



Reconduite agressive hors de la fnac

Par **james001**, le **11/03/2010** à **19:33**

Bonjour,

les faits se déroulent un samedi, je rentre quelques minutes après ma femme dans un magasin fnac avec un gobelet de coca-cola. Je ne manifeste aucun comportement inhabituel ni d'agressivité particulière. Je passe l'entrée gardée par des vigiles et me fait intercepter au milieu du magasin par ces mêmes vigiles qui m'ordonnent de ressortir du magasin étant donné que la consommation de boisson. Je leur demande donc pourquoi car malgré un rapide coup d'oeil à la façade, je n'avais vu aucune interdiction. Devant mon refus de coopérer sans réponse à ma question, ils changent de ton et pendant que le premier adopte une posture agressive en venant au contact physique, le second, tente de me prendre mon gobelet de force. Devant cette agressivité disproportionnée par rapport aux faits reprochés, je me replis à l'extérieur du magasin.

S'en suit une lettre au service consommateur leur demandant l'article de loi sur lequel ils se basent pour justifier cette interdiction, de mettre leur magasin en conformité si une telle loi existe en l'affichant. Je leur demande également de manière implicite des excuses pour le comportement inadmissible de leur personnel lors de ces événements.

Leur réponse fut simple, il est interdit de boire et manger dans leur enseigne et regrette que je n'ai pas suivi les injonction du service d'ordre.

Je vous demande donc conseil pour connaître l'article de loi justifiant cet interdiction et pour lequel, le service consommateur de la fnac ne m'a pas donné de réponse car me dire que c'est interdit sans me le prouver me perturbe plus qu'un petit peu.

cordialement.

Par **Tisuisse**, le **12/03/2010** à **08:25**

Bonjour,

Si un magasin comme la FNAC, mais ce peut être n'importe quel autre type de magasins, ne veut pas de consommation de boissons par un chaland qui se promène dans ses rayons, ce n'est pas sans raison. Vous renversez votre gobelet par terre, ce n'est pas trop grave, mais vous le renversez sur des livres ou sur du matériel informatique, là, les marchandises deviennent invendables. Donc, au lieu de refuser de vous opposer aux vigiles, lesquels n'ont fait qu'appliquer les consignes de leur direction, si vous étiez calmement sorti pour finir de boire puis, après avoir jeté votre gobelet vide dans une poubelle, vous auriez pu revenir sans problème. Je pense que la réaction des vigiles a été à la hauteur de votre attitude et vous ne pouvez vous en prendre qu'à vous même. Tachez, à l'avenir, de comprendre les raisons qui font que, on ne fait pas telle ou telle chose n'importe où et tout ira pour le mieux.

Pour répondre clairement à votre question, c'est le simple bon sens qui doit primer. Il n'y a pas de texte de loi qui réprime le commerçant mais, en cas d'incident, selon les articles 1382 à 1384 du Code Civil, c'est votre responsabilité civile personnelle qui sera recherchée, et c'est vous qui serez condamné à verser au magasin des dommages-intérêts, c'est tout.

Par **james001**, le **12/03/2010** à **18:14**

Merci pour votre réponse concernant les articles de loi. Sachez en revanche que leur façon de procéder est à l'origine de ma réaction négative, si vous aimez vous laisser marcher dessus et subir une contrainte physique très agressive, libre à vous.

Le bon sens est une chose, la loi une autre, traiter un client qui pourrait potentiellement commettre des dégradations est une tout autre chose que de traiter un client qui en a fait. J'ajouterai également que pour faire des dégradations dans ce type de magasin, inutile de venir armé d'un gobelet rempli au maximum, une simple pression forte sur un écran tft ou un effort moyen sur un livre, suffit à le rendre invendable. J'ai subi leur agressivité, vous non et je doute que malgré votre bonne volonté, leurs réactions et manières de procéder vous aurais convenu.

Je ne me rappelle pas que l'on condamne, en théorie, les gens sans faits en France, sauf si on applique d'autres codes juridiques. Les articles 1382 à 1384 concernent des dégradations constatées, nullement leurs préventions ni les moyens par lesquels les entreprises ont le droit de contraindre leur client à appliquer des consignes internes. Le simple fait de détenir un stylo dans son sac pourrait être nuisible à la protection des biens de l'entreprise et justifierai la fouille au corps si le bon sens ne suffisait pas "tisuisse".

Par **frog**, le **12/03/2010** à **18:58**

@ Tisuisse : Le monsieur de demande sur quelle base légale des agents régis par la loi 83-

629 du 12 juillet 1983 peuvent adopter des mesures coercitives.

En l'état, il n'y a pas eu de dommage, parler de la responsabilité civile revient donc à faire un hors-sujet. Une fois de plus, tu éludes la question, joues au moralisateur, et n'apportes pas de réponse satisfaisante.

Les consignes de la direction dont tu parles, elles ne valent rien si elles ne trouvent pas de fondement légal.

@ james001 : Le texte sur lequel se sont appuyés les agents de prévention et de sécurité n'est autre que le règlement intérieur du magasin, que tu peux consulter à loisir sans qu'il ne faille pour autant l'afficher à l'entrée au format A0 ni le transposer en petits dessins symbolisant toutes les interdictions usuelles.

On aurait donc pu te demander poliment de bien vouloir quitter la surface de vente tant que tu consommais ta boissons. Manifestement, les agents de la société sous-traitante n'ont soit pas le tact, le vocabulaire et l'éloquence verbale, soit pas la conscience professionnelle pour traiter les clients de façon convenable.

C'est dommageable pour l'image de la FNAC tout comme la profession, mais cela ne m'a pas l'air très inhabituel comme procédé.

Gueuler a posteriori ne sert pas à grand chose étant donné que l'incident est minime et que manifestement, le service client s'en fout de froisser un mec sur cent, pourvu que l'image de méchants vigiles reste dans les esprits et pousse les gens à marcher droit...

Bref, ils pouvaient t'inviter à sortir en invoquant le règlement intérieur, mais certainement pas te toucher, bomber le torse et appeler leurs copains à la rescousse pour te faire sortir de force plutôt qu'en casant deux phrases sympathiques et miser sur ta compréhension.

Si tu en fais une affaire personnelle, tu peux toujours déposer plainte pour violences volontaires en réunion et tentative de vol. Ca n'ira pas bien loin, mais peut être que les deux gars se retrouveront avec une inscription au STIC, qui au vu des circonstances peut être à l'origine d'une interdiction d'exercer dans la sécurité privée et un licenciement. Lourde de conséquences, mais pédagogique et bénéfique pour la profession.

J'ai moi même peu de scrupules à être extrêmement pointilleux sur la façon de travailler des services de sécurité. Quand on me les casse et qu'on prétend me marcher sur les pieds, je rends volontiers la monnaie de la pièce.

Par Tisuisse, le 15/03/2010 à 13:59

Tout à fait d'accord avec toi, frog, mais rien ne nous dit comment a débuté l'altercation. Nous ne savons pas si les vigiles ont utilisé d'abord la méthode douce, persuasive et pédagogique dont tu parles et si le chaland s'en est moqué et a continué, voire s'il a provoqué ces vigiles ou si lesdits vigiles ont fait usage, dès leur demande, des paroles trop autoritaires sur un ton très désagréable pour le client. Le client a le droit imprescriptible d'être respecté, c'est certain, mais il a aussi le devoir de respecter ceux qui font leur boulot même si c'est un boulot

assez déplaisant.

En fait, on ne peut pas répondre à ce type de message.

Par **james001**, le **19/03/2010** à **03:03**

Vu que ma réponse a été effacé tuisse, je vais pas te la refaire mais en gros, on sait le comment puisque je le dis dans le premier post, suffit de le lire. On peut donc répondre à ce type de question.

Ce qu'à fait frog que je remercie grandement une nouvelle fois.