

J. 234/07-06

## LE REFUS DE VENTE

*Pourquoi un commerçant vous refuserait-il la vente d'un produit ou d'un service? Cette question peut paraître saugrenue dans la mesure où une activité économique est faite pour gagner de l'argent. Et pourtant, un refus peut arriver tous les jours. Si dans certains cas cela peut être justifié, dans les autres c'est inacceptable. Plus grave : ces refus peuvent résulter du comportement discriminatoire d'un vendeur ou d'un prestataire, en matière de logement par exemple. Une autre pratique se rapproche par ailleurs du refus de vente : la subordination de vente, procédé qui consiste à n'accepter de vendre qu'à certaines conditions anormales - quantités minimums ou par lots - ou encore à subordonner la vente à l'achat concomitant d'un autre produit ou service.*

### LE REFUS DE VENTE À UN CONSOMMATEUR

Après la Seconde Guerre mondiale, dans le cadre d'une économie de pénurie, on a sanctionné pénalement le refus de vente pour protéger le consommateur (ordonnance du 30 juin 1945). L'ordonnance du 1<sup>er</sup> décembre 1986 libérant les prix a dépenalisé cette pratique, mais uniquement pour les refus de vente entre professionnels. En revanche, le législateur a laissé subsister des sanctions pénales lorsque le refus de vente ou de prestation de services est opposé à un consommateur.

#### A) LE REFUS DE VENTE À UN CONSOMMATEUR EST INTERDIT

«Il est interdit de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime» (art. L. 122-1 du code de la consommation).

Les sanctions sont celles qui sont prévues pour les contraventions de cinquième classe, soit une amende de 1 500 € (art. R. 121-13 2° du code de la consommation).

Sont concernées par cette interdiction «toutes les activités de production, de distribution et de services, y compris celles qui

*sont le fait de personnes publiques, notamment dans le cadre de conventions de délégation de service public».*

#### Quelques exemples

A été condamné un **restaurateur** qui avait refusé de servir un croque-monsieur à une table au motif que cette consommation n'était servie qu'au bar, alors que le client était accompagné d'une personne ayant commandé le plat du jour et qu'il aurait été obligé de se séparer d'elle pour venir consommer son croque-monsieur (CA Paris 13<sup>e</sup> ch. A, 24 sept 1991 ; *JCP*, 1992, IV, 199).

De même, a été condamné un **garagiste** qui avait refusé de procéder à la réparation d'un scooter en soutenant qu'il s'agissait d'un ancien modèle vendu en supermarché et qu'il était difficile de se procurer les pièces nécessaires à la réparation ; raison fallacieuse car en réalité le fabricant du scooter a confirmé qu'il aurait pu assurer la livraison de ces pièces de rechange (TP Paris, 5 mai 2000 ; *BRDA*, 2000, n° 10-17).

## B) LES REFUS POUR MOTIF LÉGITIME

Dans certaines hypothèses, la loi prévoit que le refus de vente peut être justifié pour «*motif légitime*».

Cette notion est vaste et permet une large appréciation du juge. Le caractère légitime du refus peut être apprécié différemment selon les auteurs du refus, et en tenant compte de leur bonne ou mauvaise foi.

### 1. Refus justifié par la loi

Le refus peut être justifié en raison d'une interdiction prévue par un texte législatif ou réglementaire.

Par exemple, la vente d'alcool aux mineurs (art. L. 3342-1 à 3342-3 du code de la santé publique) ou la vente de boissons alcooliques à emporter entre 22 heures et 6 heures dans les points de vente de carburant (art. L. 3222-9 du même code). Autre exemple, la vente de médicaments sur ordonnance sans présentation de l'ordonnance.

### 2. Bon sens

Le vendeur peut refuser de vendre un produit ou un service n'entrant pas dans sa spécialité – si vous demandez à un plombier de vous faire de la menuiserie, par exemple.

### 3. Mauvaise foi de l'acheteur

La mauvaise foi de l'acheteur ou l'attitude désagréable du client peut justifier un refus. C'est ainsi qu'a été légitimé le refus d'un club de sport de renouveler l'abonnement de l'un de ses adhérents en raison des remarques désobligeantes, allant jusqu'aux insultes envers le personnel, qu'il avait faites de nombreuses reprises malgré des rappels à l'ordre réitérés (CA Versailles, 7 mars 2003; *INC Hebdo* n° 1263).

### 4. Produit indisponible ou absent du stock

Le refus de vente est légitime si le vendeur n'a pas ou plus le produit que vous désirez. Mais attention : si le professionnel fait au même moment une opération promotionnelle sur ce produit, il pourrait être sanctionné car «*aucune publicité de prix ou de réduction de prix à l'égard du consommateur ne peut être effectuée sur des articles qui ne sont pas disponibles à la vente ou des services qui ne peuvent être fournis pendant la période à laquelle se rapporte cette publicité*» (art. 5 de l'arrêté n° 77/105 P du 2 septembre 1977).

Dans le domaine du livre : si le libraire n'a pas en stock l'ouvrage que vous cherchez, il doit vous le commander si vous le souhaitez. En effet, tout détaillant doit offrir le service gratuit de commande à l'unité. Toutefois, et dans ce seul cas, le détaillant peut ajouter au prix effectif de vente au public qu'il pratique les frais ou rémunérations correspondant à des prestations supplémentaires exceptionnelles expressément réclamées par l'acheteur et dont le coût a fait l'objet d'un accord préalable (art. 1 al. 3 de la loi n° 81-766 du 10 août 1981 relative au prix du livre).

### 5. Contrats réalisés en considération de la personne

Par leur nature, certains contrats impliquent que la personnalité du cocontractant soit prise en compte.

Ces contrats, que les juristes appellent *intuitu personae*, sont des contrats réalisés en considération du cocontractant ou de sa personnalité ou de ses caractéristiques; la personnalité de l'autre est essentielle pour l'un des contractants. Les contrats de cette nature ne donnent aucune valeur obligatoire à une offre et peuvent justifier un refus de contracter. Il s'agit essentiellement de la prestation des services suivants :

#### • Assurances

Un assureur peut toujours refuser de garantir un risque. Néanmoins, certaines assurances sont obligatoires. C'est la raison pour laquelle a été créé le Bureau central de tarification (BCT, art. R. 250-1 et suivants du code des assurances), afin de permettre aux personnes refusées de pouvoir obtenir une assurance; mais attention : cet organisme n'intervient que pour des garanties obligatoires. Par exemple, en matière d'assurance automobile, le BCT intervient pour la garantie obligatoire de responsabilité civile mais pas pour les garanties facultatives de vol ou de dommages au véhicule.

#### • Avocats

#### • Baux d'habitation

Un bailleur a le droit de ne pas louer son bien à n'importe qui, les conditions de ressources et donc de solvabilité du locataire sont à prendre en considération. Néanmoins, attention! c'est dans le domaine de la location qu'il y a peut-être le plus de refus discriminatoires, et donc sanctionnables (cf. p. IV et V).

#### • Banques

En matière de banque a été créé un droit au compte pour permettre à chacun d'être titulaire d'un compte bancaire et de recevoir des fonds. Les règlements de sommes supérieures à 1 100 €, ou qui ont pour objet le paiement par fraction d'une dette supérieure à ce montant, doivent être effectués par chèque barré, virement ou carte de paiement (art. L. 112-6 du code monétaire et financier). Il en va de même pour les salaires supérieurs à 1 500 € (décret du 7 octobre 1985).

En conséquence, toute personne physique ou morale domiciliée en France et dépourvue d'un compte de dépôt a droit à l'ouverture d'un tel compte dans l'établissement de crédit de son choix. En cas de refus de la part de l'établissement choisi, «*la personne peut saisir la Banque de France afin qu'elle lui désigne soit un établissement de crédit, soit les services financiers de La Poste*» (art. L. 312-1 du code monétaire et financier).

#### • Crédits

En matière de crédit, les capacités de remboursement de l'emprunteur sont essentielles pour le prêteur. Les établissements financiers peuvent donc refuser des prêts.

#### • Médecins

Un médecin a la possibilité de refuser ses soins à un patient pour des raisons professionnelles ou personnelles, à la condition toutefois d'assurer la continuité de ces soins (art. R. 4127-47 du code de la santé publique); en cas d'urgence, un médecin en présence d'un malade ou d'un blessé en péril doit impérativement lui porter assistance ou s'assurer qu'il reçoit les soins nécessaires.

S'agissant des **interruptions volontaires de grossesse**, un médecin n'est jamais tenu de les pratiquer; mais il doit informer sans délai l'intéressée de son refus, le cas échéant, et lui communiquer immédiatement le nom de praticiens susceptibles de réaliser cette intervention dans les conditions prévues par la réglementation (art. L. 2212-8 du code de la santé publique).

### 6. Autres motifs légitimes : santé ou sécurité

En matière de **cure thermale** : le nécessaire suivi dans la surveillance d'un curiste doit être assuré dès la prise en charge de celui-ci lors de la consultation préalable dispensée par l'un des médecins attachés à l'établissement. Ainsi a pu être justifié le refus opposé à un consommateur d'effectuer une cure thermale au motif que l'ordonnance médicale prescrivant ce traitement thermal n'avait pas été délivrée par les médecins faisant partie de l'établissement (CA Paris 9<sup>e</sup> ch. A, 21 mai 1991; *Gaz. Pal.*, 1991, I, 523).

De la même manière les **centres de plongée sous-marine** peuvent refuser les personnes qui ne se soumettraient pas à une visite médicale. Et les **guides de haute montagne** peuvent refuser certaines courses pour des raisons de sécurité : météo défavorable, inaptitude physique du ou des clients...

## 7. Motifs non légitimes

Les autres motifs de refus sont généralement injustifiés. Ainsi, pour le **pharmacien**, titulaire du monopole de vente de médi-

caments, des raisons éthiques et médicales ou des convictions personnelles ne constituent pas un motif légitime du refus de vendre des contraceptifs hormonaux faisant l'objet d'une prescription médicale. La Cour de cassation souligne qu'un motif légitime aurait été « *l'impossibilité matérielle de satisfaire la demande en raison d'une indisponibilité des produits en stock* » (Cass. crim., 21 octobre 1998; *Bull. crim.*, n° 273).

## LA SUBORDINATION DE VENTE : VENTE LIÉE OU EN QUANTITÉ IMPOSÉE

### A) LA SUBORDINATION DE VENTE EST INTERDITE

Proche du refus de vente, la subordination de vente est elle aussi prohibée. La subordination de vente consiste à imposer au client d'acheter une quantité minimum ou un nombre de produits supérieur à ce qu'il souhaitait acquérir, et à refuser la vente si ces conditions ne sont pas remplies; ou encore, de lier la vente d'un produit ou d'un service à la vente d'un autre produit ou service (par exemple, ne vendre une paire de chaussures qu'avec une boîte de cirage).

L'article L. 122-1 du code de la consommation indique ainsi : « *Il est interdit [...] de subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un autre service ainsi que de subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service ou à l'achat d'un produit.* »

#### Quelques exemples

Lors de la conclusion d'un contrat de **voyage à forfait**, est illécite le fait pour une agence d'imposer la souscription d'une assurance garantissant le risque d'annulation du contrat et d'une assistance aux personnes et aux biens (Cass. crim., 12 juin 1995; *Bull. crim.*, n° 212).

Le fait pour l'hebdomadaire *Le Point* de vendre sous un même emballage et pour un prix majoré le journal et un roman s'analyse comme une vente subordonnée illicite, notamment en ce qu'il s'agit de produits différents (TGI Paris 1<sup>re</sup> ch., 13 mai 2003; *Gaz. Pal.*, 1068, note Louvier). Mais cette interdiction ne s'applique pas aux produits de même nature – la vente du supplément d'un journal ne constitue pas une vente subordonnée. Ainsi, s'agissant des **journaux vendus avec des suppléments le week-end**, le tribunal de Paris saisi de la vente du *Figaro magazine* avec le quotidien a considéré que « *le supplément forme un produit identique avec la publication principale qui l'accompagne* » et qu'une entreprise de presse a la liberté de publier un journal en variant la présentation et le contenu (TC Paris, 27 mai 1981).

Un commerçant ne peut imposer au client l'achat d'une certaine **quantité de tissu** au prétexte que la quantité restante est insuffisante pour qu'il puisse réaliser une vente ultérieure. Dans cette affaire, la commerçante du marché Saint-Pierre à Paris avait refusé la vente d'un mètre de tissu dans la mesure où il ne restait que 1,4 m sur le rouleau (CA Paris 13<sup>e</sup> ch. A, 6 mai 1997; *Contrats conc. consom.*, janvier 1998, p. 21).

La **vente d'ordinateurs avec des logiciels imposés** tombe en principe sous le coup de l'interdiction de subordination de vente. Il a cependant été considéré qu'une telle pratique pouvait être admise si le consommateur pouvait trouver un avantage à cette offre commerciale indissociable – en l'occurrence l'ordinateur et son système d'exploitation – notamment parce

qu'un minimum de manipulation facilitait la prise en main. Mais aujourd'hui les consommateurs sont de mieux en mieux informés sur tout ce qui concerne les technologies informatiques et peuvent préférer utiliser des logiciels "libres" ou estimer ne pas avoir l'usage de tous les logiciels préinstallés qui renchérissent le coût de leur achat. Les professionnels devraient s'adapter rapidement à cette demande sous l'action de la DGCCRF (rép. min., question n° 69006, *JOAN Q.*, 6 septembre 2005, p. 8359; rép. min., question n° 84372, *JOAN Q.*, 9 mai 2006 p. 4950).

### B) LA SUBORDINATION DE VENTE EST TOLÉRÉE DANS CERTAINS CAS

Les usages du commerce permettent la vente groupée de produits identiques (**œufs ou huîtres** à la douzaine) ou d'une quantité minimum (par exemple pour le **thé ou le café** en vrac).

S'agissant de la vente de produits conditionnés dans un même emballage comme les **yaourts** ou les packs de petites bouteilles, ils sont considérés comme un seul et même produit à la condition toutefois que cela ne dépasse pas les besoins d'une personne (yaourts vendus par quatre, par exemple). De même, n'est pas répréhensible la vente de plusieurs produits alimentaires frais identiques (boucherie, pâtisserie), réunis en un conditionnement unique, « *conformément à des pratiques commerciales instaurées dans l'intérêt des consommateurs* » (Cass. crim., 29 octobre 1984; *Bull. crim.*, n° 324).

Il est aussi admis la **vente groupée de produits complémentaires** : éléments d'une chaîne hi-fi, salle à manger, trousseaux de linge... et même séries de casseroles de tailles différentes (Cass. crim., 30 novembre 1981; *D.*, IR, 151).

#### Hôtellerie

Un hôtelier parisien a été condamné pour avoir inclus dans le prix d'une chambre d'hôtel le prix du petit-déjeuner (TP Paris, 2 juillet 1993; *BID*, 1994, 11, p. 31). Mais l'administration tolère parfois l'obligation faite au client de prendre la demi-pension, tolérance cependant limitée à des zones où la fréquentation touristique est très réduite. Rappelons qu'il ne s'agit que d'une tolérance et que les tribunaux peuvent en juger autrement.

#### Assurances

Le rassemblement de diverses garanties en un seul contrat est toléré. Ainsi l'assurance habitation, qui à l'origine était limitée à l'assurance incendie, s'est-elle progressivement enrichie de différentes garanties au fil des années (attentats, dégâts des eaux, tempêtes et autres catastrophes naturelles...). Elle est désormais vendue sous la forme d'un seul produit : l'assurance multirisques habitation. Mais tous les regroupements ne sont

pas admis et n'échappent pas aux prescriptions de l'interdiction de subordination de vente; ainsi a été condamné le fait pour une mutuelle, sous couvert d'impératif financier, d'imposer, aux assurés seulement garantis contre le risque complémentaire maladie et chirurgie, de se faire assurer auprès d'elle pour la couverture d'autres risques sous peine de résilier leur contrat d'assurance (CA Paris 9<sup>e</sup> ch. A, 27 novembre 1990; *Gaz. Pal.*, 1991, I, 169 – sur renvoi de Cass. crim., 12 février 1990; *Bull. crim.*, n° 71). De même, il est répréhensible de subordonner une garantie d'assurance automobile à la souscription d'une assurance protection juridique (CA Paris, 17 décembre 1993; *BID*, n° 11, p. 32).

## Banque

Les banques développent de plus en plus les paquets de services ("packages"). Le législateur est intervenu récemment en ce domaine. Désormais, est interdite la vente ou l'offre de vente de produits ou de prestations de services groupés sauf lorsque les produits ou prestations de services inclus dans l'offre groupée peuvent être achetés individuellement ou lorsqu'ils sont indissociables (art. L. 312-1-2 du code monétaire et financier).

## LE REFUS DE VENTE DISCRIMINATOIRE

Instauré pour des raisons de concurrence et de protection des consommateurs, le délit de refus de vente avait été utilisé pour sanctionner des refus en raison d'appartenance raciale. Avec le développement d'une plus grande prise de conscience des refus fondés sur le racisme dans les années soixante-dix, le législateur estima nécessaire de réprimer spécifiquement ces comportements. Depuis, et au fur et à mesure des années, la lutte contre les discriminations a été renforcée et la notion de discrimination élargie. La récente création de la Haute Autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (Halde) montre la détermination des pouvoirs publics à lutter contre ce fléau.

### A) LES COMPORTEMENTS DISCRIMINATOIRES SONT SANCTIONNÉS PÉNALEMENT

Désormais, ce sont les discriminations en général et sous toutes leurs formes qui sont sanctionnées par le code pénal (art. 225-1 à 225-4), que ce soit pour accéder à des emplois, formations et stages, ou dans l'exercice d'une activité économique quelconque – notamment lorsque la discrimination consiste à refuser la fourniture d'un bien ou d'un service ou à subordonner leur fourniture à une condition fondée sur l'un des éléments visés à l'article 225-1 dudit code :

« Constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques à raison

de leur origine,

de leur sexe,

de leur situation de famille,

de leur grossesse,

de leur apparence physique,

de leur patronyme,

de leur état de santé,

de leur handicap,

de leurs caractéristiques génétiques,

de leurs mœurs,

de leur orientation sexuelle,

de leur âge,

de leurs opinions politiques,

de leurs activités syndicales,

de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée. »

### Sanctions prévues

La discrimination ainsi définie, commise à l'égard d'une personne physique ou morale, est punie de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende (cela constituant la peine maximale encourue).

### Comment prouver une discrimination ?

Apporter les preuves d'une discrimination est toujours difficile. Néanmoins la pratique du "testing", consistant à enregistrer à leur insu les personnes suspectées de discrimination, constitue un moyen de preuve efficace. Ce moyen de preuve a été légalisé par la loi pour l'égalité des chances du 31 mars 2006. Désormais, « les délits de discrimination sont constitués même s'ils sont commis à l'encontre d'une ou plusieurs personnes ayant sollicité [un bien ou un service] dans le but de démontrer l'existence du comportement discriminatoire, dès lors que la preuve de ce comportement est établie » (art. 225-3-1 du code pénal). Auparavant, déjà, la Cour de cassation avait estimé, dans une affaire relative à l'accès à une discothèque, que les juges répressifs ne pouvaient pas écarter ce moyen de preuve au motif qu'il aurait été obtenu de façon illicite ou déloyale; et qu'il leur appartenait d'en apprécier la valeur (Cass. crim., 11 juin 2002; *Bull. crim.*, n° 131).

### Quelques exemples

Se rend coupable du délit de discrimination l'hôtelier qui, après avoir reçu la visite d'une femme "de race blanche" lui demandant une chambre pour deux personnes, refuse ensuite de la lui louer lorsqu'il la voit réapparaître accompagnée d'un homme "de race noire" (CA Douai 4<sup>e</sup> ch. correct., 25 juin 1974; *D.*, 1975, 492). Se rend coupable du même délit la tenancière d'un débit de boissons qui a refusé de servir de la bière à deux clients « arabes », alors que ces clients n'étaient pas en état d'ébriété et ne causaient pas de scandale (TGI Strasbourg, 21 novembre 1974; *D.*, 1975, 492).

Le fait pour une compagnie aérienne de refuser par deux fois d'embarquer une personne en raison de son handicap (paraplégie), au motif qu'une note interne l'interdisait, caractérise un refus de service en raison d'un handicap. Même si l'embarquement a été réalisé sur décision du commandant de bord et sous condition que l'intéressé signe une décharge de responsabilité en raison de son handicap, cette personne n'a pas bénéficié d'un service équivalent à celui offert aux autres passagers (CA Paris 11<sup>e</sup> ch. A, 19 septembre 1994; *JCP éd. G.*, 22511).

Des tarifs réduits sont très souvent proposés dans certains secteurs de services (spectacles, musées, transports) pour des personnes de différentes catégories (jeunes, personnes âgées, chômeurs...). Cette pratique, communément admise à condition que les tarifs réduits soient clairement affichés, trouve une justification dans des différences de revenus... à condition toutefois qu'elle ne prenne pas trop d'ampleur. En revanche, des rabais consentis aux seuls ressortissants d'un pays, fut-ce pour une raison particulière, peuvent être regardés comme discriminatoires (réponse ministérielle à propos des remises spécifiques de 10 % accordées par un grand magasin aux citoyens américains sur présentation de leur passeport, à l'occasion de la fête nationale des États-Unis, question n° 70663, *JOAN Q.*, 20 septembre 2005, p. 8760).

S'est rendue coupable du délit de discrimination raciale la responsable d'une **agence immobilière** chargée d'un mandat de location d'un appartement qui, au cours d'un entretien téléphonique avec un membre de l'association SOS Racisme enregistré à son insu, a refusé de préparer un contrat de bail au nom d'une personne en raison de son patronyme (Cass. crim., 7 juin 2005, pourvoi n° 04-87354).

La cour d'appel de Paris a condamné le 6 juin 2006 une habitante de Montfermeil (Seine-Saint-Denis) à un mois de prison avec sursis pour avoir **refusé de vendre son pavillon** à un couple de religion musulmane. Les propos de la propriétaire, une vieille dame, avaient été enregistrés par SOS Racisme au cours d'une conversation téléphonique. Elle avait notamment déclaré aux candidats à l'achat : « *j'ai peur de l'Islam* » ; ou encore : « *je n'avais pas vu que vous étiez arabes* ».

#### • Assurances

Il n'y a pas de discriminations fondées sur l'état de santé « *lorsqu'elles consistent en des opérations ayant pour objet la prévention et la couverture du risque décès, des risques portant atteinte à l'intégrité physique de la personne ou des risques d'incapacité de travail ou d'invalidité* » (art. 225-3 1° du code pénal) ; en d'autres termes, les assureurs peuvent moduler le montant des cotisations voire refuser d'assurer certaines personnes en raison de leur état de santé. Toutefois, les assureurs n'ont pas le droit de prendre en compte les tests génétiques prédictifs ayant pour objet une maladie non encore déclarée ou une prédisposition génétique à une maladie.

Par ailleurs, s'agissant des contrats d'assurance automobile, s'est posée la question de la modulation des tarifs en fonction du sexe du conducteur. Pour la Cour de cassation, une formule de contrat d'assurance proposée uniquement à des femmes ne comporte aucune discrimination fondée sur le sexe au motif que les critères de sélection des bénéficiaires de ce contrat ont été adoptés en tenant compte des risques plus faibles que présente statistiquement une catégorie de femmes, et non en fonction du sexe des conducteurs (Cass. crim., 8 juin 1993 ; *Gaz. Pal.*, 7 mai 1996, 224).

#### • Baux d'habitation

C'est l'un des domaines, avec l'emploi, dans lequel il y a le plus de discriminations.

L'article 1<sup>er</sup> de la loi du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs a été modifié récemment pour affirmer le principe selon lequel aucune personne ne peut se voir refuser la location d'un logement « *en raison de son origine, son patronyme, son apparence physique, son sexe, sa situation de famille, son état de santé, son handicap, ses mœurs, son orientation sexuelle, ses opinions politiques, ses activités syndicales ou son appartenance ou sa non-appartenance vraie ou supposée à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée* ».

En outre, et ceci est important, la loi prévoit un **renversement de la charge de la preuve**.

En cas de litige, si la personne qui s'est vu refuser la location d'un logement présente des éléments de fait laissant supposer l'existence d'une discrimination directe, il incombe donc au propriétaire de prouver que sa décision de refus est justifiée par un autre motif.

## B) LA HAUTE AUTORITÉ DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET POUR L'ÉGALITÉ

La Haute Autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (Halde) est une autorité administrative indépendante créée par la loi n° 2004-1486 du 30 décembre 2004 (*JO* du 31 décembre 2004) et le décret n° 2005-215 du 4 mars 2005 (*JO* du 6 mars 2005).

### Son rôle

Elle a pour mission générale de lutter contre les discriminations prohibées par la loi, de fournir toute l'information nécessaire, d'accompagner les victimes, d'identifier et de promouvoir les bonnes pratiques pour faire entrer dans les faits le principe d'égalité. La Halde émet des avis et des recommandations auprès du gouvernement, du Parlement et des autorités publiques pour lutter contre les discriminations, afin d'améliorer les textes de loi, de faire progresser le principe d'égalité et l'état du droit français dans ce domaine.

Si vous vous estimez victime d'une discrimination, vous pouvez saisir directement la Haute Autorité au moyen d'un courrier en apportant toutes les précisions utiles.

Vous serez informés des suites données à votre réclamation par écrit. Si les faits invoqués n'entrent pas dans son champ de compétence ou si votre réclamation est manifestement infondée, la Halde ne pourra pas donner suite.

La Halde caractérise une discrimination dont les personnes ont pu être victimes. Elle peut vous aider dans la constitution d'un dossier, vous conseiller dans vos démarches juridiques, et vous aider à établir la preuve de la discrimination le cas échéant.

Elle dispose de pouvoirs d'investigation pour instruire les dossiers. Elle peut par exemple demander des explications à toute personne physique ou à toute entreprise. Elle peut aussi procéder à des vérifications sur place.

En vue de parvenir à une résolution amiable des différends portés à sa connaissance, la Halde peut désigner un médiateur.

Elle peut aussi formuler des recommandations tendant à remédier à tout fait ou à toute pratique qu'elle estime discriminatoire, ou à empêcher le renouvellement de ces pratiques.

Enfin, la Halde peut saisir le procureur de la République si elle estime qu'il y a une infraction.

**Jean-Michel Rothmann**

### ADRESSES UTILES

#### Pour les refus de vente au consommateur

Contactez votre direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DDCCRF), dont vous trouverez les coordonnées en préfecture de département ou via < [www.dgccrf.minefi.gouv.fr](http://www.dgccrf.minefi.gouv.fr) >.

#### Pour les refus discriminatoires

Contactez la Haute Autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (Halde) : 11, rue Saint-Georges – 75009 Paris. Pour plus d'information, téléphonez au 08 1000 5000 du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe) ou consultez < [www.halde.fr](http://www.halde.fr) >.