



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Droits des personnes victimes d'accidents dans les commerces

Question écrite n° 12886

Texte de la question

Mme Eva Sas attire l'attention de M. le ministre des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat, du tourisme et du pouvoir d'achat sur les droits des personnes victimes dans les commerces. Mme la députée a été alertée par une habitante de la 8e circonscription de Paris qui a été victime d'un accident en novembre 2025 dans les locaux d'un franchisé de la grande distribution. L'accident a été filmé par les caméras de vidéosurveillance. La principale difficulté, en plus de l'accident lui-même et de ses séquelles physiques, a été de faire reconnaître le statut de victime de l'habitante. Le commerce, malgré un *mail* envoyé dès le lendemain de l'accident et plusieurs courriers dont une mise en demeure, ne lui a pas donné accès aux images de vidéosurveillance pour permettre de faire constater l'accident, ce qui revient à la priver potentiellement d'une indemnisation par les assureurs à la hauteur du préjudice subi. Cet accès est d'autant plus essentiel que la durée de conservation des enregistrements de vidéosurveillance est de 30 jours maximum. Mme la députée est bien consciente que la vidéosurveillance dans les commerces a principalement pour but de lutter contre les vols de marchandises par les clients ou les employés. Néanmoins, elle rappelle que la vidéosurveillance est souvent le seul élément de preuve lorsqu'un commerçant refuse de reconnaître sa responsabilité dans l'accident dont un client est victime dans son magasin et le seul élément matériel à la disposition du client pour appuyer ses demandes d'indemnisation auprès de son assureur. Elle souhaite savoir comment il compte garantir le droit inconditionnel au recours des personnes victimes d'accidents dans des commerces, en tenant compte de la contrainte du délai de conservation des enregistrements de vidéosurveillance. Il serait utile de garantir aux victimes et à leurs assureurs la possibilité de récupérer les images de vidéosurveillance, ce qui n'est plus le cas dans l'actuelle version de l'article L. 253-5 du code de la sécurité intérieure. Pour les victimes, il est indispensable de garantir l'accès à des données les concernant directement, à savoir les preuves d'un accident dans un commerce. Il est important que cet accès ne soit pas dépendant de la bonne foi ou des possibles manœuvres dilatoires du gérant, voire de la réactivité des assureurs. Elle souhaite connaître sa position sur le sujet.

Données clés

Auteur : [Mme Eva Sas](#)

Circonscription : Paris (8^e circonscription) - Écologiste et Social

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 12886

Rubrique : Assurances

Ministère interrogé : [PME, commerce, artisanat, tourisme et pouvoir d'achat](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [17 février 2026](#), page 1336