



## Droit du client dans un magasin

Par **evieuxl**, le **11/05/2017** à **14:52**

bonjour ,

lundi 8 mai

j'ai effectué des achats dans un grand magasin commercial après avoir passé la caisse je me suis rendu à l'accueil pour la garantie d'un électroménager que je venais d'acquérir ,après avoir eu ma garantie en main je me suis fait interpellé par des vigiles qui m'ont sommé de les suivre à l'étage du magasin et arrivé dans une pièce de réunion ,ils m'ont sommés de vider mon sac personnel sur la table en m'informant que le magasin est sous surveillance et que j'avais dérobé des articles et que j'avais deux possibilités soit qu'ils appellent la police soit je paie les articles

j'ai vidé mon sac qui bien entendu n'avait rien m'accusant d'un éventuel vol j'avais mes effets personnels une compote deux peignes du barre céréalière

ils ont continué à inspecter mon sac en me le prenant des mains  
il était vide

un vigile est reparti moi je me suis assise complètement sous le choc voir tétanisé l'autre assis en face de moi qui me dévisage  
celui qui est parti est revenu me redisant le magasin est sous surveillance ont vous a vu dérober des articles

il avait la un emballage vide d'un étui à sèche-cheveux  
il regardait le contenu de mon sac étendu et a déclaré que le peigne correspondait à l'étui

bref il est reparti et est revenu et m'a demandé de retirer mes chaussures

j'ai toujours des semelles pour le confort du pied et il m'a mis mes semelles en invectivant : ça

c'est a nous au magasin

j'ai été sommé de réglé des articles dont je ne possédait meme pas les emballages en ma possession

j'ai eu beau leurs expliqué en reprenant mes esprits que c'était mes effets personnels  
ils n'ont rien voulu entendre  
un c'est emparé de mon portefeuille en cherchant ma carte d'identité

je lui est dit de me restituer mon porte feuille

il me la remis en me disnat qu'il faillait qu je lui donne ma carte d'identité pour qu'il fasse une photocopie de celle ci

la photocopie effectué

ils m'ont escorté jusqu'à l'accueil un vigiil c'est de nouveau absenté est revenu avec des semelles dans un emballage en me sommant de payer

donc ils m'ont fait payer les deux articles

j'étais abasourdi

il a fallut plus de 4 hrs pour que je reprenne mes esprits j'ai fait des recherche sur internet et vu qu'ils avaient outrepassé leurs droits

j'avais aucun emballage prouvant leurs dire donc pas de preuves tangible de leurs part

et ils n'avaient pas autorité à fouiller mon porte feuille et a me demander ma carte d'identité et de faire une photo de celle ci

j'ai toujours été respectueuse des lois  
et j'avoue ma plus grande peur à cet instant c'est l'usurpation d'identité

après avoir retrouvé tout mes esprit je suis retourné le jour même dans le magasin réclamer la photocopie de ma carte d'identité  
le directeur de la sécurité à refusé en me disant qu'il la conservait .

Je lui est dit qu'il avait outrepassé des droits  
il m'a dit de revenir avec un policier et je lui est dit en plus aucun d'eux ne m'avait montrer leurs badge et encore moins les vidéo de surveillance.

Par **morobar**, le **11/05/2017** à **15:53**

Bonjour,

Le bon réflexe dépend des circonstances.

\* si on a volé, il faut se plier et faire le gros dos.

\* si on n'a pas volé, on reste inflexible on refuse tout examen, toute fouille de quoique ce soit, toute vérification d'identité.

Dans votre cas il ne vous reste plus qu'à déposer plainte, vous n'avez pas besoin de qualifier les faits, uniquement de les décrire.

Si vous tombez sur un policier/gendarme joueur de patate chaude comme il en existe, vous écrivez directement au procureur de la république.

Par **Lag0**, le **11/05/2017 à 15:59**

Bonjour,

[citation]que j'avais deux possibilités soit qu'ils appelais la police soit je paie les articles [/citation]

Quand on n'a rien à se reprocher, il faut choisir l'option police.

C'est, en effet, le seul droit qu'ont les vigiles, vous retenir jusqu'à l'arrivée de la police en cas de fortes suspicions de vol. Ils n'ont pas d'autre droit et surtout pas de vous imposer une fouille.

Bien souvent, lorsque vous dites "OK, vous appelez la police et on l'attend ensemble", les choses se dégonflent très vite. J'ai eu l'occasion de tester, une fois où, comme vous, on me cherchait problèmes. On m'a vite laissé repartir sans même faire semblant d'appeler la police...

Par **jodelariege**, le **11/05/2017 à 18:11**

bonjour, lagoon votre expérience m'intéresse et je voulais vous demander si dans le cas où on est innocent de tout vol il ne vaut pas mieux attendre la police devant les caisses, au vu et au su de tous les autres clients plutôt que d'aller dans une pièce hors de vue des clients? cela ne m'est jamais arrivé mais j'aime bien anticiper....okazou....

Par **Lag0**, le **11/05/2017 à 19:04**

Effectivement, dans mon cas tout s'est passé dans le magasin. J'ai refusé de suivre le vigile et demandé à ce qu'il appelle la police et le directeur du magasin. C'est le directeur, qu'il a joint en premier, qui a dit de me laisser tranquille...

Par **morobar**, le **11/05/2017 à 19:08**

C'est mon avis.

Il m'est arrivé un incident du même genre, car je suis porteur d'un défibrillateur autonome et j'ai fais sonner, en me penchant pour payer, le scanner au passage de caisse.

Arrivée au pas de course de 2 vigiles genre gros bras sûrs de leur coup.

J'ai exigé de voir la direction pour le défaut d'affichage de la présence d'un scanner alors que le fascicule dont je suis porteur justifie l'interdiction de les franchir.

Le directeur a déboulé et je lui ai annoncé porter plainte pour mise en danger de la vie d'autrui

du fait de sa négligence dont il aurait à assumer personnellement le volet pénal.  
Je vous assure que cela valait la chandelle de voir les têtes qu'ils tiraient tous.  
Je ne fais plus sonner les caisses sauf en m'accolant vraiment à la tête d'émission.

Par **jodelariege**, le **11/05/2017** à **19:30**

merci pour vos renseignements et conseils à tous les deux ....mais on peut comprendre la réaction des vigiles quant on lit sur ce même site et ailleurs des récits type:  
"j'ai volé ,je me suis fait prendre,c'est la 1° fois ,j'ai honte et j'ai peur..."

Par **morobar**, le **12/05/2017** à **07:29**

C'est le rôle des vigiles ou de la surveillance d'intercepter à bon escient.  
En effet l'interpellation publique peut être une source de dommages importants pour la réputation du client ainsi désigné comme délinquant aux témoins de passage.  
C'est le client qui doit bénéficier du doute et non le vigile.  
Enfin si tout le monde s'arroge des droits inexistants, autant revenir au far-west et la raison ira à celui qui tire le plus vite.