BMW FRANCE

Décision déferée à la cour : Jugement rendu le 13 Juin 2018 par le Tribunal de Grande Instance de VERSAILLES

N° Chambre : 2ème

N° RG : 16/02591

Expéditions exécutoires

Expéditions

Copies

délivrées le :

à :

Me Mélodie CHENAILLER

Me Sophie PORCHEROT de la SCP REYNAUD ASSOCIES

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS

LE SEIZE JANVIER DEUX MILLE VINGT,

La cour d'appel de Versailles, a rendu l'arrêt suivant dans l'affaire entre :

Monsieur [J] [V]

né le [Date naissance 1] 1967 à [Localité 7]

de nationalité Française

[Adresse 2]

[Localité 4]

Représentant : Me Mélodie CHENAILLER, Postulant et Plaidant, avocat au barreau de VERSAILLES, vestiaire : 125

APPELANT

SA BMW FRANCE

N° SIRET : B 722 000 965

[Adresse 3]

[Localité 5]

prise en la personne de ses représentants légaux domiciliés en cette qualité audit siège

Représentant : Me Sophie PORCHEROT de la SCP REYNAUD ASSOCIES, Postulant, avocat au barreau de VERSAILLES,
vestiaire : 177 - N° du dossier 381472

Représentant : Me Gilles SERREUILLE, Plaidant, avocat au barreau de PARIS, vestiaire : D0153 substitué par Me Paul-
Antoine DEMANGE

INTIMEE

Composition de la cour :

En application des dispositions de l'article 786 du code de procédure civile, l'affaire a été débattue en chambre du conseil le 18 Novembre 2019, les avocats des parties ne s'y étant pas opposés, devant Madame Caroline DERNIAUX, Conseiller chargé du rapport.

Ce magistrat a rendu compte des plaidoiries dans le délibéré de la cour, composée de :

Madame Véronique BOISSELET, Président,

Madame Françoise BAZET, Conseiller,

Madame Caroline DERNIAUX, Conseiller,

Greffier, lors des débats : Madame Claudine AUBERT,

Exposé du litige

FAITS ET PROCÉDURE

Le 5 novembre 2011, M [V] a acquis par l'intermédiaire de FM Synergie un véhicule d'occasion BMW série 320D, mis en circulation le 20 janvier 2011 et dont les garanties constructeur et européenne expiraient au 20 janvier 2013.

Le 22 mars 2016, M [V] a assigné la société BMW France devant le tribunal de grande instance de Versailles afin de la voir condamner pour manquement à son devoir de conseil à lui payer diverses sommes en réparation de son préjudice.

Par jugement du 13 juin 2018, la juridiction a rejeté toutes les demandes de M [V], dit n'y avoir lieu à l'application de l'article 700 du code de procédure civile et condamné M [V] aux dépens.

Moyens

Par acte du 27 juillet 2018, M [V] a interjeté appel de cette décision et, aux termes de conclusions du 9 octobre 2019, demande à la cour de :

infirmen en totalité le jugement rendu le 13 juin 2018,

juger que la société BMW France a manqué à son obligation d'information et de conseil en lui imposant l'intervention de concessionnaires agréés distants géographiquement de son domicile, incompétents à réparer le véhicule ou encore,

faisant preuve de retard excessif dans leur intervention,

juger que la société BMW France a manqué à la garantie constructeur et à la garantie assistance,

juger que la société BMW France est responsable du retard pris par les concessionnaires à intervenir sur son véhicule, de même que de son immobilisation excessive,

juger que la société BMW France a de ce fait engagé sa responsabilité,

juger que ce retard injustifié et fautif, ainsi que l'immobilisation excessive du véhicule lui ont causé des préjudices qu'il convient de réparer,

en conséquence :

condamner la société BMW France à lui payer la somme de 5 440 euros au titre de la privation de jouissance du véhicule du 03 novembre 2012 au 09 mai 2014,

la somme de 7 218 euros correspondant à la dépréciation de son véhicule à la date de sa cession à un tiers, la somme de 1 263 euros (844,25 euros annuel /365 jours x 544 jours) au titre des cotisations d'assurance versées pendant la période d'immobilisation du véhicule, la somme de 1 816,33 euros à titre de dommages et intérêts suite à l'inexécution de l'ordre de réparation n° 1147764 sur le fondement de l'article 1134 à titre principal, subsidiairement sur le fondement des articles 1147 et 1382 du code civil,

condamner la société BMW France à lui payer la somme de 5 000 euros à titre de dommages et intérêts pour le préjudice moral subi,

condamner la société BMW France à lui payer la somme de 3 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile ainsi qu'aux entiers dépens,

débouter la société BMW France de l'ensemble de ses demandes,

'ordonner l'exécution provisoire de la décision à intervenir'.

Par dernières écritures du 8 octobre 2019, la société BMW France demande à la cour de :

confirmer le jugement entrepris en ce qu'il a :

jugé qu'il ne saurait lui être reproché un manquement à son obligation de conseil,
débouté M [V] de l'ensemble de ses demandes dirigées à l'encontre de BMW France.

en toute hypothèse :

déclarer mal dirigée l'action de M [V] fondée sur la non réalisation par BMW France de certaines interventions, cette dernière n'étant pas garagiste,

juger que M [V] a refusé sa proposition commerciale et ne saurait donc lui reprocher à un manquement dans ses obligations,

juger que M [V] est responsable du retard dans le remplacement des chaînes de distribution,

juger qu'elle n'a pas imposé à M [V] l'identité du concessionnaire intervenant,

juger qu'elle n'a pas manqué à une obligation d'information ou de conseil contractuelle ou précontractuelle,

juger mal fondée l'action de M [V] fondée sur sa responsabilité contractuelle et délictuelle,

juger mal fondée l'action en garantie légale des vices cachés pour un grief de retard de réalisation d'interventions,

juger quoi qu'il en soit inopposable à BMW France le fondement tiré de la garantie légale des vices cachés, cette dernière n'étant pas l'un des vendeurs intermédiaires du véhicule numéro de châssis e562843,

en conséquence :

débouter M [V] de l'ensemble de ses demandes dirigées à son encontre,

condamner M [V] à lui verser la somme de 3 000 euros au titre des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile,

le condamner en tous les dépens avec recouvrement direct.

La cour renvoie aux écritures des parties en application des dispositions de l'article 455 du code de procédure civile pour un exposé complet de leur argumentation.

L'ordonnance de clôture a été rendue le 10 octobre 2019.

Motivation

SUR QUOI, LA COUR

Le tribunal a jugé que BMW France n'avait pas imposé à M [V] le choix des concessionnaires susceptibles d'intervenir sur son véhicule, que les concessionnaires sont indépendants et seuls responsables des interventions qu'ils réalisent et du délai dans lequel elles opèrent, que les correspondances adressées par la société BMW à M [V] démontrent qu'elle a réagi aux sollicitations de celui-ci et enfin que la garantie commerciale n'avait pas vocation à régler le coût des consommables en sorte que leur prise en charge ne pouvait relever que d'un geste commercial, lequel a été proposé à M [V] qui a cependant refusé de signer le document qui accompagnait ce geste, et qui emportait désistement d'action.

Les premiers juges ont donc rejeté les demandes de M [V].

L'examen des pièces versées aux débats permet de reconstituer la chronologie des faits comme suit :

le 5 octobre 2012, M [V] envoie une LR AR à la société BMW pour y dénoncer les problèmes mécaniques suivants :

- 'bruit de casserole ponctuel du moteur au moment du démarrage
- de manière irrégulière et malgré un démarrage conforme, l'embrayage ne remplit pas ses fonctions en restant 'coller' un laps de temps et générant ainsi une 'envie' de calage du moteur
- conduire avec le panoramique ouvert devient inconfortable à des vitesses dépassant + ou - 100 km/h
- la lumière d'habitacle ne fonctionne pas'

M [V] indiquait dans ce courrier que sur internet, est évoqué un problème récurrent consistant en une usure prématurée de la chaîne de distribution.

BMW lui a répondu le 15 octobre 2012 : elle lui a rappelé qu'elle l'avait contacté téléphoniquement le même jour, et lui a indiqué qu'elle s'était rapprochée du responsable après-vente de la concession Savy 21 de [Localité 6] qui lui fixerait un

rendez-vous aux fins de diagnostic approfondi et d'intervention

M [V] se plaint de ce que cette concession se situe à 85 km de chez lui. Or, la nécessité, dans le cadre de la garantie constructeur, de recourir à un concessionnaire agréé par la marque en cas de problèmes mécaniques est parfaitement justifiée et il appartenait à M [V] de se renseigner sur les lieux d'implantation des garages agréés avant d'acquérir un véhicule de cette marque.

le 31 octobre 2012, la société Savy 21 a réalisé le diagnostic sur le véhicule, a préconisé une intervention sur le damper et sur l'embrayage et a fixé rendez-vous à M [V] le 30 novembre 2012 pour y procéder

toutefois, le 2 novembre 2012, à l'occasion d'un séjour dans sa famille, M [V] a décidé de montrer son véhicule au concessionnaire BMW de [Localité 8] en Alsace, lequel a préconisé le remplacement des deux chaînes de distribution. Cette concession lui a donné un rendez-vous le 3 décembre suivant

le 5 novembre 2012, M [V] a adressé une 2ème LR AR de mise en demeure à BMW, dans laquelle il relate ses contacts successifs avec les deux concessions et demande à BMW 'de procéder au remplacement du moteur défaillant par un moteur neuf, fabriqué bien sûr après 2011, et d'octroyer au véhicule une garantie Repair de 60 mois et 120 000 km'

finalement, M [V] a déposé son véhicule le 30 novembre 2012 à la concession Savy 21 , il dit lui avoir montré le diagnostic du concessionnaire alsacien, mais Savy 21 a procédé notamment au changement de l'embrayage et à l'étalonnage du point mort pris en charge dans le cadre de la garantie

M [V] a alors ramené son véhicule en Alsace le 14 janvier 2013, mais l'a récupéré sans que les chaînes de distribution aient été remplacées, en raison dit-il de la rupture de stock d'une pièce. Le concessionnaire a toutefois procédé à des opérations d'entretien

trois jours plus tard, le 17 janvier 2013, M [V] a déposé sa voiture chez le concessionnaire Savy 21 qui a procédé à plusieurs réparations, dans le cadre de la garantie (Damper, remplacement volant moteur, diagnostic véhicule, remplacement plafonnier, amortisseur de vibration, courroie nervurée ... pour un coût de 1 326 euros)

M [V] a ensuite conduit le véhicule à la concession alsacienne, où, suivant ordre de réparation du 22 avril 2013, les deux chaînes de distribution ont été changées, dans le cadre de la garantie

après avoir récupéré sa voiture, M [V] s'est plaint d'un nouveau problème mécanique : 'la voiture tremble au niveau du moteur lors des accélérations, 'sur autoroute ce défaut rend le véhicule quasi-incontrôlable'. Il a adressé une nouvelle LR AR à BMW le 7 mai 2013 pour lui indiquer que le garage de [Localité 8] avait reconnu ne pas avoir fait d'essai à vitesse élevée, que son véhicule était encore immobilisé et qu'il ne le déplaçait que pour aller à la concession. Il lui a notamment écrit : 'lors de notre dernier entretien téléphonique nous nous sommes mis d'accord afin que de mon côté je ne fais pas valoir mes droits concernant la garantie des vices cachés, mais effectue les réparations. En contrepartie vous vous êtes engagé à prolonger la garantie constructeur de 3 ans'.

M [V] est retourné à la concession Savy 21 le 17 mai 2013 où on lui a délivré une attestation selon laquelle suite à un essai routier, le technicien du garage avait 'constaté une vibration au niveau du levier de vitesse après une forte accélération moteur'. Toutefois, M [V] indique que Savy 21 aurait refusé d'intervenir puisqu'elle n'était pas responsable de l'intervention initiale effectuée par le concessionnaire alsacien.

dans une nouvelle LR AR du 26 mai 2013, M [V] a écrit à BMW que ce refus opposé par Savy 21 constituait une violation

des conditions générales de garantie et l'a mise en demeure 'dans le but de faire valoir (ses) droits' au vu de toutes les pannes rencontrées sur ce véhicule depuis sa première lettre du 8 octobre 2012.

BMW lui a répondu en ces termes le 10 juin 2013 : 'nous faisons suite à votre lettre recommandée avec accusé de réception reçue en nos services le 29 mai 2013 ainsi qu'à notre entretien téléphonique de ce jour et avons bien pris note de vos propos. Comme évoqué par téléphone, nous vous rappelons vous avoir

proposé de remorquer votre BMW 320d à la dernière concession étant intervenue sur votre véhicule afin qu'un diagnostic soit effectué. Malgré cette proposition et nos recommandations dans notre correspondance du 10 janvier dernier, vous n'avez pas souhaité vous rapprocher d'un réparateur de notre réseau. De ce qui précède et sans l'établissement d'un devis par un membre de notre réseau, vous comprendrez que nous ne pouvons intervenir dans le cadre de la remise en état de votre BMW'.

M [V] conteste avoir reçu le courrier du 10 janvier 2013 visé dans la lettre citée ci-dessus, toutefois, lorsque BMW lui a écrit à nouveau le 17 juin 2013, elle lui a renvoyé ce courrier du 10 janvier 2013, et lui a indiqué, confirmant les termes d'une conversation téléphonique du 30 mai 2013, que la concession de [Localité 8] se tenait à sa disposition pour réaliser l'intervention nécessaire. C'est à tort que M [V] interprète ce propos comme lui imposant de ramener son véhicule en Alsace, alors que c'est la concession Savy 21 qui a refusé d'intervenir sur une réparation commencée et manifestement mal achevée par la concession de [Localité 8].

M [V] a de nouveau écrit à BMW, puisque BMW lui a répondu le 18 juillet 2013 en visant sa correspondance du 26 juin précédent (non produite aux débats) pour confirmer les termes de sa lettre du 10 juin à savoir que sans devis d'un membre du réseau, elle ne pouvait intervenir, et que la concession alsacienne se tenait à sa disposition.

M [V] ne verse pas aux débats le courrier qu'il a envoyé le 8 octobre 2013, mais la réponse de BMW du 10 octobre qui lui confirme les termes de ses précédents courriers des 18 juillet, 5 juin, 17 juin et 18 juillet et constate qu'il ne s'est toujours pas rendu chez un réparateur agréé pour réaliser un diagnostic

le 21 novembre 2013 le conseil de M [V] a écrit à BMW pour lui demander quelle solution elle envisageait d'apporter à ce 'problème' en lui indiquant qu'il avait reçu mandat de l'assigner pour faire expertiser le véhicule.

finalement, le 12 décembre 2013, le véhicule a été transporté, aux frais de BMW, à la concession de [Localité 8].

le 20 février 2014, le conseil de M [V] a envoyé une LR AR à BMW pour se plaindre de ce que le véhicule ne soit toujours pas réparé malgré la régularisation d'un ordre de réparation le 18 décembre 2013.

la concession de [Localité 8] lui a répondu que si la réparation sous garantie n'avait pas été réalisée c'est parce qu'il avait ajouté des prestations à celles convenues ce qui l'avait conduite à suspendre son intervention.

Dans une certaine confusion, M [V], tout en prétendant que ces prestations supplémentaires lui étaient dues car imputables à la longue immobilisation du véhicule, nie avoir porté les indications manuscrites figurant sur la pièce 41 qui, pourtant, correspondaient à ses intentions puisqu'ont été ajoutées sur ce document les mentions suivantes : '18.12.2013 à 18h04 travaux du 03/05/2013 effectués sans respecter les préconisations du constructeur. Refaire kit distri avec dernière version' et 'voir problèmes techniques liés à une longue immobilisation (14 mois) faute de prise en charge sous

garantie constructeur batterie faible, pneus déformés'. L'essentiel est que M [V] ne discute pas avoir exigé des réparations supplémentaires à celle initialement convenue.

Les consommables n'étant pas couvert par la garantie, BMW a écrit le 31 mars 2014 à M [V] qu'elle les prendrait toutefois en charge, à condition qu'il reprenne sa voiture par ses propres moyens, qu'il signe l'ordre de réparation, mais également le document attestant de la valeur commerciale, confidentielle et définitive de ce geste commercial.

C'est dans ce contexte que la concession de [Localité 8] a établi un ordre de réparation le 2 avril 2014 portant sur :

- '1) remplacement chaînes de distribution selon préconisation du constructeur
- 2) remplacement des 4 pneus, remplacement micro filtre, remplacement batterie, remplacement du filtre à carburant
- 3) vidanger circuit de carburant
- 4) intervention prise en charge par bmw france'.

Si M [V] a signé ce document le 4 avril 2014, il a refusé de signer le document attestant du caractère commercial, confidentiel et définitif du geste commercial de BMW consistant à prendre en charge les réparations 'hors garantie'.

Le 21 mai 2014, BMW a écrit à M [V] en lui rappelant que c'était lui qui avait tardé à signer les ordres de réparation, que les délais de réalisation de l'intervention lui étaient imputables dès lors que les concessions sont libres et indépendantes, responsables des diagnostics qu'elles émettent et des réparations qu'elles effectuent. Elle a indiqué qu'une fois les ordres de réparation signés, celles-ci avaient été faites dans des délais raisonnables. Elle a ajouté : 'devant les difficultés de communication entre vos interlocuteurs en concession et vous-même, et afin de débloquer une situation conflictuelle, nous vous avons proposé un soutien commercial et exceptionnel permettant de mettre un terme à votre dossier. La prise en charge de certains consommables entrerait dans le cadre exclusif de notre politique commerciale au regard des désagréments subis. La signature d'un désistement d'action attestant de la valeur commerciale, confidentielle et définitive de notre démarche était obligatoire pour que vous puissiez en profiter, et ce afin que notre intervention ne soit pas mal interprétée. Nous regrettons que vous n'ayez pas donné de suite positive. Votre BMW, une fois les opérations de remise en état du moteur effectuées, a été rapatriée à votre domicile'.

Il résulte de l'ensemble de ces éléments que M [V] a fait le choix de s'adresser à la concession de [Localité 8], éloignée de son domicile, au motif qu'il n'était pas satisfait du diagnostic effectué par la concession Savy 21, beaucoup plus proche, et qu'il ne peut reprocher à BMW les conséquences de ce choix.

Il faut rappeler que le 5 novembre 2012 il s'est permis d'exiger le remplacement complet du moteur du véhicule, intervention manifestement disproportionnée au regard du problème mécanique en cause et que ce n'est ensuite qu'en avril 2013 que le changement des chaînes de distribution sera effectué par la concession alsacienne, Savy 21 n'ayant pas jugé cette réparation nécessaire.

La réparation réalisée par la concession de [Localité 8] a été mal réalisée. Ceci relève de sa seule responsabilité et non de celle de BMW. Il était en outre légitime de la part de la concession Savy 21 de refuser d'intervenir sur le véhicule pour refaire une réparation qu'elle n'avait pas réalisée, étant rappelé que M [V] ne l'avait pas jugée compétente pour s'occuper de sa voiture et que tenu à une obligation de résultat, le garagiste qui n'a pas effectué une intervention conforme aux règles de l'art engage sa responsabilité, en sorte que c'est bien la concession de [Localité 8] qui devait parfaire sa réparation.

En tout état de cause, les concessions étant libres et indépendantes, BMW n'est pas responsable de la mauvaise qualité d'une réparation.

Au lieu de se rapprocher du concessionnaire alsacien pour qu'il répare le véhicule, M [V] a préféré multiplier les courriers à BMW pendant plusieurs mois. BMW lui a toujours répondu rapidement, en lui indiquant, à chaque fois, qu'il devait se rapprocher du concessionnaire, ce qu'il n'a fait qu'en décembre 2013. Son véhicule a été remorqué aux frais de BMW (prestation qu'elle avait dit prendre en charge dans un courrier du 10 juin 2013).

Le délai qui s'est écoulé ensuite jusqu'à la réparation effective du véhicule est exclusivement imputable à M [V] qui a refusé l'offre commerciale de BMW qui impliquait qu'il signe un document attestant du caractère confidentiel et définitif du geste commercial consistant à prendre en charge certains consommables normalement exclus de la garantie.

Dans ces conditions, M [V] apparaît mal fondé en toutes ses demandes qui consistent à faire supporter à BMW la somme de 5 440 euros au titre de la privation de jouissance du véhicule, qui ne lui est pas imputable, la somme de 7 218 euros au titre de la dépréciation du véhicule, préjudice hypothétique, rien ne prouvant qu'il avait l'intention de revendre sa voiture dès la première panne en novembre 2012, la somme de 1 263 euros au titre des cotisations d'assurance payées du 3 novembre 2012 au 9 mai 2014, alors que le paiement de ces cotisations constitue une obligation légale liée à sa qualité de propriétaire et que comme dit ci-dessus la prétendue immobilisation du véhicule n'est pas imputable à BMW, la somme de 1 816,33 euros au titre du remplacement de consommables alors qu'il a refusé le geste commercial de BMW consistant à prendre ce coût en charge et la somme de 10 000 euros au titre d'un préjudice moral qui n'est pas établi,

Le jugement sera donc confirmé en toutes ses dispositions.

Succombant en appel, M [V] versera à BMW la somme de 3 000 euros au titre des frais irrépétibles exposés en appel et supportera les dépens de cette instance.

PAR CES MOTIFS

La cour,

Confirme le jugement entrepris en toutes ses dispositions.

Y ajoutant :

Condamne M [V] à payer à la société BMW France la somme de 3 000 euros au titre des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile.

Condamne M [V] aux dépens d'appel qui seront recouverts conformément aux dispositions de l'article 699 du code de procédure civile.

- prononcé publiquement par mise à disposition de l'arrêt au greffe de la cour, les parties en ayant été préalablement avisées dans les conditions prévues au deuxième alinéa de l'article 450 du code de procédure civile.

- signé par Madame Françoise BAZET, Conseiller pour le Président empêché, et par Madame Claudine AUBERT, Greffier, auquel la minute de la décision a été remise par le magistrat signataire.

Le Greffier, Le Conseiller pour le Président,

Décision de la Cour de cassation

Cour de cassation Première chambre civile 8 décembre 2021

[VOIR LA DÉCISION](#)

Les dates clés

- [Cour de cassation Première chambre civile 08-12-2021](#)
- [Cour d'appel de Versailles 03 16-01-2020](#)