



Litige avec entreprise de nettoyage à sec

Par **powerfresh**, le **16/09/2009** à **22:28**

Bonjour,

Je m'adresse à vous en raison d'un litige qui m'oppose avec une entreprise de nettoyage à sec.

En avril 2009 ma femme fait l'acquisition d'une robe de mariée d'un montant de 299€ en vue de notre mariage en août 2009. Après la cérémonie, elle décide de l'apporter au pressing afin de faire nettoyer à sec les traces qui sont apparues au bas de la robe.

L'entreprise de nettoyage à sec que nous contactons nous la prend pour 20€ et nous promet qu'elle sera prête sous 8 jours.

8 jours après nous retournons au pressing avec notre facture.

Première mauvaise surprise il nous déclare avoir malencontreusement échangé la robe avec une autre personne. Il ajoute qu'il fera le nécessaire pour que nous puissions la récupérer au plus vite.

Deux jours passent et pas de réponse, nous retournons donc le voir et toujours pas de robe. Par contre il souhaite qu'on lui remette la facture pour qu'il puisse faire un recours auprès de "l'autre client". Méfiants nous refusons dans un premier temps mais devant son insistance nous la lui remettons en échange d'un reçu (nous avons peut être eu tort).

Après de multiples échanges téléphoniques et des excuses toujours plus farfelues, il nous déclare que la robe est perdue et qu'il va procéder à un remboursement.

Dans une lettre recommandée avec accusé de réception nous lui demandons de procéder au remboursement total de la robe, facture à l'appui avec des dommages et intérêts.

Avec désinvolture il nous répond qu'un remboursement à hauteur de 8 fois le coût du nettoyage nous sera reversé, conformément aux conditions de vente.

120€ de remboursement pour une robe de 299€ c'est abusé quand même non ? Il ne daigne même pas prendre en compte le préjudice moral.

Quels sont nos recours ?

Merci d'avance pour vos réponses.

Cordialement,

TF

Par **Marion2**, le **16/09/2009** à **23:41**

Bonsoir,

En cas de conflit, n'hésitez pas à saisir le juge de proximité.

[citation] Dans le cas où le teinturier est déclaré responsable, votre préjudice doit être réparé. Le montant de l'indemnisation des articles est calculé sur la base d'un barème auquel est appliqué un abattement en fonction de l'ancienneté de l'article (le dédommagement peut prendre pour base la valeur d'achat du vêtement diminuée d'un coefficient de vétusté).

Ainsi, l'indemnisation peut être égale à 80 % pour un article acheté depuis moins de trois mois, 60% pour un article acheté depuis moins de trente mois... Pour les articles plus anciens, l'indemnisation est égale à 30 % du montant figurant au barème net, pour un article très usagé, le teinturier peut émettre des réserves sur le ticket de dépôt. Pour les articles d'une valeur très inférieure à celle du barème, le montant de l'indemnisation pourra excéder la valeur de l'article.

Lors de la remise du vêtement, vous pouvez faire une déclaration de valeur supérieure à celle qui figure au barème; cette dernière sera prise en compte sur justificatif. N'hésitez pas à le faire pour des articles de marque ou particuliers (tapisserie originale...).

Vous devez apporter la preuve de la valeur de l'article endommagé ou perdu, par tout moyen (facture, ticket de caisse...).

En l'absence d'arrangement amiable, il convient d'envoyer au professionnel une lettre recommandée avec avis de réception (cf. lettre type sur www.conso.net) dans lequel vous préciserez les faits. Joignez à votre courrier une copie du ticket de dépôt, ainsi que la copie de la facture d'achat du vêtement ou à défaut toute preuve dudit achat et de sa date effective.

Cette lettre a valeur de mise en demeure, et le teinturier doit respecter ses obligations. À défaut d'accord, saisissez le juge de proximité.

Les barèmes de remboursement sont exprimés soit en pourcentage, soit forfaitairement. Ils ne constituent qu'une base de négociation.

Ces barèmes doivent en principe figurer dans le magasin. En effet, selon l'article 4 de l'arrêté du 27 mars 1987 modifié par l'arrêté du 24 janvier 1991 : «À l'intérieur de l'établissement, les exploitants sont tenus d'afficher, de façon visible et directement lisible par la clientèle, les conditions particulières du service qu'ils rendent et notamment celles relatives à leur responsabilité et aux conditions d'indemnisation du consommateur en cas de perte ou de détérioration des articles remis par ce dernier. »

Ces barèmes ne vous sont applicables que si vous en avez eu connaissance avant de donner vos affaires à nettoyer. Les barèmes doivent normalement être revus chaque année pour tenir compte de l'évolution du prix des vêtements.

Cordialement.

Par **powerfresh**, le **17/09/2009** à **09:32**

Bonjour Marion,

Je vous remercie pour cette réponse claire et concise.

Avec ces nouveaux éléments je vais essayer de trouver un arrangement à l'amiable avant de saisir le juge de proximité.

Encore merci et très bonne journée à vous.

Cordialement,

TF

Par **powerfresh**, le **09/10/2009** à **19:28**

Bonjour,

Dernièrement, la société de pressing a revu sa position. Il souhaite effectuer un remboursement de la robe, mais en appliquant un coefficient d'"amortissement", ce qui reviendrait à 70% de sa valeur.

Je suis choqué : comment peut-on amortir une robe de mariée ? Ne la porte-t-on généralement qu'une fois ? Pour lui, hors de question de verser des dommages et intérêts, car c'est la loi et puis c'est tout.

Je pense qu'il n'est plus nécessaire de trouver un arrangement amiable. Mais j'ai peur qu'en saisissant le tribunal, la justice ne lui

donne raison, d'où une perte de temps et de moyen.
N'ayant jamais fait appel à la justice,
que pensez-vous de mes chances de gagner le procès ?
Cordialement,
TF