



Malentendu oubli/vol en magasin

Par **batpo**, le **25/02/2012** à **11:30**

Bonjour, Il m'est arrivé une mésaventure dans un magasin "Cultura" (95). En effet je suis allé chercher un cadeau d'anniversaire accompagné de mon fils Sasha, 5 ans, et de ma fille de 19 ans. J'ai profité de l'occasion pour prendre une souris de PC. Nous avons passé un long moment, dans le magasin à lire, chercher, .. Pendant tout ce temps ayant besoin de mes 2 mains, j'avais glissé la souris sous mon bras et malheureusement je l'ai oublié (incroyable et pourtant vrai) et je suis passé sans l'avoir déposée à la caisse et entre les portiques. Et j'ai bien sûr déclenché l'alarme. J'ai été emmené dans le local sécurité par le vigile. Je me suis excusé et expliqué le malentendu. J'ai été contrant de vider toutes es poches, sacs, j'ai du encore m'expliquer devant mes enfants. Ma fille à qui le vigile a aussi demandé ses papiers à été implicitement qualifiée de complice!! Un document de plainte a été rempli. J'ai évidemment payé l'article (dont j'avais besoin). Le vigile a fait mentionné "**non remboursable, non échangeable**" sur le ticket en m'expliquant qu'ils avaient été "cool" avec moi et que si je n'acceptais pas ces "règles" je devrai voir cela avec la police. Pensez vous qu'il était vraiment nécessaire de me faire subir un tel traitement devant mes enfants (le petit a été effrayé) et que le vigile n'a pas fait un excès de zèle? Je n'ai à reprocher aucune parole déplacée, ni aucun geste, mais pour le reste j'aimerais savoir ce que vous en pensez, d'autant que la souris ne fonctionne même pas !!!
J'ai écrit au service client qui me renvoie vers le directeur dudit magasin.
Cordialement P.O.

***La prochaine fois , mettez un PC sous votre bras
Vous ne " l ' oubliez " pas.....***

Par **janus2fr**, le **25/02/2012** à **16:04**

Bonjour,
Le seul pouvoir du vigile dans un cas comme celui-ci est de vous retenir jusqu'à l'arrivée de la police. Rien de plus...
Vous n'aviez donc pas, ni à présenter vos papiers, ni à vider vos poches et sacs, ni à signer quoi que ce soit. Si vous l'avez fait, ce ne peut être qu'à l'amiable.

Par **batpo**, le **26/02/2012** à **10:26**

La prochaine fois , mettez un PC sous votre bras

Vous ne " l ' oubliez " pas.....

Ha, Ha !! Avec leur miniaturisation allez savoir !!!!

Merci pour cette réponse.

J'avoue que je ne connaissais pas la modalité dont vous parlez.

Et j'étais trop "mal" pour m'opposer car les circonstances étaient contre moi, je n'avais que ma bonne foi, qui n'intéressait nullement ni le vigile et ni le directeur du magasin.

Pouvez vous m'indiquer le texte réglementaire en question.

Sur le moment j'aurai préféré une solution " à l'amiable". Avec le recul je suis vraiment en colère avec tous ces abus et manque de considération dont font preuve tous ces "commerçants" vis à vis de leur clients.

Et j'aimerais vraiment, pour le principe, leur rappeler qu'ils ne peuvent pas tout se permettre.

Puis il y a cette "procédure" imposée de "ni échange, ni remboursement" que le vigile à noté sur mon ticket de caisse. Apparemment LA procédure dans ce cas de figure. Mais en l'occurrence le matériel acheté (une souris de PC) ne fonctionne pas.

Que pensez vous que je puisse faire?

Merci.

P.O.

Par **janus2fr**, le **26/02/2012** à **10:38**

[citation]Que pensez vous que je puisse faire? [/citation]

A quel propos ?

La souris qui ne fonctionne pas ou les humiliations subies ?

Par **batpo**, le **26/02/2012** à **13:19**

A propos des 2 .

Avant tout de la souris.

Est-ce que cette "procédure" d'interdiction "de retour et non remboursement" est légale?

Ne puis je pas la dénoncer?

Puis sans vraiment parler d'humiliation, n'y a t-il pas un moyen de leur mettre un peu de pression, histoire de leur faire comprendre qu'il n'est pas possible de traiter les gens de la sorte?

Merci.

PO