

Déménagement : pertes et avaries

A la suite d'un déménagement, un carton rempli de DVD manque à l'appel et le plateau en verre d'une table a été fêlé. Vous pouvez demander à l'entreprise de vous dédommager.

La règle de droit

Le déménageur est présumé responsable des biens qui lui ont été confiés. Il ne peut s'exonérer de cette responsabilité qu'en cas de force majeure (un événement complètement extérieur à l'entreprise, imprévisible et impossible à empêcher), d'un défaut non perceptible de l'objet transporté et qui est à l'origine de sa détérioration (par exemple, un pied vermoulu), ou si vous avez-vous-même commis une faute : par exemple, en emballant mal de la vaisselle alors que cette tâche vous incombait, ou, encore, si vous avez oublié de signaler que l'accès de votre nouveau logement était difficile (comme un chemin caillouteux au lieu d'une route goudronnée).

Dans tous les cas, le déménageur limitera son indemnisation (frais de remplacement ou de réparation) à la déclaration de valeur faite au moment de l'acceptation du devis : valeur maximale pour certains meubles et objets.

Vos démarches

Attention, mieux vaut réagir au plus vite, et indiquer le jour même du déménagement sur le bulletin de livraison, les avaries ou disparitions constatées. Il faut ensuite les confirmer par lettre recommandée avec avis de réception dans les 10 jours calendaires (samedis, dimanches et jours fériés inclus) qui suivent la livraison de votre mobilier (art. L. 121- 95 du code de la consommation).

Si vous découvrez un problème plus tard, une fois le bulletin de livraison signé, faites votre réclamation par lettre recommandée avec avis de réception. Attention, si le déménageur ne vous a pas informé de la procédure à suivre pour émettre des réserves, le délai de réclamation est porté à 3 mois.

Sachez que vous disposez de 5 années après le déménagement pour agir en justice, à condition toutefois d'apporter la preuve que c'est l'entreprise qui peut être l'unique responsable.

Source : Le Particulier

Si votre déménageur est syndiqué ou certifié NF, adressez-vous à :

La Chambre syndicale du déménagement – 73, rue Jean-Lolive, 93108 Montreuil cedex

Tel : 01 49 88 61 40 Site: www.csdeménagement.fr.

Elle pourra intervenir en votre faveur auprès du déménageur. Si cette démarche échoue, vous devez saisir le tribunal compétent, mais attention le délai de prescription est de 5 ans, à compter de la date du déménagement.

A, le .../.../

Recommandé AR

Madame, Monsieur,

Le .../.../..., vous avez procédé au déménagement de nos meubles entre Limoges et Nice.

Variante 1 :

En ouvrant les cartons, nous avons constaté que huit verres de notre service en cristal emballé par vos soins étaient brisés. Ce service étant dépareillé et le remplacement des verres manquants n'étant plus possible, nous estimons notre préjudice à€, coût de remplacement d'un service d'une qualité équivalente.

Variante 2 :

Nous vous signalons qu'il manque un carton comprenant toute une série de livres et de disques. Nous vous précisons que le contenu de ce carton (voir liste ci jointe) est évalué à€.

Nous avons porté les réserves sur le bon de livraison que nous ont fait signer vos employés et nous vous les confirmons par la présente lettre.

Nous attendons donc dans les plus brefs délais cette somme en réparation de notre préjudice.

Veillez agréer...

Signature