



## Litige vol avec grande surface

Par **ArnaudCedric**, le **27/08/2016** à **08:52**

Bonjour à tous,

Il est arrivé hier une facheuse mésaventure à ma compagne dans une grande surface très connue.

Elle est partie faire quelques courses dans le magasin ou nous avons nos habitudes accompagnée de notre fils de 9 mois.

Elle n'a pas pris de caddie et a mis les provisions dans un sac sous la poussette sauf un petit dictionnaire d'anglais qui ne rentrait pas dans le sac.

Au moment du passage en caisse, avec le petit très agité à cause de la chaleur notamment, elle a juste pris le sac et a oublié de sortir le livre.

Lorsqu'elle a passé la caisse, un agent de sécurité l'a retenue. Ils ont appelé un "chef de poste" - j'imagine qu'il s'agit du chef de rayon - qui est venu et aussitôt ils ont commencé à accabler ma compagne devant tout le monde la traitant de voleuse.

Ma compagne a expliqué qu'il s'agissait d'un oubli et qu'elle allait bien sur régler le livre.

Ils n'ont pas voulu, ils ont continué à l'accabler au point de la faire pleurer devant tout le monde et notre fils.

La caissière et certains clients ont même demandé aux deux personnes de se modérer.

Ils l'ont conduit avec mon fils au local de sécurité ou ils ont fait venir le responsable sécurité.

Toujours en larmes, ils ont fait pression sur elle pour qu'elle reconnaisse que c'était un vol, ce qu'elle ne voulait pas faire, l'accusant même d'être une mère indigne et lui sommant d'arrêter de pleurer devant notre enfant.

Elle a finalement craqué et a accepté de signer, toujours en larmes et en grande instabilité émotionnelle, un papier reconnaissant le vol.

Ils lui ont ensuite fait payer le livre et ont refusé de lui donner le ticket de caisse au cas ou

"elle irait se le faire rembourser".

En rentrant, j'ai aussitôt appelé le responsable sécurité afin de lui demander des explications sur ce traitement.

Il a été très peu coopératif, voire très désagréable, et a refusé implicitement de reconnaître les faits.

Je précise que nous dépensons entre 500 et 1000 euros par mois dans ce magasin, et n'avons jamais eu le moindre problème juridique avec qui que ce soit.

Ma question porte sur les recours que j'ai afin de savoir ce qui s'est passé et si "l'interrogatoire" musclé psychologiquement a été fait en toute légalité, si il n'y a pas un abus de faiblesse (en utilisant notamment mon fils) afin d'extorquer des aveux.

Ai je le droit de demander le visionnage de la vidéo ?

Enfin, le refus de donner le ticket de caisse est il légal ?

Ma femme est dans un état psychologique très fragile depuis, elle n'a pas dormi et ne cesse de pleurer.

Je pense que nous sommes des gens corrects et respectueux, nous avons toujours respecté les règles et cette mésaventure nous a profondément choqué.

Merci de m'avoir lu et pour l'aide et les conseils que vous pouvez m'apporter.

Par **Lag0**, le **27/08/2016** à **10:15**

[citation]Toujours en larmes, ils ont fait pression sur elle pour qu'elle reconnaisse que c'était un vol, ce qu'elle ne voulait pas faire, l'accusant même d'être une mère indigne et lui sommant d'arrêter de pleurer devant notre enfant.

Elle a finalement craqué et a accepté de signer, toujours en larmes et en grande instabilité émotionnelle, un papier reconnaissant le vol.

Ils lui ont ensuite fait payer le livre et ont refusé de lui donner le ticket de caisse au cas ou "elle irait se le faire rembourser". [/citation]

Bonjour,

Ceci semble pouvoir être qualifié d'extorsion et une plainte me semble justifiée.

[citation]Article 312-1

Modifié par Ordonnance n°2000-916 du 19 septembre 2000 - art. 3 (V) JORF 22 septembre 2000 en vigueur le 1er janvier 2002

L'extorsion est le fait d'obtenir par violence, menace de violences ou contrainte soit une signature, un engagement ou une renonciation, soit la révélation d'un secret, soit la remise de fonds, de valeurs ou d'un bien quelconque.

L'extorsion est punie de sept ans d'emprisonnement et de 100 000 euros d'amende.[/citation]

Rappelez à votre compagne qu'elle n'a pas à "accompagner" un vigile ou un responsable sécurité à l'écart et que sa sécurité est de rester au milieu de la foule jusqu'à l'arrivée de la police...

Par **ArnaudCedric**, le **27/08/2016** à **11:10**

Merci de votre réponse.

Je lui ai dit qu'il fallait demander qu'ils appellent la police et qu'elle reste devant la caisse. Malheureusement le mal est fait maintenant.

Savez vous si je puis avoir accès aux enregistrements de vidéosurveillance ?

Le net est bien peu prolifique la dessus. J'ai lu quelque chose sur la commission départementale de vidéoprotection mais cela n'est pas clair si cela inclue ce type d'enregistrements.

Il faudrait que je puisse les voir, aussi douloureux que ça puisse être, afin de déterminer si une action est possible ou non. Le problème ici, est que l'extorsion psychologique est sujette à interprétation, il faudrait voir de quelle manière cette "audition" s'est passée exactement.

En outre, j'ai bien peur que le "bénéfice du doute" soit également subjectif et que, malgré toute sa bonne foi, un tribunal ne reconnaisse qu'il y a vol dès l'instant où l'article a franchi la caisse sans être payé. Mais ce n'est pas tant la question. C'est vraiment l'aspect agressif et incivil de l'audition qui est en cause ici et que je veux mettre en avant.

Par ailleurs, j'aimerais m'assurer que l'agent de sécurité qui a appréhendé ma compagne dispose bien du droit d'exercer à ce poste.

Je pense dans un premier temps faire un courrier "amical" au directeur du magasin afin d'avoir son avis sur ce cas et peut être (on peut espérer) un retour de sa part.

Finalement, le vrai problème est de savoir si d'une manière ou d'une autre cette "audition" a dépassé le cadre de la légalité.

Par **Lag0**, le **27/08/2016** à **11:24**

[citation]Finalement, le vrai problème est de savoir si d'une manière ou d'une autre cette "audition" a dépassé le cadre de la légalité.[/citation]

Le cadre de la légalité ici est simple, tout est possible avec l'accord de la personne. Si votre compagne était d'accord pour subir ce qu'elle a subi, tout est légal. Mais si elle n'était pas d'accord, aucun vigile ni aucun directeur de magasin n'a le droit de l'y forcer.