

Cas pratique - Droit des obligations - Cergy - 2006

Jacques était un homme heureux : fleuriste depuis dix ans, installé dans la charmante commune de Ramatuelle, où soleil et fleurs font bon ménage, il se félicitait de son commerce florissant dans tous les sens du terme, et coulait des jours tranquilles dans son sud natal.

Ce fut donc un véritable choc lorsqu'un matin, il découvrit son magasin pillé par des voleurs. Consterné, il écouta alors les conseils de ses proches et fit appel à la société Toutalarme pour installer un système d'alarme dans son magasin. Sachant ce type de système faillible, Jacques souscrivit également un contrat de maintenance et dépannage avec la même société, prévoyant qu'en cas de dysfonctionnement de l'alarme, l'intervention d'un technicien devait avoir lieu dans les 48 heures suivant l'appel du client : la contrepartie de ce service, certes rassurant, étant le versement mensuel d'une somme de 500 euros.

Grâce à ce nouveau système d'alarme, Jacques retrouva une certaine sérénité mais malheureusement pour une courte durée. En effet, quelques jours après son installation, l'alarme tomba mystérieusement en panne. Jacques, se félicitant d'avoir fait appel à une entreprise assurant un dépannage « 48 heures chrono », signala rapidement le problème à la société Toutalarme... qui n'intervint néanmoins qu'une semaine après son coup de fil ! Or, entre-temps, le magasin de Jacques fut de nouveau cambriolé, et en outre saccagé.

Furieux, Jacques téléphona à la société Toutalarme pour l'informer de son intention d'engager une action en justice afin de mettre en cause sa responsabilité. Son interlocuteur lui fit alors remarquer que le contrat de maintenance et dépannage stipulait qu'à défaut d'intervention dans les 48 heures, la société Toutalarme s'engageait à rembourser au client le montant mensuel perçu, à l'exclusion de toute autre indemnité à quelque titre que ce soit. Il lui signala en outre que le même contrat contenait une clause de conciliation, imposant un rapprochement entre les deux parties avant toute action en justice.

Jacques est aujourd'hui anéanti. Il se tourne vers vous pour recevoir les meilleurs conseils possibles. Aidez-le !

Documents autorisés :

Codes et recueils de lois et décrets comportant des références d'articles de doctrine et de jurisprudence, à l'exclusion toutefois des codes annotés et commentés, article par article, par des professionnels du droit.

Codes ou recueils des lois et décrets ne contenant aucune indication de doctrine ou de jurisprudence, sans autres notes que des références à des textes législatifs ou réglementaires.