



Dégradation de bien personnel dans une chambre d'hôtel

Par yaya76

Bonjour,

J'aimerais avoir des conseils car je compte porter plainte pour dégradation de bien personnel dans la chambre d'hôtel où je séjournai pendant mes vacances. Cependant, je ne sais pas contre qui je dois porter plainte ? Contre X ? Contre l'hôtel ?

Est ce que quelqu'un aurait la gentillesse de m'aiguiller là dessus ? J'ai appelé le commissariat qui m'a renvoyé sur le formulaire de pré plainte en ligne. Cependant ce formulaire est un formulaire de plainte "contre X". Est ce adapté dans mon cas ?

Je vous explique ce qui m'est arrivé...

Je séjournai pour les vacances au sein d'un hôtel à Montpellier : du lundi 21 aout au soir au vendredi 25 aout à 15h00.

Durant la totalité de mon séjour, mon ordinateur portable était disposé écran ouvert sur le bureau de la chambre 340 dans laquelle je séjournai. Mon ordinateur portable, acheté le 11 juillet 2023, était dans un état neuf à mon arrivée dans l'hôtel. Mon amie qui m'accompagnait peut parfaitement attester de l'état neuf de mon ordinateur portable lors de mon entrée dans l'hôtel. Je possède également 2 photos montrant le caractère « neuf » de mon ordinateur portable quelque jours avant mon séjour dans l'hôtel.

Lorsque j'ai voulu consulter ma boîte au lettre électronique depuis mon ordinateur portable le vendredi 25 aout vers 11h30 j'ai constaté la dégradation franche et nette de l'écran. J'ai constaté une balafre franche et visible sur la partie gauche de la dalle de l'écran.

Mon amie et moi-même, pouvons attester que l'écran de mon ordinateur était en parfait état (neuf et sans rayures) et toujours au même endroit (disposé écran ouvert sur le bureau) lors de son utilisation quotidienne, à savoir :

? Le mardi 22 aout 2023 entre 9h30 et 11h00 : en présence de mon amie, nous utilisons « google map » pour géolocaliser certaines plages de la région puis nous effectuons ensemble un virement bancaire électronique sur son compte en banque par le biais du site web « BNP Paribas ». Nous effectuons un certains nombre d'autres recherches web et nous pouvons attester que l'écran de mon ordinateur est neuf et en parfait état.

? Le jeudi 24 aout 2023 entre 9h50 et 11h30 : toujours en présence de mon amie, nous utilisons à nouveau mon ordinateur pour visionner la météo locale par le biais du site web « lachainemétéo » puis nous essayons de visionner des documents personnels par le biais du site web « monespacesanté ». L'écran de l'ordinateur est alors toujours en parfait état et neuf, ni mon amie ni moi-même avons constaté une quelconque anomalie sur l'écran de mon ordinateur portable.

Le lendemain, le vendredi 25 aout 2023 vers 11h30 en souhaitant consulter ma boîte au lettre électronique je constate que l'écran de mon ordinateur est endommagé. Je constate une sérieuse balafre plus ou moins profonde sur la partie gauche de la dalle de l'écran. Cette balafre, franche, nette et bien visible n'était pas présente la veille entre 9h50 et 11h30.

Ni mon amie, ni moi-même avons utilisé l'ordinateur entre le jeudi 24 aout 2023 à 11h30 et le constat de la dégradation de l'écran d'ordinateur le lendemain : le vendredi 25 aout vers 11h30.

Nous nous sommes absentes de la chambre entre le 24/08/23 vers midi et sommes revenu le jour même vers 20h30. Nous savons que des travaux ont eu lieu dans la chambre que j'occupai durant notre absence, le jeudi 24/08/23 après midi.

Voilà...

Ce n'est évidemment pas moi ni mon amie qui avons fait cette balafre sur la dalle de mon écran...

J'aimerais savoir ce qui est le mieux ou le plus pertinent, porter plainte contre X ou contre l'hôtel ?

Cordialement,
Yaya

Par janus2

Bonjour,
Pourquoi envisager la plainte ? Avez-vous déjà tenté un recours amiable envers l'hôtel ? En effet, pour tout vol ou dégradation des effets personnels dans la chambre, la responsabilité de l'hôtelier est engagée à hauteur de 100 fois le prix journalier de la chambre.

[url=https://www.economie.gouv.fr/particuliers/hotel-droits-litiges]https://www.economie.gouv.fr/particuliers/hotel-droits-litiges[/url]

Vos effets personnels sont volés pendant votre séjour : qui est responsable ?

« Dans l'immense majorité des cas, l'hôtelier est présumé responsable et est donc censé dédommager ses clients victimes d'un vol ou d'une dégradation d'un de leurs biens », précise le Centre européen des Consommateurs France (CEC France). La responsabilité illimitée du professionnel est engagée si vous lui aviez confié les objets en main propre, « en particulier lorsqu'il s'agit d'un dépôt dans le coffre de l'hôtel ». Dans ce cas, l'indemnisation est totale.

Dans les autres cas de vols à l'intérieur de l'hôtel, la responsabilité de l'hôtelier est limitée et l'indemnisation partielle (100 fois le prix journalier de la chambre louée pour les objets volés ou endommagés au sein de l'hôtel). « La seule cause d'exonération [pour l'hôtelier] est la force majeure ou encore la faute grave du client ».

Pour les vols commis dans votre voiture stationnée dans le parking de l'hôtel, l'indemnisation peut monter à 50 fois le prix journalier de la chambre (articles 1952 à 1954 du Code civil).

Les éventuels panneaux et affiches indiquant que l'hôtel décline toute responsabilité en cas de vol de vos biens sont sans valeur juridique.

Par yaya76

Bonsoir Janus,

Merci pour ta réponse. J'ai bien rencontré la direction de l'hôtel très vite après mon constat de dégradation.

J'ai appelé l'UFC que choisir qui m'a conseillé de réaliser une déclaration circonstanciée et de la présenter à la direction de l'hôtel pour en accuser bonne réception lors du constat des faits de dégradation... chose que j'ai faite...

La direction de l'hôtel n'a pas voulu en accuser bonne réception sous prétexte que l'assistante de direction n'avait pas de preuves matérielles que cela se soit passé dans l'enceinte de ma chambre pendant mon séjour...

J'ai même appelé la police pour vous dire... Eux m'ont conseillé (même si ce n'est pas leur rôle) d'insister auprès de la direction en leur disant que eux devaient écrire qu'ils avaient bien reçu mon document mais qu'ils n'étaient pas "d'accord" avec ce que j'écrivais dedans. Mais même ça ils n'ont pas voulu...

Du coup j'ai pris un témoin (une amie qui séjournait dans le même hôtel que moi dans une autre chambre) qui peut attester que la direction refusait en bloc d'accuser réception de ma déclaration (même pour dire qu'il n'étaient pas d'accord).

J'ai des photos de mon ordi intact juste avant mon séjour, et mon amie vient de me rédiger une attestation sur l'honneur indiquant que mon pc était absolument intact avant et pendant mon séjour...

L'UFC m'a conseillé aujourd'hui même de renvoyer ma déclaration à l'hôtel en LR/AR avec le témoignage de mon amie en pièce jointe et d'attendre leur réponse avant d'aller déposer une plainte.

Cette histoire me "bouffe"... mon ordi était tout neuf...

Le problème c'est que s'ils font toujours la sourde oreille et qu'ils ne répondent pas, je vais devoir porter plainte... mais contre qui ???

Contre "X", j'ai 90% de chances que cela tombe aux oubliettes et que cela n'aboutisse à rien...

Je suis exaspéré et épuisé, cela me bouffe et j'ai bien autre chose à faire et penser...

Si vous avez des conseils, je suis bien évidemment preneur.

Merci encore pour votre réponse précédente.

Yaya

Par yapasdequoi

Bonjour,

Et votre assureur ? Il ne vous aide pas ?

Avez-vous un devis pour le remplacement de l'écran ?

Si moins de 5000 euros, il est peu raisonnable de lancer une procédure en justice.

Par yaya76

Bonsoir Yapadequoi,

Merci de m'avoir répondu. De quel assureur parlez-vous ?

Par yapasdequoi

Vous n'avez pas assuré votre ordinateur ? Avez-vous une extension de votre assurance habitation en cas de villégiature ?

Avez-vous fait établir un devis pour remplacer l'écran endommagé ?

Par yaya76

Bonjour Yapasdequoi,

Merci de m'avoir répondu. Je suis hébergé à titre gracieux, malheureusement la piste de l'assurance habitation tombe à l'eau.

L'ordinateur n'est pas assuré.

L'écran en lui même est à un peu de plus de 300 euros et je ne suis même pas sûr que cela soit un écran "Samsung".

Demain, j'envoie ma déclaration circonstanciée de dommage + ma déclaration sur l'honneur + la déclaration sur l'honneur de mon amie (qui m'accompagnait) attestant que mon ordinateur portable était intact...

J'envoie le tout en LR/AR à la directrice générale de l'hôtel en lui demandant un dédommagement.

Si la réponse est négative, j'irai porter plainte, mais je ne sais toujours pas contre qui... Contre X ou contre l'hôtel ?

Par yapasdequoi

Le mieux c'est contre X. Mais ça ne donnera pas forcément un résultat.

Par yaya76

Contre "X" ? Mais pourquoi pas contre l'hôtel ? C'est cette nuance que je n'arrive pas à comprendre... C'est bien dans l'hôtel et dans ma chambre que la dégradation a eu lieu...

Par yapasdequoi

Oui mais la responsabilité de l'hôtel n'est pas si claire.
Faites comme vous voulez après tout !

Par TUT03

Bonjour

est ce un hôtel indépendant ou une chaîne ? si c'est une chaîne, vous pouvez contacter cette chaîne à l'adresse du siège social que vous trouverez en ligne

mais c'est à vous de démontrer la responsabilité directe de l'hôtel, elle n'est pas évidente, vous n'avez que votre déclaration ou celle de votre proche, ce n'est pas une preuve en soi

comment savez vous que des travaux ont été réalisés dans votre chambre en votre absence ?

Par chaber

bonjour

mais c'est à vous de démontrer la responsabilité directe de l'hôtel, elle n'est pas évidente, vous n'avez que votre déclaration ou celle de votre proche, ce n'est pas une preuve en soi

C'est tout à fait l'inverse. L'hôtelier est responsable selon les articles cités par Janus. Il lui appartient de démontrer qu'il n'est pas responsable.

La Cour de cassation l'a rappelé en septembre 2020 en rejetant l'arrêt de la Cour d'appel d'Aix en Provence qui affirmait que la recherche de responsabilité était à la charge du client

Par yaya76

Bonjour,

Merci pour vos réponses.

En fait, je lis, j'entends et on me conseille tout et son inverse

Je pige plus rien?

Ce qui est sûr en tout cas, c'est que toutes les personnes qui m'ont conseillé s'accordent à dire qu'il faut essayer de trouver un compromis à l'amiable avec l'hôtel avant de déposer une plainte.

J'ai vu les stats 2022 au sujet de la plainte contre X?

Je me demande à quoi cette procédure sert, car dans certains départements 100% des plaintes contre X n'aboutissent pas?

J'ai lu aussi que la responsabilité de l'hôtel n'est pas si évidente que ça?

Pourtant j'ai des photos de mon pc (neuf) avant mon entrée dans l'hôtel et mon amie atteste dans une déclaration sur l'honneur (que moi aussi j'ai rédigé) que pendant une partie du séjour (avant que je découvre les dommages) mon pc était intact?

Ce ne sont pas des éléments ça ? Des « preuves » ???

Par yapasdequoi

Vous ne le saurez qu'après avoir déposé votre plainte.

C'est le procureur qui décide si vos preuves sont valides ou pas.