SOS consommateurs : au voleur!

Objekttyp: **Group**

Zeitschrift: **Aînés : mensuel pour une retraite plus heureuse**

Band (Jahr): **12 (1982)**

Heft 1

PDF erstellt am: **31.05.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

SOS consommateurs

Au voleur!

Vous allez penser que l'on parle beaucoup de vol et de voleurs ces temps-ci dans «Aînés», et si vous imaginez que nous vivons une bien triste époque, détrompez-vous. Tous les témoignages, archives, travaux historiques récents démontrent que le bon vieux temps ne l'était pas, pas pour les voleurs, trompeurs, tire-laine, coupe-jarrets et autres. Mais là n'est pas notre propos...

Des tentations

Oui, nous voulons parler des voleurs dans les magasins grands ou petits (plutôt grands) et surtout dans les self service.

Depuis Boucicaut, l'inventeur du grand magasin[1] que Zola a si bien décrit, *c'est-à-dire en fait depuis que la marchandise a été mise à portée du client,* qu'il peut la toucher, fouiller, «regarder avec les mains plutôt qu'avec les yeux», beaucoup ont cédé à la tentation. Zola décrit une scène terrible où la noble Mme de Boves est surprise (en 1860) à cacher des dentelles sous sa crinoline! Et déjà Boucicaut engage un inspecteur de police retraité pour guetter, *avec tact,* ses riches et aristocratiques clientes...

Que dire alors du self service: tentation pour tous, jeunes et vieux, petits ou grands, riches ou pauvres. La clientèle surprise a... justement de quoi surprendre: médecins, riches vieilles dames, magistrats, sans compter les voleurs vraiment professionnels, les adolescents en bande, et... les enfants.

Pourquoi?

Les voleurs surpris ne volent que très très rarement par besoin, et rares aussi sont les vrais kleptomanes. Tout se vole, et certaines choses avec beaucoup d'astuce. (On ne vous donnera pas les trucs ici!)

La prévention

Il y a des caméras, des miroirs cachés, des plaquettes spéciales attachées à la marchandise de prix. Les vendeurs sont très attentifs (trop parfois...) à repérer tout client un peu égaré ou «bizarre» (sic). Et bien sûr il y a des gens spécialement engagés, et dont l'activité consiste à surveiller innocemment: jeunes filles en jeans, jeunes gens barbus, vieilles dames, ménagères paisibles, messieurs distingués. Ils ont l'air de clients comme les autres, *et n'en sont pas.*

Surpris

Dans un grand magasin, les suspects sont appréhendés, dans le rayon même, par un surveillant **qui s'identifie** et conduit en principe le suspect dans un bureau; on consulte alors le fichier central propre à l'ensemble des grands magasins. Si c'est un nouveau, on le fiche, avec les circonstances du vol, selon lesquelles des «frais administratifs» sont perçus. Si c'est un récidiviste, la police en principe prend le relais. Le magasin conserve les fiches 2 ans, le fichier central 5 ans.

Système boîteux

C'est vrai que les magasins font leur propre surveillance et leur propre justice, avec l'accord de la police et des autorités judiciaires. *En principe, ordre est donné d'agir avec tact et doigté et sans chantage, ce qui est loin d'être toujours le cas.*

Répercussions pour le consommateur

Le vol par les clients, par le personnel, mais oui, la casse (cela s'appelle la «démarque inconnue»), l'infrastructure de surveillance, *tout cela entre dans la calculation du prix de la marchandise.* Les clients honnêtes paient donc pour les voleurs.

Si ça vous arrive: l'avis de la FRC

La FRC est régulièrement confrontée à *des cas de consommateurs qui disent avoir été accusés à tort.* Tous disent avec quelle agressivité ils ont été appréhendés, la cause entendue d'avance, ne pouvant rien dire pour leur défense. Sans parler de l'humiliation qu'il y a à traverser le magasin où l'on est souvent connu, escorté d'un gérant ou d'un surveillant peu discret.

Un malaise certain nous fait remarquer. Et le code n'est pas toujours clair à propos de cela.

S'il y a des vols c'est aussi dû à la forme de commerce *où tout est mis en œuvre pour tenter.* On peut aussi être distrait, fatigué. Loin de nous l'idée de défendre les voleurs, mais il y a trop de surveillants et de gérants qui se transforment en justiciers.

On impose, on effraie, on séquestre, cela s'est vu. La FRC estime donc que:

1. Les voleurs doivent être appréhendés *à l'extérieur du magasin.* Tant qu'un client n'a pas quitté celui-ci, rien ne dit qu'il ne va pas payer la marchandise.

2. Une personne prise en flagrant délit *doit avoir le droit de refuser l'amende et de demander un constat de police.* En cas d'acceptation de la première solution, elle doit avoir la garantie écrite qu'elle ne sera pas dénoncée.

3. En cas de doute, ou d'explication plausible, celui-ci doit profiter au «voleur», en tout cas si c'est la première fois.

4. Les personnes appréhendées doivent recevoir copie de tout procès-verbal ou compte rendu qui pourrait être dressé à leur sujet et doivent être informées de toute inscription à un fichier, ainsi que de la durée de cette dernière.

La liberté du droit des individus doit être pleinement sauvegardée.

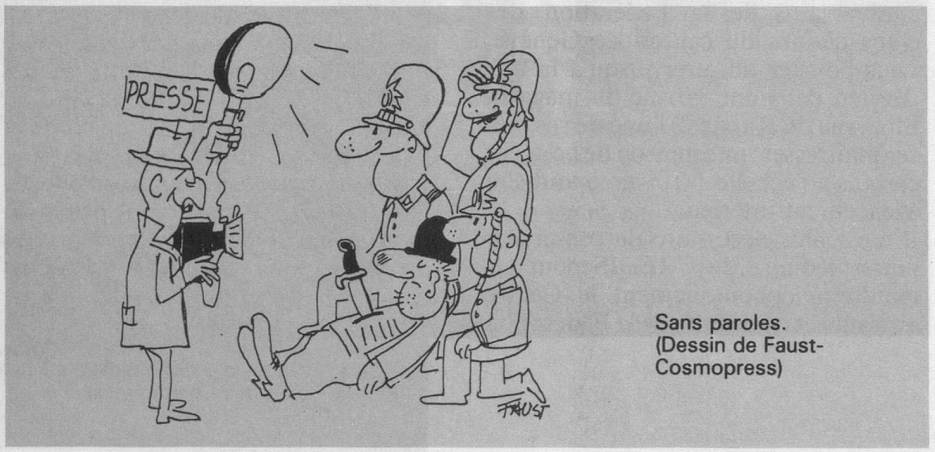
Si vous avez des témoignages faites-les nous parvenir. Votre aventure, même racontée anonymement, peut nous servir. Nous n'avons pas parlé ici des enfants pour lesquels le problème est un peu différent[2].

Prochain article:
«Oh là là... tout en série».

J. C.

[1] Voir «Aînés» de mai 1980: «Le premier grand magasin».

[2] Le nº 91 de «J'achète mieux» contient un petit dossier sur le vol. On peut le demander gratuitement à «Aînés».



Sans paroles. (Dessin de Faust-Cosmopress)