



## **FICHE CONSEIL**



### **CASSE (la)**

#### **Qui doit payer en cas de casse dans un magasin ?**

Si un client a cassé involontairement un objet dans un magasin, la loi l'oblige à réparer le préjudice qu'il fait subir au commerçant.

Personnes concernées :

La personne doit réparer le préjudice si elle est à l'origine de l'accident.

Elle doit également le faire si l'accident a été causé par :

Son enfant mineur, un animal dont elle avait la garde, ou une poussette ou un chariot dont elle était le conducteur.

#### **Procédure – Le Client a une assurance Civile**

S'il s'agit d'un acte involontaire, d'un accident, et si le client dispose d'une assurance multirisques habitation, vous pouvez faire jouer sa garantie responsabilité civile.

Recueillez son identité et celle de sa compagnie d'assurance, afin de faire une déclaration auprès de l'assurance. Communiquez-lui les coordonnées de votre assurance.

Faites une déclaration auprès de votre assurance, dans les 5 jours suivants, par lettre recommandée, et indiquez tous les détails (lieu et date du sinistre, coordonnées, circonstances du sinistre).

Le client n'a pas à vous verser immédiatement de l'argent, sauf si la casse est un acte volontaire et délibéré.

#### **Procédure – Le Client n'a pas d'assurance Civile**

Si le client ne dispose pas d'une assurance responsabilité civile, il doit cependant réparer le préjudice subi.

Il ne s'agit pas d'une vente du produit.

Il ne devra payer que la valeur du préjudice subi, c'est-à-dire le prix du produit payé par vous-même,

Vous devez justifier de ce prix en lui montrant la facture d'achat du produit qu'il a involontairement cassé et il n'a pas à payer plus que ce prix.

#### **Attention à la disposition de vos articles :**

Vérifiez également que l'accident n'est pas imputable à votre responsabilité (produits placés trop haut pour les atteindre, allée trop encombrée...).

Références : <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F21559.xhtml>