



Paris, le 29 septembre 2016

Décision du Défenseur des droits n° MLD-2016-246

Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Vu les articles 225-1, 225-2 et 225-3 6° du code pénal ;

Saisi par Monsieur X au sujet d'un refus de livraison qu'il estime en lien avec le lieu de résidence de ses parents.

Décide de recommander à la Direction générale de Z :

- de réparer le préjudice financier, matériel et moral de Monsieur X
- de modifier ses pratiques en assurant une livraison effective et gratuite ainsi qu'une mise en service des produits électroménagers dans toutes les zones urbaines sans discrimination à raison du lieu de résidence.

Le Défenseur des droits demande à Z de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Le Défenseur des droits adresse la présente décision pour information à la DGCCRF, au Ministre de l'Aménagement du territoire, de la Ruralité et des Collectivités territoriales ainsi qu'à la Secrétaire d'Etat chargée du Commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire.

Jacques TOUBON

Recommandation dans le cadre de l'article 25 de la loi organique n°2011-333 du 29 mars 2011

1. Le Défenseur des droits a été saisi, par courrier du 27 novembre 2015, d'une réclamation de Monsieur X, au sujet d'un refus de livraison et de mise en service qu'il estime en lien avec le lieu de résidence de ses parents.

LES FAITS

2. Le 25 août 2015, Monsieur X achète sur le site internet de Z un réfrigérateur et un congélateur pour la somme de 1049 euros, la livraison étant gratuite.
3. Sa commande référencée n°44724389 est confirmée par courriel. Ce dernier précise que la « commande sera livrée gratuitement le samedi 29 août 2015 entre 8h et 13h » et « nos livreurs-techniciens effectueront gratuitement la mise en service de vos appareils sur une installation existante et conforme (...) ». Ce courriel mentionne expressément l'adresse de livraison à savoir, ...rue F à la ville Y. L'appartement se trouve au 4^{ème} étage sans ascenseur. L'adresse de la rue F est celle des parents de Monsieur X et est distincte de l'adresse de facturation située à XXXX où réside habituellement Monsieur X.
4. Monsieur X se rend spécialement à la ville Y le jour de la livraison afin de réceptionner l'électroménager qu'il a commandé. Il achète un billet de train aller-retour entre sa ville de résidence et la ville Y d'une valeur de 90 euros.
5. Le 29 août 2015 au matin, le livreur de Z contacte, par téléphone, Monsieur X pour annuler la livraison au motif de la dangerosité de son quartier, qu'il aurait désigné comme une « zone de non droit ». Monsieur X prend contact avec le service après-vente qui confirme et ajoute que le cas échéant, les prestations après-vente ne seront pas non plus assurées dans le quartier de ses parents. Ce dernier explique que des livreurs de Z se seraient fait agresser et/ou séquestrer dans ce quartier auparavant.
6. Monsieur X propose plusieurs solutions à Z afin de mener à bien la livraison en sécurité, tôt le matin ou tard le soir, sans succès.
7. Z a proposé de livrer les produits au commissariat de police le plus proche mais Monsieur X a refusé cette option car elle ne correspondait pas à ses attentes.
8. Au cours de l'enquête menée par le Défenseur des droits, Monsieur X dit avoir reçu un appel téléphonique des services de Z en avril 2016. Ces derniers lui auraient proposé de livrer son réfrigérateur et son congélateur à domicile. Ayant acheté des produits équivalents par un concurrent, Monsieur X a refusé cette proposition intervenue huit mois après avoir fait sa commande. Il lui aurait alors été proposé d'annuler lui-même la commande, ce qu'il a également refusé.
9. Monsieur X a finalement été remboursé par Z sur son compte le 19 avril 2016.
10. En réponse à l'enquête du Défenseur des droits, Madame A de la Direction de la Relation client Z ne transmet, le 3 février 2016, qu'une partie des éléments et des pièces sollicités.

11. Elle indique que Z assure la livraison et la mise en service des appareils gros ménager qui sont des produits volumineux dans les zones couvertes par leurs services sur l'ensemble du département C, conformément aux termes du Contrat de Confiance.
12. Toutefois, Madame A précise que, par exception, Z a été contraint de prendre des dispositions à la suite de vols, agressions et violences dans certaines zones urbaines en procédant à une livraison en camion banalisé ou en refusant la livraison, comme cela a été le cas pour Monsieur X.
13. Il convient d'indiquer que Madame A ne transmet pas les conditions générales de vente applicables au moment des faits, contrairement à la demande expresse du Défenseur des droits.
14. Madame A invoque donc l'obligation de protéger ses salariés ainsi que les biens de l'entreprise et ajoute même que la société Z ne souhaite pas être accusée d'inciter « à la commission de délits par des livraisons voyantes ».
15. En réponse à la note récapitulative du Défenseur des droits, Madame B du service juridique de Z confirme, dans un courrier du 3 mai 2016, que « des dispositions particulières » ont été prises dans certaines zones urbaines afin de ne pas exposer les équipages aux risques de violences, d'agressions ou de vols. S'agissant de la zone où étaient domiciliés les parents de Monsieur X, ces mesures ont consisté d'abord à effectuer des livraisons en camions banalisés. Malgré ces précautions, les équipages ont « au cours de ces dernières années » été victimes d'actes délictueux dans la zone concernée telles que le vol d'un camion de livraison, l'agression d'un livreur devant le commissariat de police choisi comme lieu de livraison ou la fouille des camions à l'entrée de la zone.
16. Madame B conclut que le danger est bien réel dans sa matérialité et son objet. Les conditions rencontrées par les salariés de Z répondent aux caractéristiques d'un « danger grave et imminent » auquel un salarié est en droit de se soustraire.
17. Elle affirme que si ces mesures de sécurité n'étaient pas prises et que les livraisons de Z se poursuivaient dans « ce qu'il faut bien appeler des 'zones de non-droit' », Z pourrait se voir reprocher carence et légèreté dans la protection de ses salariés.

ANALYSE JURIDIQUE

18. L'adoption de loi n° 2014-173 du 21 février 2014 répond à l'engagement pris par le Président de la République de « réinstaurer la justice dans tous les territoires, notamment dans les quartiers populaires. Les habitants des quartiers de la politique de la ville sont en effet confrontés, au quotidien, à des inégalités profondes et persistantes. Ainsi, dans les zones urbaines sensibles, le taux de chômage se situe au double de la moyenne nationale et l'écart s'est creusé avec la crise, un habitant sur trois vit sous le seuil de pauvreté, un habitant sur quatre renonce à des soins pour raisons financières, les élèves issus des collèges des quartiers sont plus souvent que les autres orientés vers les filières courtes et les discriminations liées à l'origine ou l'adresse pèsent dans l'accès à l'emploi » ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ Extrait du Communiqué du Conseil des ministres du 2 août 2013 ; http://www.assemblee-nationale.fr/14/dossiers/relatif_ville_et_cohesion_urbaine.asp

19. La loi vise ainsi, compte tenu de la diversité des territoires et de leurs ressources, à « *concourir à l'égalité entre les femmes et les hommes, à la politique d'intégration et à la lutte contre les discriminations dont sont victimes les habitants des quartiers défavorisés, notamment celles liées au lieu de résidence et à l'origine réelle ou supposée* » (art. 1^{er}-10°).

Sur les articles 225-1 et 2 du code pénal interdisant les discriminations fondées sur le lieu de résidence

20. Les articles 225-1 et 2 du code pénal prohibent les discriminations fondées sur le lieu de résidence notamment lorsqu'elles consistent à :

1° - refuser la fourniture d'un bien ou d'un service ;

2° - subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur le critère de discrimination visé.

21. La jurisprudence a eu l'occasion de donner une définition large de la notion de « biens et services » en l'assimilant à « *toutes les choses susceptibles d'être l'objet d'un droit qui représentent une valeur pécuniaire ou un avantage* » ⁽²⁾.

22. En l'occurrence, la livraison et la mise en service des appareils électroménagers volumineux par une entreprise telle que Z relèvent de la notion de « fourniture de biens et services » susceptible de faire l'objet de discrimination au sens de l'article 225-2 du code pénal.

23. Par ailleurs, c'est bien en raison du lieu de résidence des parents de Monsieur X que Z a refusé de livrer et de mettre en service des appareils électroménagers.

24. La société Z entend faire valoir que l'insécurité de cet arrondissement de la ville Y lui permettrait de bénéficier de l'exception à l'interdiction des discriminations fondées sur le lieu de résidence posée par l'article 225-3 6° du code pénal « *lorsque la personne chargée de la fourniture d'un bien ou service se trouve en situation de danger manifeste (...)* ».

25. A l'occasion d'une affaire similaire à cette espèce, le Défenseur des droits a précisé, dans sa décision n°MLD-2015-101 du 30 septembre 2015, que le « danger manifeste » au sens de l'article 225-3 6° du code pénal doit être suffisamment grave, certain et suffisamment proche dans le temps.

26. Il a ainsi considéré qu'une société de transport ne pouvait pas bénéficier de l'exception posée par l'article 225-3-6° du code pénal alors qu'elle invoquait une simple menace de danger tirée d'un contexte général d'insécurité, ce dernier se traduisant en l'occurrence par l'agression d'un salarié quelques semaines avant les faits ainsi que d'autres incidents et fusillades dans le quartier durant les deux années précédentes.

Sur le régime juridique applicable à la discrimination fondée sur le lieu de résidence et l'exception tirée du danger manifeste

⁽²⁾ CA Paris 12 novembre 1974, *Dalloz* 1975, p. 471 ; Voir également en ce sens, les délibérations de la HALDE n° 2006-25 du 6 février 2006 (distribution d'une soupe au cochon aux sans abris) et n° 2010-232 du 18 octobre 2010 (refus de distribution de colis alimentaires gratuits aux femmes portant le foulard).

27. A titre préliminaire, il convient de rappeler que la loi pénale est d'interprétation stricte conformément à l'article 111-4 du code pénal. Ce principe constitue le corollaire direct du principe de légalité, ce que le Conseil constitutionnel a reconnu en consacrant sa valeur constitutionnelle ⁽³⁾.
28. En outre, les exceptions aux discriminations directes doivent, de manière générale, être interprétées strictement ⁽⁴⁾. Tel est le cas des discriminations en matière de fourniture de services directement fondées sur le lieu de résidence.
29. Procéder différemment serait manifestement contraire à l'esprit de la loi dont l'objectif est de lutter contre les préjugés et les stéréotypes qui affectent certains quartiers dits « défavorisés » ou « sensibles ».
30. La notion de danger manifeste au sens de l'article 225-3 du code pénal n'a fait l'objet d'aucune définition légale. Les travaux préparatoires sont muets et ne donnent pas d'indication explicite sur la volonté du législateur sur le sens et la portée de cette dérogation introduite au cours de la procédure parlementaire.
31. Le flou de la loi a suscité des critiques auprès de la doctrine qui s'est interrogée sur son pragmatisme ou de possibles préjugés « *d'effet de quartier* », le législateur présumant alors que la situation de danger manifeste justifiant le refus de biens ou services [était] plus probable si l'agresseur est issu d'un quartier sensible » ⁽⁵⁾.
32. Par ailleurs, le principe de légalité des délits et des peines exige que la loi pénale soit claire et précise.
33. La notion de « danger » n'est toutefois pas nouvelle. Elle figure déjà en particulier dans le code pénal et le code du travail mais il y est question de « danger actuel ou imminent » (article 122-7 du code pénal) ou de « danger grave et imminent » (article L. 4131-1 du code du travail).
34. Ainsi, conformément à l'article L. 4131-1 du code du travail, les salariés peuvent se retirer d'une situation de travail lorsqu'elle présente un danger grave et imminent pour leur vie ou leur santé ou en cas de défectuosité des systèmes de protection. L'article L.4132-5 du code du travail dispose parallèlement que « l'employeur prend les mesures et donne les instructions nécessaires pour permettre aux travailleurs, en cas de danger grave, imminent et inévitable, d'arrêter leur activité et de se mettre en sécurité en quittant immédiatement le lieu de travail ».
35. La notion de « danger manifeste » apparaît, quant à elle, à l'article 378-1 du code civil selon lequel « *Peuvent se voir retirer totalement l'autorité parentale, en dehors de toute condamnation pénale, les père et mère qui, soit par de mauvais traitements, soit par une consommation habituelle et excessive de boissons alcooliques ou un usage de stupéfiants, soit par une inconduite notoire ou des comportements délictueux, soit par un*

⁽³⁾ Cons. const., 16 juill. 1996, déc. n° [96-377 DC](#), Rec., p. 87, consid. 11 ; Cons. const., 5 mai 1998, déc. n° [98-399 DC](#), Rec., p. 245, consid. 8.

⁽⁴⁾ Voir en ce sens notamment la jurisprudence constante de la CJUE ; pour un exemple, CJCE 15 mai 1986 *Marguerite Johnston contre Chief Constable of the Royal Ulster Constabulary*, aff. 222/84.

⁽⁵⁾ PERU-PIROTTE (Laurence), « Les discriminations à raison du lieu de résidence désormais interdites », *La Semaine Juridique Social* n° 20, 20 Mai 2014, 1195

défaut de soins ou un manque de direction, mettent manifestement en danger la sécurité, la santé ou la moralité de l'enfant ».

36. Dans cette acception, la notion de danger manifeste est une question de fait qui relève du pouvoir souverain d'appréciation des juges du fond ⁽⁶⁾.
37. En tout état de cause, un simple danger ne suffit pas. Ainsi, la Cour de cassation confirme l'arrêt d'une Cour d'appel énonçant que « *le seul risque d'une éventuelle mise en danger ne permet(tait) pas de prononcer la déchéance de l'autorité parentale* » ⁽⁷⁾. Les juges exigent donc non seulement un danger réel et non éventuel, mais également un danger grave et incontestable. Le caractère manifeste implique que le retrait est exceptionnel car il ne peut être prononcé que pour mettre fin à des « périls actuels, importants, incontestables » ⁽⁸⁾.
38. Ainsi, la carence d'un père distant ou absent ne suffit pas à caractériser la mise en danger manifeste de l'enfant ⁽⁹⁾. Ainsi, « *ne peut faire l'objet d'un retrait de l'autorité parentale le père qui, s'il ne s'intéresse pas à ses enfants, ne leur fait pas non plus courir de risques, malgré son comportement oisif et sa fréquentation des débits de boisson (...)* » ⁽¹⁰⁾.

Application aux faits de l'espèce

39. En réponse au courrier d'enquête du Défenseur des droits demandant notamment les circonstances précises du refus de livraison de Monsieur X et à ce que les faits, dates et lieux soient décrits, Z répond, dans un premier temps, de manière générale, que des équipages ont été victimes de vols, d'agressions et de violences dans certaines zones urbaines, sans présenter de pièces à l'appui et apporter d'autre précision.
40. En réponse à la note récapitulative du Défenseur des droits, le service juridique de Z indique alors que ces faits ont eu lieu dans la zone de la rue F, lieu de résidence des parents du réclamant « au cours de ces dernières années », sans toutefois donner davantage de détails.
41. Si la société Z énonce des faits qui peuvent constituer une menace grave notamment pour la santé et la sécurité de ses salariés, elle ne fournit, d'une part, aucun élément de preuve quant à leur matérialité (ex : copie des plaintes, de la procédure pénale, du dossier d'assurance etc). D'autre part, elle ne donne pas d'éléments circonstanciés quant au contexte et au déroulement des événements ou encore quant aux lieux et dates précis de leur survenance, malgré les demandes expresses du Défenseur des droits en ce sens.
42. En tout état de cause, le fait qu'il y ait eu des infractions ou des violences à proximité de l'adresse de livraison « ces dernières années » ne doit pas pouvoir permettre de prouver que Z se trouvait dans une situation de danger manifeste au sens de l'article 225-4 6° du code pénal. Cette notion exige notamment la manifestation d'un danger qui s'est à tout

⁽⁶⁾ [Cass. crim., 9 nov. 1994, n° 94-80.691.](#)

⁽⁷⁾ Cass. Civ. 1^{ère} 6 juillet 1999

⁽⁸⁾ NEIRINCK (Claire), *Autorité parentale, Jurisclasseur notarial répertoire*, Fasc. 40, point 39

⁽¹⁰⁾ Civ 1^{ère} 6 mars 2001.

le moins réalisé dans un passé proche. Or, Z n'apporte aucun élément de preuve à cet égard.

43. En outre, Z affirme qu'il mettrait ses salariés en danger en exigeant d'eux qu'ils assurent des livraisons à proximité de la rue F à la ville Y et que cela pourrait lui être reproché. Toutefois, Z n'apporte pas davantage d'élément de preuve démontrant que ses salariés se trouvaient au moment des faits dans une situation de « danger grave, imminent et inévitable » ainsi que l'exige l'article L.4132-5 du code du travail susmentionné.
44. Faute de preuve matérielle circonstanciée, la société Z n'a pas démontré à ce stade de la procédure que ses salariés étaient dans une situation de danger manifeste en livrant du matériel à l'adresse des parents de Monsieur X.
45. En conséquence, les arguments avancés ne répondent pas aux exigences de précision posées par l'article 225-3-6° du code pénal qui est d'interprétation stricte et qui impose un danger manifeste et réel et non une situation de menace ou de risque hypothétique dans un contexte général d'insécurité.
46. Les refus de livraison et de mise en service opposés à Monsieur X apparaissent donc discriminatoires à raison du lieu de résidence tel que prohibé en vertu des articles 225-1 et 225-2 du code pénal.
47. En conséquence, le Défenseur des droits décide de recommander à la direction générale de Z :
 - d'indemniser Monsieur X pour son préjudice matériel, financier et moral ;
 - de modifier ses pratiques en assurant une livraison effective et gratuite ainsi qu'une mise en service des produits électroménagers dans toutes les zones urbaines sans discrimination.

Jacques TOUBON