

Avis du Conseil national de la consommation du 1^{er} décembre 1988 précédé du rapport du groupe de travail Travaux photographiques

NOR : ECOC8910118V

Le Conseil national de la consommation a adopté, le 1^{er} décembre 1988, un avis qui prévoit l'inscription d'un texte sur le reçu délivré à un consommateur qui remet des films photographiques en vue de leur traitement chez un négociant « traditionnel ».

Le mandat du groupe de travail a été prorogé afin, d'une part, de mettre en œuvre le droit à réparation du consommateur en cas de perte ou de détérioration de films photographiques confiés à une société travaillant en libre service ou par correspondance et, d'autre part, d'étudier les possibilités de création d'un barème d'indemnisation associé à une déclaration de valeur.

Le groupe de travail s'est réuni à quatre reprises pour traiter ces trois points.

Signalons, tout d'abord, que les travaux photographiques effectués en « libre service » et « par correspondance » représentent environ 25 p. 100 du marché total.

1. Le « libre-service »

Le « libre-service » s'analyse comme le dépôt de films à l'aide d'une pochette sur laquelle les indications sont apposées par le consommateur, c'est-à-dire sans intervention de personnel.

Le groupe de travail a retenu un texte presque identique à celui adopté pour les négociants traditionnels.

La seule modification concerne la preuve du dépôt afin de tenir compte de la spécificité du « libre-service ». Il serait anormal que la preuve du dépôt résulte du seul ticket détachable que le consommateur s'autodélivre dans le cadre du « libre-service ». C'est pourquoi le groupe considère que l'enregistrement du film dans les documents du laboratoire qui traite les travaux du magasin vaudra attestation du dépôt.

Le collège professionnel s'est engagé à informer les consommateurs, à l'aide de panneaux au comptoir, sur le choix qui leur est offert entre « libre-service » et « service traditionnel », lorsque les deux possibilités existent dans le magasin.

2. La vente par correspondance (V.P.C.)

Dans ce cas, le consommateur met les films photographiques dans une pochette et il les expédie au laboratoire.

Il y a donc intervention d'un tiers : la poste.

Le système minimum d'indemnisation retenu en cas de perte ou de détérioration consiste, au choix du client, en la remise d'un film vierge et de son traitement gratuit ou leur contre-valeur, cette contre-valeur incluant les frais de port, si le consommateur en a engagé.

Pour les travaux revêtant une importance exceptionnelle, le groupe a considéré que la vente par correspondance n'était pas la formule la plus adaptée : cependant, si un consommateur souhaite utiliser cette formule, il lui est recommandé d'obtenir, avant l'envoi, l'acceptation écrite du laboratoire.

Afin d'éviter toute connotation dévalorisante d'une mention relative au recours devant les tribunaux sur la pochette qui est un outil publicitaire et le seul lien entre la société de vente par correspondance et le consommateur, cette mention a été reformulée ainsi : « Dispositions non exclusives de recours en responsabilité ».

3. Barèmes d'indemnisation pour les travaux photographiques ayant une importance exceptionnelle

Les professionnels précisent qu'il ne serait possible d'envisager des barèmes d'indemnisation propres à chaque société que dans le cas où la valeur d'une pellicule ou d'un film serait déclarée au préalable par le consommateur. Or cette valeur, dans la plupart des cas, ne peut pas être appréciée par le consommateur lorsqu'il remet son film.

Par ailleurs, établir un barème d'indemnisation commun à toute la profession constituerait une pratique anticoncurrentielle.

En conséquence, les deux collèges ne sont pas favorables à la mise en place d'un tel barème.

AVIS DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Libre-service

« 1^o Le présent reçu est délivré lors de la remise pour traitement de films ou documents de type amateur, par définition sans valeur marchande, donc non destinés à des fins commerciales, professionnelles ou lucratives.

« 2^o S'agissant de films déposés en « libre-service », c'est-à-dire sans intervention du personnel, l'enregistrement dans les documents du laboratoire qui traite les travaux du magasin vaudra attestation du dépôt.

« 3^o Dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle la pochette a été déposée, la non-restitution ou la détérioration totale de tous clichés, films ou documents confiés donnera lieu à un dédommagement représenté par un film vierge et son traitement gratuit, ou par leur contre-valeur (avoir ou espèces), au choix du client. Cette disposition ne sera applicable que si la réclamation intervient dans un délai de trois mois à compter du dépôt initial.

« 4^o Dans le cas de travaux ayant une importance exceptionnelle, il est recommandé d'en faire la déclaration lors de leur remise afin de faciliter une négociation de gré à gré.

« 5^o Le fait de nous confier films, clichés ou documents vaut acceptation des présentes dispositions qui n'empêchent pas le recours devant les tribunaux. »

Vente par correspondance

« La non-restitution ou détérioration totale des pellicules arrivées au laboratoire donnera lieu, au choix du client, à la remise d'un film vierge et son traitement gratuit ou leur contre-valeur (frais de port éventuels inclus).

« Pour les travaux d'une importance exceptionnelle, il est recommandé d'obtenir, avant l'envoi, l'acceptation écrite du laboratoire.

« Dispositions non exclusives de recours de responsabilité. »

Le texte, présenté pour avis aux membres du Conseil national de la consommation, lors de la séance plénière du 4 juillet 1989, a reçu un avis favorable à l'unanimité pour le collège Professionnels.

Pour sa part, le collège Consommateurs et usagers a adopté, à la majorité, deux amendements en cours de séance :

a) Vente par correspondance (3^e paragraphe) : « Dispositions non exclusives de recours en responsabilité devant le juge ».

b) Libre-service (3^e paragraphe) : « dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle la pochette a été réclamée, la non-restitution ou la détérioration totale de tous clichés, films ou documents confiés donnera lieu à un dédommagement représenté par un film vierge et son traitement gratuit ou par deux films diapositives, ou par leur contre-valeur (avoir ou espèces), au choix du client ».

30 septembre 1989

Avis du Conseil national de la consommation du 1^{er} décembre 1988 précédé du rapport du groupe de travail Travaux photographiques (rectificatif)

NOR : ECOC8910118V

Rectificatifs au *Bulletin officiel* de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes du 11 août 1989, page 206, 2^e ligne, au lieu de : ... « 1^{er} décembre 1988... », lire : ... « 4 juillet 1989... » ; page 207, 1^{re} colonne, paragraphe 3 (Avis du Conseil national de la consommation-libre-service), deuxième ligne, au lieu de : « la pochette a été déposée... », lire : « la pochette a été réclamée... » ; page 207, 2^e colonne, 11^e ligne, au lieu de : « Dispositions non exclusives de recours de responsabilité. », lire : « Dispositions non exclusives de recours en responsabilité. »