

## Délibération n° 2006-153 du 19 juin 2006

***Sexe - Biens et services - Refus d'accès à un institut de soins esthétiques aux personnes de sexe masculin - Restriction pouvant être justifiée par un motif légitime - Défaut d'information de la clientèle - Existence d'une discrimination.***

*Le réclamant, au motif qu'il est un homme, a fait l'objet d'un refus d'accès aux soins esthétiques dispensés par la société X, alors qu'il y avait souscrit un contrat d'abonnement et en fréquentait régulièrement plusieurs instituts situés en banlieue parisienne.*

*Une restriction de l'accès aux personnes de sexe masculin est envisageable si des motifs légitimes sont démontrés, et si la clientèle en est clairement informée. La haute autorité prend acte des motifs avancés par la société X, et lui demande de prendre les mesures nécessaires en termes d'information du public. La haute autorité considère également que, dans le cas d'espèce, la discrimination liée au sexe est caractérisée. Elle demande au mis en cause de dédommager le réclamant en conséquence.*

Le Collège :

Vu le code de la consommation,

Vu la loi n°2004-1486 du 30 décembre 2004 portant création de la haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité,

Vu le décret n°2005-215 du 4 mars 2005 relatif à la haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité,

Sur proposition du Président,

Décide :

Par un courrier du 21 novembre 2005, Monsieur Y a saisi la haute autorité d'une réclamation relative à un refus d'accès aux soins esthétiques qui lui a été opposé par la société X, au motif qu'il est un homme.

Monsieur Y est client de la société X depuis plus de 4 ans et y a souscrit plusieurs abonnements. Son dernier contrat a été renouvelé le 9 juillet 2005 pour une durée de 6 mois.

Le 30 septembre 2005, deux instituts de la société X, qu'il fréquente régulièrement, lui ont refusé l'accès aux soins au motif que « *désormais seules les femmes y étaient admises* ».

N'ayant obtenu aucune réponse à ses courriers, le réclamant a fait intervenir, le 6 octobre 2005, un huissier de justice pour faire constater que l'accès aux soins lui était refusé. La

responsable d'un des instituts a alors déclaré « *nous ne sommes pas qualifiés pour pratiquer l'esthétique masculine, nous lui proposons un remboursement* ». Le remboursement n'a jamais été effectué.

Les éléments susmentionnés laissent supposer l'existence d'une discrimination liée au sexe. Les éléments rapportés par le réclamant s'apparentent en effet à un refus de prestation de service qui peut constituer une faute engageant la responsabilité de son auteur sur le fondement de l'article 1382 du code civil.

S'agissant d'un professionnel, le seul fait de refuser l'accès est a priori fautif, à moins que des considérations objectives ne justifient ce refus. Le code de la consommation érige en effet en infraction le refus de vente émanant d'un professionnel, sauf s'il peut démontrer que celui-ci est dû à un motif légitime, une réglementation spécifique etc...

Par courrier du 19 décembre 2005, la haute autorité a demandé au président directeur général de la société X, ainsi qu'aux responsables des instituts fréquentés par le réclamant de lui transmettre divers documents, parmi lesquels les moyens d'information dont disposent les clients de sexe masculin pour savoir que ces établissements ne leur sont pas accessibles, si tel est le cas.

Par courrier du 10 janvier 2006, le président directeur général de la société X, répondant également au nom de ses collaboratrices, explique que l'entreprise propose des services d'esthétique à une « *clientèle d'abonnées comme [les] vitrines l'indiquent clairement depuis 1998* ».

A l'appui de cette restriction, il invoque le fait que « *[ce] métier comporte [en effet] des inconvénients que le sexe masculin amplifie* »

- Les esthéticiennes diplômées ne sont pas formées à la clientèle masculine: certains soins (épilations-massages corporels) peuvent poser problème et entraîner des comportements déplacés.
- Les esthéticiennes sont toutes de sexe féminin
- La clientèle féminine « *ne comprendrait pas l'intrusion d'une clientèle masculine dans l'intimité de l'institut* »

Considérant que ces éléments étaient insuffisants, notamment parce que la société X n'a transmis, à l'appui de ses allégations, aucun des documents demandés pour justifier l'information de la clientèle, la haute autorité l'a mis en demeure de lui communiquer lesdits documents (courrier du 25 janvier 2006). Par courrier du 11 avril 2006, la haute autorité a pris acte de la non transmission des pièces.

Les explications apportées par le président directeur général de la société X, n'apportent pas la démonstration du bien fondé de la restriction de l'accès des instituts aux personnes de sexe masculin, mais ne paraissent pas pour autant infondées.

Les soins dispensés aux personnes de l'un ou l'autre sexe peuvent en effet posséder des spécificités particulières. Il convient cependant de nuancer ces propos en relevant que certaines des prestations offertes par un institut d'esthétique ne possèdent pas ce caractère spécifique (soin du visage, UV ...) et pourraient être proposées à des hommes.

L'argument tiré de « *l'intimité de la clientèle féminine* » peut en revanche être retenu.

Le raisonnement du directeur de la société X ne vaudrait toutefois que si les instituts d'esthétique mis en cause annonçaient clairement que l'accès est réservé aux femmes. Ainsi, les devantures des instituts, les dépliants et prospectus présentant les différents soins et les tarifs correspondants devraient comporter cette précision.

Il n'a pu être vérifié de quelle manière les centres d'esthétique informaient leurs clients, les mis en cause n'ayant transmis aucun des documents demandés.

De même le président de la société X n'a transmis aucune pièce relative aux règlements internes de sa société, ou relative aux instructions données aux franchisés.

Le réclamant ayant fréquenté en qualité d'abonné au moins deux instituts pendant plusieurs années, et disposant par ailleurs d'un contrat d'abonnement encore valable à la date de l'incident, le refus qui lui est opposé constitue une faute au sens du code civil. En se voyant refuser publiquement l'accès aux instituts, alors qu'il en était un client régulier, le réclamant a subi un préjudice certain.

Cette faute résulte tout d'abord du non respect des obligations contractuelles.

La faute résulte également du caractère discriminatoire du refus qui est opposé à Monsieur Y. En l'espèce, les motifs légitimes et les justifications objectives ne sauraient en effet être retenues puisque le réclamant fréquentait ces instituts depuis plusieurs années sans avoir été avisé que la clientèle masculine était considérée comme indésirable.

Au vu de l'ensemble des éléments, le Collège prend acte des motifs apportés par la société X justifiant la restriction de l'accès des instituts aux hommes. Le Collège demande à la société X de prendre les mesures nécessaires pour que cette mention apparaisse clairement sur les devantures et dans les dépliants des instituts concernés et de lui en rendre compte dans les deux mois.

Le Collège considère toutefois que dans le cas d'espèce, les refus d'accès aux instituts opposés à Monsieur Y, le 30 septembre 2005, caractérisent l'existence d'une discrimination liée au sexe. Il demande à la société X de dédommager Monsieur Y en conséquence, et de lui en rendre compte dans les deux mois.

Le Président  
Louis SCHWEITZER