

Paris, le 21 juillet 2017

Décision du Défenseur des droits n° 2017-230

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 ;

Vu la décision n° MLD 2016-246 du 29 septembre 2016 ;

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

Le Défenseur des droits a établi le présent rapport spécial en l'absence de suites données aux recommandations formulées dans la décision n° MLD 2016-246 consistant d'une part, à réparer le préjudice financier, matériel et moral de Monsieur X et d'autre part, à 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.

Jacques TOUBON

Rapport spécial 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 d'une réclamation de Monsieur X au sujet d'un refus de livraison et de mise en service de matériel électroménager qu'il estime en lien avec le lieu de résidence de ses parents.
2. La loi n° 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine a interdit la discrimination en raison du lieu de résidence dans l'accès aux biens et services en son article 15 en ajoutant ce critère à la liste des motifs prohibés de discrimination de l'article 225-1 du code pénal.
3. En effet, après avoir acheté en ligne sur le site internet de la société Y un réfrigérateur et un congélateur pour la somme de 1049 euros, il lui avait été confirmé qu'il devait être livré à l'adresse de ses parents située dans la ville Z. Toutefois, la livraison avait été annulée le jour même où elle était prévue, motif pris de la dangerosité du quartier.
4. Lors de l'enquête contradictoire menée par le Défenseur des droits, la société Y a fait valoir que l'insécurité d'un arrondissement de la ville Z lui permettait 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 (...)* ».
5. Le Défenseur des droits a rappelé que l'exception tirée du « danger manifeste » prévue par cet article est d'interprétation stricte. Le danger doit être suffisamment grave, certain et suffisamment proche dans le temps et ne doit pas viser une situation de menace ou de risque hypothétique dans un contexte général d'insécurité (Décision n°MLD-2015-101 du 30 septembre 2015).
6. Or, à chaque phase d'instruction du dossier par le Défenseur des droits, il a été demandé à la société Y de circonscire en termes de dates, de lieux et de situations, le danger manifeste qui l'aurait empêché matériellement de procéder à la livraison et à la mise en service des appareils électroménagers.
7. Dans sa note récapitulative du 21 mars 2016, le Défenseur des droits a expressément relevé que la société Y avait répondu à cette question de manière générale, en indiquant que des équipages avaient déjà été victimes de vols, agressions et violences dans certaines zones urbaines, sans autre précision et que la généralité de ces propos pouvait conduire le Défenseur des droits à conclure à l'existence d'une discrimination, en l'absence de tout nouvel élément de fait ou de droit. Le Défenseur des droits a ensuite laissé un délai d'un mois pour lui répondre. La réponse de la société Y du 3 mai 2016 s'est alors limitée à rappeler que les équipages avaient subi les dernières années des agressions dans la zone où devait être livré le réclamant sans donner davantage de détails.
8. Or, les explications données par la société Y ne permettaient pas de lui faire bénéficier de l'exception prévue par l'article 225-4 6° du Code pénal. Elles ne démontraient pas davantage que les salariés de la société Y se trouvaient au moment des faits dans une situation de danger grave et imminent leur permettant d'exercer leur droit de retrait conformément à l'article L.4132-5 du Code du travail.

9. Faute d'éléments de preuve quant à la matérialité des faits (ex : copie des plaintes, de la procédure pénale, du dossier d'assurance etc), quant au contexte et au déroulement des événements, aux lieux et dates précis de leur survenance et ce, malgré ses demandes expresses, le Défenseur des droits a considéré que le refus de livraison et de mise en service de la société Y était discriminatoire à raison du lieu de résidence au sens des articles 225-1 et 225-2 du Code pénal.
10. Il a ainsi recommandé à la société Y d'une part, d'indemniser Monsieur X pour son préjudice matériel, financier et moral et d'une part, 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.
11. A la suite de la notification de ces recommandations, la société Y a informé le Défenseur des droits, par courriers en date du 6 et du 9 janvier 2017, qu'elle refusait d'indemniser le réclamant car l'ayant déjà remboursé, elle ne discernait pas le préjudice qu'il aurait pu subir. Elle a maintenu sa position consistant à se réserver le droit de cesser ou de suspendre à tout moment la livraison dans ce qu'elle a qualifié des «zones de non-droit» afin de préserver la sécurité et la santé de ses salariés. Enfin, la société Y a fourni une lettre simple manuscrite datée du 5 janvier 2017 du prétendu livreur qui aurait tenté d'effectuer le 29 août 2015 la livraison du réclamant et qui aurait dû prendre la fuite sous la menace d'hommes cagoulés et équipés d'une disqueuse thermique.
12. Le Défenseur des droits s'est dit surpris de ce nouvel élément de fait alors même que la société Y avait eu l'occasion de l'indiquer, au moins à deux reprises, dans le cadre de l'enquête. Cette nouvelle version n'avait pas non plus été exposée à Monsieur X, que ce soit le jour de la livraison ou par la suite. Le Défenseur des droits s'est également étonné de l'absence de dépôt de plainte officielle eu égard à la gravité des faits allégués. L'agression du livreur qui n'est corroborée que par une simple lettre de ce dernier vient contredire les réponses de la société Y formulées dans le cadre de l'ensemble de l'instruction. Elle apparaît tardivement, soit après plusieurs mois d'enquête et trois mois après que le Défenseur des droits n'ait rendu sa décision dans cette affaire.
13. Le Défenseur des droits a alors adressé un courrier d'injonction à la société la société Y.
14. Cette dernière a maintenu son point de vue initial, dans un courrier reçu le 25 avril 2017, tout en estimant que rien ne l'interdisait de faire état de considérations d'ordre général et en les étayant par la suite par des faits plus précis. Elle précise que le livreur n'aurait pas porté plainte de peur de représailles, ce qui démontrerait précisément la dangerosité du quartier.
15. Il convient de rappeler que l'adoption de l'article 15 de la loi n° 2014-173 du 21 février 2014 interdisant la discrimination fondée sur le lieu de résidence dans l'accès aux biens et services, 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 » (Extrait du Communiqué du Conseil des ministres du 2 août 2013).

16. Au vu de ce qui précède, le Défenseur des droits décide d'adresser un rapport spécial à la société Y en l'invitant à présenter ses observations dans délai d'un mois à compter de la notification de la présente décision.
17. A défaut de suivi de ses recommandations, le Défenseur des droits peut rendre publique sa position en publiant ce rapport spécial dans les revues UFC-QUE CHOISIR et 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS accompagné, le cas échéant, de la réponse de la société Y.

Jacques TOUBON