



Quelle marche à suivre suite accident dans grande surface

Par mcgiver33700

Bonjour à tous,

Ma mère (87 ans) a été victime d'un accident la semaine dernière dans un magasin Carrefour suite à un dysfonctionnement des portes automatiques.

Les portes se sont refermées violemment sur elle alors qu'elle quittait le magasin (preuve enregistrée sur vidéosurveillance).

Résultat, col du fémur éclaté, elle a été opérée et l'on ne sait pas quelles seront les conséquences à terme.

Comme ce dysfonctionnement des portes existe depuis bien longtemps (elle avait déjà été bousculée) et que le responsable de la sécurité nous a confirmé que le mainteneur n'arrivait pas à réparer les portes, nous avons essayé de porter plainte au commissariat de Police pour négligence de la part du magasin.

Le commissariat n'a pas voulu prendre notre plainte prétextant qu'il fallait se retourner contre le mainteneur et non pas contre Carrefour.

Nous avons envoyé une lettre au procureur de la république mais nous ne savons pas si nous faisons les choses correctement.

Le pire dans tout cela c'est que les portes sont toujours en service, qu'elles n'ont toujours pas été bloquées (en position ouvertes ou fermées), que rien ne signale que les portes sont dangereuses et que d'autres personnes vont certainement en subir les conséquences.

Il s'agit pour nous vraiment d'une faute grave de négligence du magasin qui est bien au courant du problème et qui ne fait rien.

Nous souhaiterions obtenir un dédommagement car ma mère restera peut être handicapée et nous voudrions aussi faire pression auprès du magasin pour que ces portes soient réparées correctement et définitivement.

Comment faire ?

Merci d'avance pour votre aide.