

J. 199

Actualisation le 18-01-07

LES LITIGES AVEC UN LABO PHOTO

Les incidents liés au développement des photographies sont, paraît-il, très marginaux. Mais cela ne console pas le photographe amateur dont les films ont été perdus ou détériorés. Il ressent ce type d'incident de façon très douloureuse, même s'il s'agit de photos représentant des moments de la vie quotidienne, et d'autant plus lorsqu'elles concernent un événement familial ou un voyage exceptionnel.

DOIS-JE PAYER LES PHOTOS QUE J'AI RATÉES?

De nombreux laboratoires ne facturent que les photos réussies, ou tentent de rattraper au tirage les défauts d'exposition. Ce sont là des gestes commerciaux que vous pourrez solliciter s'ils ne vous sont pas proposés spontanément, mais que vous ne pourrez pas exiger.

Mais s'il apparaît au développement que la pellicule ne s'est pas imprimée à la prise de vue, seul ce développement devrait vous être facturé, car le tirage sur papier était alors inutile.

LE LABORATOIRE A PERDU MES PHOTOS, MAIS REFUSE DE ME DÉDOMMAGER DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT

Si le laboratoire invoque une clause, affichée ou imprimée sur les reçus remis au client au moment du dépôt, suivant laquelle il s'exonère de toute responsabilité en cas de perte, sachez qu'une telle clause est abusive, et donc inexistante. En effet, s'il peut, dans certains cas, limiter sa responsabilité (cf. §

page suivante), il ne peut pas la supprimer (Cass. civ. 1re, 14.5.1991 - M. Lorthoir - Enseigne Minit 1 Photo c/ M. Baucheron - INC n° 2485).

Persistez dans votre demande, et si vos démarches amiables n'aboutissent pas, envisagez un recours en justice.

LES ÉPREUVES QUE L'ON ME REND SONT DE MAUVAISE QUALITÉ. QUE PUIS-JE DEMANDER?

Tout dépend de la connaissance que l'on a de l'incident, s'il s'est produit au développement ou au tirage.

- Si la pellicule est rayée ou uniformément grisée, par exemple, ce sont les conditions dans lesquelles s'est opéré le déve-

loppement qui sont en cause: mauvaise manipulation, bain mal contrôlé... Il sera difficile d'y remédier, et il faudra négocier un dédommagement (cf. § ci-dessous).

- Si les photos sont systématiquement trop pâles ou trop foncées, ou encore à dominante verte, bleue ou jaune, c'est vraisemblablement le tirage qui est à l'origine de ce problème. Un retraitage s'impose alors aux frais du laboratoire, bien entendu. Même chose si les épreuves ont été mal découpées.

Mais il est également possible que l'appareil ait mal fonctionné, et ce sera sans doute le cas si le défaut n'affecte que quelques clichés; ou encore que la pellicule, soumise par exemple à une forte température, ait subi des altérations avant le traitement en laboratoire.

Identifier ces causes n'est pas chose aisée, c'est pourquoi il est important de préserver les conditions optimales d'une discussion amiable pour éviter une expertise très coûteuse.

LE LABORATOIRE A PERDU OU DÉTÉRIORÉ MES PHOTOS. AI-JE DROIT À UN DÉDOMMAGEMENT?

Oui. Le laboratoire photographique, comme tout prestataire de services, doit réparer les conséquences de la mauvaise exécution de son travail en versant à son client une indemnisation. Il ne peut dégager sa responsabilité qu'en prouvant qu'il a été empêché de fournir un travail convenable par force majeure ou pour une cause extérieure. L'incompétence des employés ou les défauts de fonctionnement des appareils

ne correspondent ni à l'un ni à l'autre; ils ne pourront donc pas être invoqués.

Attention, de nombreux laboratoires pensent pouvoir exclure leur responsabilité ou limiter l'indemnisation due à leur client par des clauses imprimées sur les emballages de films ou sur les bulletins de dépôt. (cf. § suivant).

POUR COMPENSER LE FILM QU'IL A PERDU (OU DÉTÉRIORÉ), LE LABORATOIRE ME PROPOSE UNE PELLICULE GRATUITE. DOIS-JE ACCEPTER?

> Première hypothèse

Le laboratoire invoque une clause imprimée sur l'emballage des pellicules (cette clause apparaît souvent dans les emballages de diapositives dont l'achat inclut le traitement) ou sur le bulletin de dépôt, qui prévoit qu'en cas de perte ou de détérioration la responsabilité du laboratoire sera limitée au remplacement du film perdu ou détérioré, ou à une indemnité équivalente.

Le laboratoire peut-il se retrancher derrière une telle clause?

- A priori, non: cette clause est abusive. La commission des clauses abusives en a ainsi décidé en 1982 (recommandation n° 82-04 du 24.9.1984), et les tribunaux l'ont rappelé à plusieurs reprises (CA Lyon, 1re ch., 18.7.1991 - ANC c/ Sté Photo-station - INC n° 2192; CA Aix-en-Provence, 11e ch., 20.9.1995 - M. Abikhezer c/ SA Marsedis - INC n° 3320 - Contrats, conc., consom., octobre 1996, n° 172).

- Mais cette clause peut être valable si elle précise que le consommateur peut, lors du dépôt ou de l'envoi, déclarer la

valeur exceptionnelle des photos de façon à obtenir, éventuellement, moyennant supplément de prix, une réparation totale du préjudice en cas d'incident. (Cass. civ. 1re, 17.7.1990 - Sté Wilco-Maxicolor c/ R. Lampis - JCP éd. G. 1991, II, p. 180).

- Pourtant, même ainsi rédigée, la clause redeviendra abusive si elle n'est pas lisible et intelligible. C'est ce qui a été jugé à propos d'une clause qui avait été considérée comme valable par la commission des clauses abusives elle-même, mais qui était imprimée en caractères inférieurs ou égaux au corps 8 (2 mm) et en grisé sur fond blanc (TI Lagny-sur-Marne, 25.9.1995 - M. et Mme Veyre c/ Sté Livre au Quotidien, Sté Presse Labo - INC n° 3136).

> Deuxième hypothèse

Le laboratoire n'invoque aucune clause, mais il se fonde sur un "usage".

À vous de choisir: soit vous vous contentez de ce qui vous est proposé, si vous estimez que cela compense à peu près votre préjudice; soit vous exigez la réparation intégrale de votre préjudice, au besoin devant le tribunal.

QUEL DÉDOMMAGEMENT PUIS-JE DEMANDER?

Sous les réserves que nous avons examinées à la question précédente, le dédommagement que vous êtes en droit de demander doit compenser intégralement le préjudice que vous avez subi. Ce préjudice est à la fois matériel – perte de la pellicule – et moral – perte du souvenir. Autant le premier est facile à évaluer, mais dérisoire, autant il est difficile de chiffrer ce qui "n'a pas de prix". Il vous appartient pourtant de l'évaluer dans votre demande, mais, au final, c'est le juge qui le fixera.

À titre d'exemple, un client qui demandait 3000 F de dommages et intérêts pour la perte de trois pellicules prises lors des obsèques d'un parent en Pologne a reçu 2000 F (TI Thann, 22.11.1989 - Miras c/ SA Maxicolor - INC n° 3420).

Un autre a reçu 3000 F pour la perte des dix-huit diapositives prises lors de son mariage (Cass. civ. 1re, 14.5.1991 - M. Lorthoir, enseigne Minit 1 Photo c/ M. Baucheron - INC n° 2485).

AUCUN ARRANGEMENT AMIABLE N'EST POSSIBLE. QUE FAIRE?

Vous avez encore des recours judiciaires. Avant de les engager, envoyez à votre adversaire une lettre recommandée, le mettant en demeure de vous accorder la réparation demandée.

Le tribunal compétent est celui dont dépend géographiquement le laboratoire. Si vous évaluez votre préjudice à moins de 10 000 euros, c'est le tribunal d'instance qui sera compétent.

Vous pouvez tenter une conciliation devant le juge, c'est une procédure très simple et sans formalisme – la discussion se

déroule dans le bureau du juge – qui peut éviter un procès, mais que votre adversaire peut également refuser. Sinon, vous engagerez un véritable procès, en assignant votre adversaire. Pour cela, vous aurez recours à un huissier, mais si votre demande est inférieure à 4 000 euros, vous pourrez l'assigner par simple déclaration au greffe.

Devant le tribunal d'instance, la représentation par avocat n'est pas obligatoire et vous pouvez vous défendre vous-même.

Marie-Odile THIRY-DUARTE