

Paris, le 9 Mai 2023

Décision du Défenseur des droits n°2023-087

La Défenseure 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 le code pénal ;

Vu la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986, dite « loi Mermaz », telle que modifiée par la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, dite « loi ALUR » ;

Vu la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique ;

Vu la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations ;

Saisie d'une réclamation de Monsieur X relative à une offre de location discriminatoire en raison de la subordination de son accès à des conditions d'âge ;

Prend acte des mesures prises par la société Y pour supprimer le contenu discriminatoire de l'annonce signalée par Monsieur X ;

Prend acte de l'engagement pris par la société de modifier le site web B.fr afin de se conformer au droit de la non-discrimination ;

Demande à la société Y de lui rendre compte des suites données à ses engagements à l'issue de cette refonte et des modifications apportées au site web B.fr suite à cette décision dans un délai de six mois.

Claire HÉDON

Décision de prise d'acte

1. La Défenseure des droits a été saisie, le 5 mai 2021, par l'intermédiaire de la déléguée du Z Madame A, d'une réclamation de Monsieur X relative à une offre de location qu'il estime discriminatoire en raison de l'âge.

I. RAPPEL DES FAITS

2. Lors d'une recherche de location de vacances sur le site de la plateforme B, le réclamant constate qu'une offre intitulée « VILLA AVEC VUE EXCEPTIONNELLE SUR LA MER » pour une maison située en C, publiée par Monsieur D, indique :

« Pour des raisons de voisinages, seuls les enfants de 0 à 2 ans sont acceptés sur cette location ainsi que les adultes de plus de 18 ans. Le locataire principal doit avoir au moins 26 ans et les groupes de jeunes/fêtards ne sont pas admis pour cette location ».

3. La mère du réclamant, Madame E, aurait envoyé un courriel au propriétaire afin de savoir s'il était possible de réserver la maison, précisant que son petit-fils de 6 ans – neveu du réclamant – serait présent. Elle n'aurait pas reçu de réponse du propriétaire.
4. Madame E aurait envoyé une réclamation à B, qui lui aurait répondu : *« Les propriétaires ont le droit de poser leurs propres règles toutefois avec certaines limites (ethnie, religion, sexe, etc.) Nous ne pouvons donc pas donner suite à votre demande. »*
5. Par courriel du 5 mars 2021, le réclamant effectue une seconde réclamation auprès du service client de la société.
6. Par courriel du 11 mars, la société accuse réception de la réclamation de Monsieur X et l'informe que B va se *« rapprocher [du propriétaire] afin de savoir s'il serait d'accord pour plus de souplesse dans ses exigences »*, tout en précisant que *« nos propriétaires se réservent le droit d'exiger à leur convenance toute clause, dans le respect de nos conditions générales de ventes »*.
7. La société mise en cause précise au sein du même courriel : *« Nous considérons que l'âge n'est pas un critère de discrimination. »*
8. Le même jour, le réclamant répond par courriel qu'il n'est pas dans les prérogatives de la société de *« déterminer les critères relevant de la discrimination ou non »*, et rappelle la liste des critères de discrimination établie à l'article 225-1 du code pénal.
9. Par courriel du 16 mars 2021, la société présente ses excuses et affirme n'avoir *« jamais voulu prétendre que c'était à nous de juger ce qui est discriminant ou ce qui ne l'est pas »*, et justifie comme suit le contenu de l'annonce signalée :

« Nous avons des propriétaires qui ont vécu de mauvaises expériences de location avec des jeunes adultes, qui souhaitent louer pour faire des soirées et de ce fait engendre des plaintes de voisinage et laisse le logement dans un très mauvais état.

Pour cela, si ce propriétaire a vécu plusieurs expériences de ce type il préfère aujourd'hui des vacanciers qu'il juge "plus calme". En ce qui concerne la réprobation d'accueillir des enfants entre 3 et 18 ans, la maison n'est peut-être tout simplement pas adapté pour accueillir des jeunes enfants et le propriétaire ne souhaite pas prendre le risque qu'ils se blessent. »

II. ENQUETE DU DEFENSEUR DES DROITS

10. Par courriel du 26 avril 2021, Madame A, déléguée territoriale du Défenseur des droits, interroge le service client de la société B, qui la redirige vers le numéro de service de renseignements téléphonique de la plateforme sans répondre aux questions soulevées dans son courriel.
11. Le dossier a été transmis au siège du Défenseur des droits en vue d'une procédure d'instruction.
12. Par courrier du 8 mars 2022, les services du Défenseur des droits ont sollicité auprès de la société B mise en cause la communication des coordonnées complètes de Monsieur D ainsi que les mesures prises par la société pour informer Monsieur D des risques discriminatoires présentés par son annonce.
13. Une relance a été adressée à la société par courrier du 14 avril 2022.
14. La société a transmis les éléments sollicités par courrier du 20 mai 2022.
15. Suite à la réception de ce courrier, deux procès-verbaux de constat ont été établis par un agent assermenté du Défenseur des droits le 8 juin 2022 :
 - Le premier ayant pour objet l'annonce discriminatoire publiée par Monsieur D, se trouvant toujours en ligne sans modifications sur le site web B ;
 - Le second ayant pour objet les indications de la plateforme B à l'attention des propriétaires utilisateurs de la plateforme relatives au contenu de l'encart intitulé « Règlement intérieur » des annonces publiées sur le site B.
16. Le 20 juin 2022, un courrier de demande d'explications a été adressé à Monsieur D.
17. Celui-ci a transmis sa réponse au Défenseur des droits par lettre du 19 juillet 2022. Il y indique que le lotissement où se situe la maison mise en location est « *habité à l'année par des personnes d'un certain âge, retraitées (...) et qui aspirent à la tranquillité* ».
18. Monsieur D précise en outre avoir fait le choix « *par souci de respect pour [les voisins] de louer uniquement à des adultes* » car « *les enfants peuvent être bruyants* », et que « *le fait d'accepter des enfants pouvait potentiellement importuner mes voisins si certains enfants étaient particulièrement turbulents* », tout en ajoutant ne pas avoir le sentiment que cette décision soit discriminatoire par rapport à l'âge.
19. Il explique par ailleurs ne pas avoir répondu à la demande de location de Madame E car il ne « *répond pas systématiquement à toutes les annonces (...) surtout si la demande de correspond pas aux critères qu'[il a] définis* ».
20. Monsieur D indique enfin : « *Concernant le signalement de M. X auprès de B sur le libellé de mon annonce, je n'ai pour ma part, pas trouvé trace d'un rapprochement de B auprès de moi. Mais le signalement remonte à plus d'un an.* »
21. Au regard des éléments du dossier, le Défenseur des droits a adressé par courrier du 9 janvier 2023 une note récapitulative exposant son analyse juridique des faits afin de permettre à la société B mise en cause d'apporter les justifications qu'elle souhaiterait.

III. CADRE ET ANALYSE JURIDIQUE

A. Sur l'interdiction des offres de location discriminatoires sur le critère de l'âge

❖ En matière pénale

22. Aux termes de l'article 225-1 du code pénal : « *Constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques sur le fondement [...] de leur âge* ».
23. L'article 225-2 du code pénal réprime la discrimination lorsqu'elle consiste à refuser la fourniture d'un bien ou d'un service, ou lorsqu'elle subordonne la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur un des critères légaux visés à l'article 225-1 du code pénal. La discrimination à l'égard d'une personne physique ou morale est punie de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende.
24. L'élément matériel de l'infraction est caractérisé dès lors qu'un refus de biens ou de services est constaté et qu'il est établi que ce refus est fondé sur la prise en considération d'un critère prohibé de discrimination ou qu'il est démontré que la fourniture d'un bien ou d'un service a été subordonnée à une condition fondée sur un critère de discrimination prohibé.
25. L'élément intentionnel est caractérisé lorsqu'il est établi que l'auteur du fait matériel est conscient de se livrer à des agissements discriminatoires, en l'espèce, subordonner l'accès à une location à un critère d'âge.
26. Enfin, l'auteur doit être identifié. En application de l'article 121-4 du code pénal, l'auteur de l'infraction est la personne qui commet les faits incriminés.
27. La notion de fourniture de biens ou de services est entendue largement et recouvre la totalité des activités économiques, les termes « biens et services » devant être compris comme visant « *toutes les choses susceptibles d'être l'objet d'un droit et qui représentent une valeur pécuniaire ou un avantage* »¹.
28. La notion de fourniture de biens ou de services est entendue largement et recouvre la totalité des activités économiques, les termes « *biens et services* » devant être compris comme « *visant toutes les choses susceptibles d'être l'objet d'un droit et qui représentent une valeur pécuniaire ou un avantage* »². Le texte ne distingue ni entre les professionnels et les particuliers, ni entre les actes à titre gratuit et les actes à titre onéreux.
29. La location immobilière correspond à un tel service³.
30. En l'espèce, l'annonce publiée par Monsieur D subordonne la location de sa maison à une condition d'âge dès lors que ne sont pas acceptés les enfants de 2 à 18 ans, qu'il est par ailleurs demandé que le locataire principal ait « *au moins 26 ans* » et qu'il est précisé que « *les groupes de jeunes/fêtards ne sont pas admis pour cette location* ».
31. En outre, Monsieur D confirme ne pas avoir fait suite à la demande de location de Madame E en constatant que celle-ci ne correspondait pas aux critères définis.

¹ CA Paris 21 novembre 1974 et CA Besançon 27 janvier 2005

² CA Paris, 12 novembre 1974 ; CA Paris, 25 janvier 2005

³ Cass. crim. 25 novembre 1997, N°96-85670 ; Cass. crim. 7 juin 2005, N° 04-87354

32. L'élément matériel de l'infraction définie à l'article 225-2 du code pénal est donc constitué.
33. Dans sa réponse au Défenseur des droits, Monsieur D ne nie pas avoir mis en place ces conditions limitant l'âge des candidats à la location, justifiant de celles-ci en raison d'un voisinage de « *personnes d'un certain âge, retraitées (...) qui aspirent à la tranquillité* ». Ces justifications ne paraissent pas proportionnées à la mise en place de critères de location discriminatoires.
34. Au vu de ce qui précède, l'élément intentionnel de l'infraction est établi compte tenu de la prise en compte de l'âge des membres de la famille du réclamant par l'auteur de la discrimination.
35. Le Défenseur des droits conclut que les actions susmentionnées de Monsieur D caractérisent en l'espèce le délit de discrimination prohibé par les articles 225-1 et 225-2 du code pénal.
36. En ce sens, le Défenseur des droits a envoyé à Monsieur D un rappel à la loi du cadre légal applicable en matière de discriminations au logement.

❖ En matière civile

37. La loi n°2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations interdit toute discrimination directe ou indirecte fondée sur un motif tel que l'âge en matière d'accès aux biens et services ou de fourniture de biens et services (article 2-3°), ce qui comprend notamment le logement.
38. Aux termes de l'article 1^{er} alinéa 3 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs (dite « Loi Mermaz »), telle que modifiée par la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 (dite « Loi ALUR »), « *aucune personne ne peut se voir refuser la location d'un logement pour un motif discriminatoire défini à l'article 225-1 du code pénal* ». L'âge fait partie des critères protégés par l'article susvisé.
39. Le principe de l'aménagement de la charge de la preuve est prévu par l'article 4 de la loi n°2008-496 et par l'article 1^{er} alinéa 4 de la loi n°89-462. Ainsi, en cas de litige relatif à un refus de location, la personne s'étant vu refuser la location d'un logement présente les éléments de fait laissant supposer l'existence d'une discrimination directe ou indirecte. Au vu de ces éléments, il importe à la partie défenderesse de prouver que sa décision est justifiée par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination.
40. A cet égard, le Conseil constitutionnel, saisi de la constitutionnalité de l'article 158 de la loi n°2002-73 du 17 janvier 2002 portant modification de l'article 1^{er} de la loi n°89-462 précité, a précisé que le locataire évincé ne peut se dispenser « *d'établir la matérialité des éléments de faits précis et concordants qu'il présente au soutien de son allégation* ». Toutefois, le bailleur doit alors « *prouver que sa décision est motivée, selon le cas, par la gestion normale de son patrimoine immobilier ou par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination* »⁴.
41. En l'espèce, l'offre de location publiée par Monsieur D sur la plateforme B exclut expressément de sa location les enfants de plus de 2 ans et les adultes de moins de 26 ans.
42. A la suite de la demande de location effectuée par Madame E indiquant explicitement son intention de louer ce bien pour une famille avec un enfant de 6 ans, Monsieur D n'a pas transmis de réponse.

⁴ Décision n° 2001-455 DC du 12 janvier 2002, Journal Officiel du 18 Janvier 2002, n° 89.

43. Il en résulte une présomption du caractère discriminatoire du refus de location opposé à Madame E et Monsieur X sur le fondement de l'âge.
44. En conséquence, au vu de ces éléments et en application de l'aménagement de la charge de la preuve, il revient à Monsieur D de justifier objectivement de la subordination de son logement à une condition d'âge.
45. Dans sa réponse en date du 19 juillet 2022, le mis en cause justifie de la mise en place ces conditions au regard du voisinage de « *personnes d'un certain âge, retraitées (...) qui aspirent à la tranquillité* ».
46. Sans remettre en cause la nécessité de prendre en compte et respecter le voisinage dans le cadre d'une location immobilière, cette nécessité ne saurait toutefois constituer une justification objective à la discrimination dès lors qu'elle n'apparaît pas proportionnée au but recherché.
47. Monsieur D reconnaît en outre ne pas avoir fait suite à la demande de Madame E dès lors que cette demande ne correspondait pas aux critères d'âge définis dans l'annonce.
48. Les justifications présentées par Monsieur D ne permettent donc pas, en l'état, d'écarter la présomption de discrimination établie par les éléments transmis par le réclamant.
49. Au vu de l'ensemble des éléments qui précèdent, le Défenseur des droits considère que le refus opposé par Monsieur D à la location de sa maison à Madame E et Monsieur X caractérise une discrimination sur le fondement de l'âge, en violation de l'article 1^{er} alinéa 3 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 et de l'article 2-3° de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008.
50. En ce sens, la Défenseure des droits a envoyé à Monsieur D un rappel à la loi du cadre légal applicable en matière de discriminations au logement.

B. Sur la responsabilité de la société Y, en qualité d'opérateur de la plateforme B

51. Ainsi que le Défenseur des droits l'a déjà relevé⁵, les plateformes ne peuvent pas s'exonérer complètement de leur responsabilité par voie contractuelle.
52. En effet, en leur qualité d'hébergeur, elles sont soumises à un régime de responsabilité atténuée prévu aux articles 6.I.2 et suivants de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.
53. L'article 6 I.2 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique dispose que « *les personnes physiques ou morales qui assurent, même à titre gratuit, pour mise à disposition du public par des services de communication au public en ligne, le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par des destinataires de ces services ne peuvent pas voir leur responsabilité civile engagée du fait des activités ou des informations stockées à la demande d'un destinataire de ces services si elles n'avaient pas effectivement connaissance de leur caractère illicite ou de faits et circonstances faisant apparaître ce caractère ou si, dès le moment où elles en ont eu cette connaissance, elles ont agi promptement pour retirer ces données ou en rendre l'accès impossible. (...)* »

⁵ Décision-cadre 2018-269 du 22 novembre 2018 ; v. également décisions 2017-036 du 26 janvier 2017 et 2020-004 du 27 janvier 2020

54. L'article 6 I.3 précise : « *Les personnes visées au 2 ne peuvent voir leur responsabilité pénale engagée à raison des informations stockées à la demande d'un destinataire de ces services si elles n'avaient pas effectivement connaissance de l'activité ou de l'information illicites ou si, dès le moment où elles en ont eu connaissance, elles ont agi promptement pour retirer ces informations ou en rendre l'accès impossible.* »
55. L'article 6 I.5 ajoute : « *La connaissance des faits litigieux est présumée acquise par les personnes désignées au 2 lorsqu'il leur est notifié les éléments suivants :*
- *la date de la notification ;*
 - *si le notifiant est une personne physique : ses nom, prénoms, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance ; si le requérant est une personne morale : sa forme, sa dénomination, son siège social et l'organe qui la représente légalement ;*
 - *les nom et domicile du destinataire ou, s'il s'agit d'une personne morale, sa dénomination et son siège social ;*
 - *la description des faits litigieux et leur localisation précise ;*
 - *les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré, comprenant la mention des dispositions légales et des justifications de faits ;*
 - *la copie de la correspondance adressée à l'auteur ou à l'éditeur des informations ou activités litigieuses demandant leur interruption, leur retrait ou leur modification, ou la justification de ce que l'auteur ou l'éditeur n'a pu être contacté.* »
56. Dans sa décision n° 2004-496 DC du 10 juin 2004, le Conseil constitutionnel a posé une réserve d'interprétation importante en affirmant que « *ces dispositions ne sauraient avoir pour effet d'engager la responsabilité d'un hébergeur qui n'a pas retiré une information dénoncée comme illicite par un tiers si celle-ci ne présente pas manifestement un tel caractère ou si son retrait n'a pas été ordonné par un juge* ».
57. En conséquence, la responsabilité d'un hébergeur peut donc être engagée dans deux hypothèses :
- lorsque celui-ci ne retire pas promptement un contenu manifestement illicite qui lui a été signalé par un tiers ;
 - lorsque celui-ci ne retire pas un contenu dont le retrait a été ordonné par un juge.
58. En application de l'article 6 I. 7. de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, « *les personnes physiques ou morales qui assurent, même à titre gratuit, pour mise à disposition du public par des services de communication au public en ligne le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par des destinataires de ces services, ne sont pas soumises à une obligation générale de surveiller les informations qu'elles transmettent ou stockent, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites* ».
59. Si la loi française n'impose donc pas à un hébergeur de mettre en place un système de filtrage généralisé, rien ne lui interdit en revanche de le faire volontairement. C'est ce que font d'ailleurs de nombreux hébergeurs.
60. L'alinéa 3 de l'article 6 I. 7. de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 exige des opérateurs de plateformes en ligne de concourir à la lutte contre la diffusion de certaines infractions en mettant en place un dispositif facilement accessible et visible permettant à toute personne de porter à leur connaissance ces infractions (outil de notification). Cependant, cet article ne vise pas les infractions de discriminations prévues et réprimées par les articles 225-1 et suivants du code pénal.
61. De même, les opérateurs de plateformes en ligne n'ont pas l'obligation d'informer promptement les autorités publiques compétentes des faits de discrimination dont elles auraient eu connaissance.

62. S'agissant du rôle de l'outil de notification prévu par l'article 6 I. 7 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004, le Forum des droits sur l'internet recommandait déjà en 2005 qu'il « *puisse également permettre aux internautes d'exercer leur vigilance sur tout type d'articles pouvant être mis en vente illégalement et de les notifier à la plateforme pour retrait éventuel des annonces correspondantes* ». Cet outil peut en effet permettre aux utilisateurs de signaler aux opérateurs de plateforme en ligne des contenus discriminatoires.
63. **En l'espèce**, la société Y gérant le site web B est soumise, en sa qualité d'hébergeur d'annonces, au régime de responsabilité atténuée prévu aux articles 6. I. 2 et suivants de la loi n°2004-575.
64. Il ressort des éléments du dossier que le service client de B a reçu, le 5 mars 2021, un signalement de la part de Monsieur X concernant cette annonce, et que la société a accusé réception de ce signalement avant de se rapprocher de Monsieur D pour éclaircir la situation.
65. Dans un échange subséquent, la société mise en cause a déclaré à Monsieur X considérer que « *l'âge n'est pas un critère de discrimination* », avant de se rétracter après que ce dernier a répondu en rappelant les critères de discrimination prévus à l'article 225-1 du code pénal. Pour autant, la société a ajouté que les propriétaires étaient en droit de mettre de telles restrictions en raison de « *mauvaises expériences de location avec des jeunes adultes, qui souhaitent louer pour faire des soirées et de ce fait engendre des plaintes de voisinage et laisse le logement dans un très mauvais état* ».
66. Dès lors, il ne peut être contesté que l'annonce publiée par Monsieur D comportant un contenu manifestement illicite a bien été signalée à la société Y, qui a pris acte de ce signalement.
67. Il ressort toutefois de la consultation du site web B.com et du procès-verbal de constat dressé le 8 juin 2022 par les services du Défenseur des droits que la société mise en cause n'a pas retiré le contenu manifestement illicite présent sur l'annonce publiée par Monsieur D.
68. Il ressort d'un second procès-verbal de constat dressé le 8 juin 2022 par les services du Défenseur des droits que le site web met à disposition des propriétaires élaborant leur annonce six champs dans lesquels ils peuvent décrire les règles d'accueil :
- « **1. L'âge minimum requis. Précisez si le locataire principal doit répondre à certaines exigences en matière d'âge.**
- 2. Le nombre maximum de vacanciers. Définissez le nombre maximum de personnes que vous autorisez à séjourner dans votre propriété, adultes et enfants compris.**
- 3. Les événements. Indiquez aux vacanciers si les événements sont autorisés dans votre propriété, des mariages formels aux rassemblements occasionnels. Indiquez clairement le nombre de visiteurs autorisés pour les événements, indépendamment du nombre de vacanciers.**
- 4. Les animaux de compagnie. L'un des 10 filtres de recherche les plus populaires au monde concerne les animaux de compagnie. Indiquez à vos vacanciers s'ils peuvent amener leurs animaux de compagnie et, si tel est le cas, donnez-leur des précisions sur le nombre et les types d'animaux autorisés, ainsi que sur les éventuelles restrictions en matière de taille.**
- 5. Les enfants bienvenus. Informez les vacanciers des tranches d'âge acceptées dans votre propriété en ce qui concerne les enfants. ***
- 6. Les fumeurs. Précisez s'il est autorisé de fumer et où. »**

69. L'astérisque du point 5 précise : « *Si votre location de vacances se trouve en Australie ou en Nouvelle-Zélande, les restrictions en matière d'âge enfreignent la politique locale.* »

70. La société déclare dans sa réponse au Défenseur des droits du 20 mai 2022, s'agissant des mesures d'information par la société :

« Au préalable, tous les annonceurs doivent accepter nos conditions générales, qui incluent une obligation à leur charge de respecter toutes les réglementations en vigueur, y compris celles relatives à la non-discrimination. Une page d'aide, à disposition des utilisateurs, rappelle également la politique de B en matière de discrimination.

De plus, nos équipes ont contacté l'annonceur afin de connaître les raisons ayant motivé ces précisions sur son annonce. Monsieur D a répondu à nos services vouloir se soucier de préserver la quiétude du voisinage de sa location de vacances, la propriété étant située, d'après ce dernier, au sein d'un lotissement où de nombreux retraités résident. Les précisions apportées par l'annonceur quant à l'âge des vacanciers viseraient donc à limiter tout potentiel trouble de voisinage. »

71. A la lecture des conditions générales d'utilisation, le point 1.7 stipule expressément que « *F ne tolère aucun acte de discrimination (notamment lié à la race, l'origine ethnique, la religion, la nationalité, le handicap, le sexe, l'identité sexuelle ou l'orientation sexuelle), de harcèlement ou de violence et, nous retirerons du Site tout Vacancier et/ou Propriétaire/Gestionnaire immobilier qui présenterait ou encouragerait un tel comportement.* »

72. Il est cependant constaté à l'étude du procès-verbal établi que la société Y met à disposition des annonceurs des encarts permettant de mettre en place expressément sur leurs annonces des conditions d'âge, subordonnant l'accès à ces biens à un critère discriminatoire.

73. En outre, et au vu de ce qui précède, les éléments suivants participent à un faisceau d'indices tendant à établir le caractère intentionnel, ou à tout le moins négligent, de la non-intervention de la société Y à la suite du signalement effectué :

- la non-énumération au sein des conditions générales d'utilisation de la totalité des critères de discrimination prévus par la loi française ;
- l'absence de mention de la France dans les pays interdisant les discriminations fondées sur l'âge dans son règlement intérieur – citant seulement dans ce cadre l'Australie et la Nouvelle-Zélande ;
- les échanges de courriels entre Monsieur X et le service client de B, la société indiquant en premier lieu que l'âge ne constitue pas un critère de discrimination avant de simplement relayer les justifications présentées par Monsieur D ;
- la réponse de la société mise en cause au Défenseur des droits, par laquelle celle-ci maintient la justification susmentionnée et se contente d'indiquer que « *les précisions apportées par l'annonceur quant à l'âge des vacanciers viseraient donc à limiter tout potentiel trouble de voisinage* ».

74. En conséquence, la Défenseure des droits a informé la société mise en cause qu'elle pourrait considérer, en vertu des articles 6 I.2 et 6 I.3 de la loi n° 2004-57, que l'absence de suppression par la société mise en cause de l'annonce signalée subordonnant la location d'une maison au critère de l'âge, ainsi que la non-information des usagers du site quant au caractère discriminatoire de restrictions liées à l'âge, constitue une discrimination au sens des articles 225-1 et 225-2 du code pénal, de l'article 2 de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008, et que la société Y pourrait voir sa responsabilité engagée en ce sens.

IV. SUITES ACCORDEES PAR LA SOCIETE MISE EN CAUSE

75. Par courrier de réponse du 22 mars 2023, la société Y a accusé réception de l'analyse du Défenseur des droits et transmis plusieurs éléments utiles à l'appréciation du dossier.
76. Dans ce retour, la société mise en cause indique en premier lieu avoir contacté à nouveau le propriétaire ayant publié l'annonce signalée par Monsieur X, le 27 février 2023, afin de lui demander de supprimer toute restriction liée à l'âge figurant sur son annonce.
77. Le contenu discriminatoire de l'annonce a été supprimé le 28 février 2023.
78. En second lieu, la société Y indique avoir déjà intégré plusieurs modifications sur son site web B, à savoir :
- la suppression effective de l'indication selon laquelle des propriétaires peuvent inclure des restrictions liées à l'âge dans le règlement intérieur ;
 - l'ajout d'une mention, dans le processus de mise en ligne d'une annonce, indiquant que la France fait partie des pays interdisant les discriminations fondées sur l'âge.
79. La société Y s'est par ailleurs engagée à effectuer « *le plus rapidement possible* » les modifications suivantes sur le site web B :
- une modification de la page relative à la politique anti-discrimination du site afin d'informer les utilisateurs du site de la totalité des critères de discrimination prévus par la loi française ;
 - l'ajout d'un lien vers la page susmentionnée dans les conditions générales d'utilisation de la plateforme.
80. En conséquence et au vu de ce qui précède, la Défenseure des droits :

Prend acte des mesures prises par la société Y pour supprimer le contenu discriminatoire de l'annonce signalée par Monsieur X ;

Prend acte de l'engagement pris par la société de modifier le site web B.fr afin de se conformer au droit de la non-discrimination ;

Demande à la société Y de lui rendre compte des suites données à ses engagements à l'issue de cette refonte et des modifications apportées au site web B.fr suite à cette décision dans un délai de six mois.

Claire HÉDON