

Droit du consommateur 21 Nov 2015

Tous les samedis, Var-matin ouvre ses colonnes à UFC-Que Choisir.

Madame B... confie ses bottines à son cordonnier habituel qui lui fait payer 15 € d'avance sur la facture finale. Trois jours plus tard, comme convenu, cette cliente vient rechercher ses bottines sauf que le cordonnier lui présente d'autres chaussures ! Bien entendu madame B... Conteste et réclame ses « vraies » chaussures. Elle revient au magasin peu après avec la preuve de la valeur d'achat des bottines 200 €. Le cordonnier lui confirme que ses bottines sont perdues et lui propose une indemnité de 30 €.

► Le litige

Pour aider notre adhérente il convenait de partir des règles de droit à savoir :

Article 1927 du code civil. « *Le dépositaire doit apporter dans la garde de la chose déposée les mêmes soins qu'il apporte dans la garde des choses qui lui appartiennent* »

Bien qu'il s'agisse là d'une

simple obligation de moyen, la jurisprudence fait peser sur le dépositaire pro (commerçant) une obligation renforcée. Ainsi au terme de l'article 1932 du code civil, le dépositaire a l'obligation de restituer identiquement la chose même qu'il a reçue.

On peut ainsi préciser qu'en cas d'altération ou d'avarie de la chose confiée, le dépositaire, comme l'entrepreneur ont l'obligation de fournir la prestation promise et doivent restituer l'objet déposé ou fourni.

La réparation doit être conforme au préjudice subi par le client victime, sans que celle-ci puisse lui procurer un enrichissement indu, mais également sans omettre de réparer l'intégralité dudit préjudice. Le client pourra ainsi obtenir le remboursement de l'objet confié à sa valeur « vénale » outre son éventuelle perte de jouissance, tous ses frais de reconstitution, voire son préjudice moral. Le commerçant sera également tenu de payer les intérêts au

taux légal après un courrier de mise en demeure de restitution par la victime. Dernière précision, le commerçant peut être tenté de limiter sa responsabilité ou de forfaitiser l'indemnisation par la signature d'une convention particulière avec le client. Le droit de la consommation a appréhendé cette situation particulière dans le cadre des conventions entre les clients et les laboratoires photo, en cas de perte de pellicules, pour considérer que les clauses limitant l'indemnisation au prix d'une pellicule neuve étaient abusives, et les déclarer nulles.

► Notre action

L'association locale a adressé un courrier au commerçant en lui rappelant ses obligations professionnelles. Ce dernier après réflexion a indemnisé notre adhérente à hauteur de 130 € tenant compte de la vétusté des bottines.

UFC Que Choisir accueille les consommateurs, tous les jours du lundi au jeudi. De 14h30 à 17h30 dans les locaux situés à la base nature - 196 bd de la Mer à Fréjus, tél. 09.63.04.60.44. site Internet : <http://ufc-quechoisir-var-est.org>.