Image not found or type unknown

QUELS SONT LES RECOURS POSSIBLES POUR OBTENIR UNE INDEMNISATION EN CAS DE DOMMAGES CAUSÉS PAR UNE ENTREPRISE DE DÉMÉNAGEMENT ?

Fiche pratique publié le **14/07/2025**, vu **147 fois**, Auteur : Maître Michèle BARALE, Avocate - Barreau de NICE

Vous avez fait appel à une société de déménagement et vous constatez que des meubles ont été détériorés ou perdus. Comment faire valoir vos droits et être indemnisé ?

L'OBLIGATION PRÉALABLE : ÉMETTRE DES RÉSERVES

Si le client est un professionnel qui contracte dans l'exercice de son activité, celui-ci se voit soumis au Code de commerce (article L 133-1 et suivants). Il doit notifier, par acte extrajudiciaire ou par lettre recommandée, sa protestation motivée pour des dommages ou perte partielle dans les **trois jours** qui suivent celui de cette réception ou bien former une demande d'expertise dans ce même délai.

Si le client est un particulier, celui-ci sera l'objet des dispositions du Code de la consommation (article L 224-63 et suivants).

- Si vous avez émis des **réserves non contestées** par le déménageur lors de la livraison, il vous suffit de demander une indemnisation par lettre recommandée avec accusé de réception.
- Si le déménageur conteste ces dommages ou si vous constatez les dommages après la livraison, vous devez émettre des **réserves motivées par lettre recommandée dans les 10 jours** à compter de la réception des objets transportés. Toutefois, si ce délai ne figure pas dans les conditions générales, vous disposez d'un délai de **3 mois** à compter de la réception pour faire le nécessaire.

CONSEIL : Soyez précis dans votre courrier en visant les meubles concernés et la nature de la mauvaise exécution.

IMPORTANT : Cette formalité doit impérativement être respectée pour pouvoir porter l'affaire devant un tribunal si nécessaire. Vous avez **un an pour agir en justice** à compter de la date de livraison.

DEVANT QUEL TRIBUNAL AGIR ?

Selon la qualité des parties vous devrez saisir le Tribunal de Commerce ou le Tribunal civil.

Dans ce dernier cas, la juridiction compétente dépend du montant du litige :

- Si votre litige ne dépasse 5 000 €, le juge des contentieux de la protection est compétent et vous devrez justifier avoir réalisé des démarches en vue de parvenir à une résolution amiable du litige par le biais d'une tentative de conciliation ou de médiation.
- De 5 000 € jusqu'à 10 000 €, le Tribunal de Proximité est compétent
- Au-dessus de 10 000 €, le Tribunal Judiciaire est compétent avec obligation de recourir à un avocat.

LA PREUVE DU DOMMAGE OU DE LA PERTE

Le transporteur est tenu à une **obligation de résultat**. Il est donc responsable automatiquement en cas de perte, de casse ou de retard sauf cas de force majeure ou faute du client (par exemple si vous avez mal emballé vous-même les objets endommagés ou donné des informations erronées au déménageur).

L'indemnisation peut être plafonnée en application du contrat, lorsqu'il le prévoit, sauf cas de faute inexcusable. Mais il est possible de remplir une déclaration de valeur ou une déclaration d'intérêt spécial à la livraison. Dans ces cas, en cas de perte ou d'avarie, vous pourrez prétendre à une indemnité égale à la valeur déclarée.

La preuve que le dommage ou la perte a eu lieu pendant le transport est plus difficile à rapporter si vous émettez des réserves après la réception.

Le cabinet BARALE est à votre disposition pour toute action ou information.

Me Michèle BARALE

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés