



---

## Décision du Défenseur des droits MLD-2013-242

---

### RESUME ANONYMISE DE LA DECISION

**Décision portant rapport spécial à la suite de l'inexécution des recommandations du Défenseur des Droits énoncées dans sa décision n° MLD- 2013-45 du 11 avril 2013.**

**Domaine(s) de compétence de l'Institution :** Lutte contre les discriminations

**Champ :** Services privés / Discrimination

**Critère :** Origine/Nom patronymique

**Thème :** Refus de chèque / Biens et services privés

**Consultation préalable du Collège en charge de la lutte contre les discriminations**

**Synthèse :**

*Dans le cadre de sa décision MLD 2013-45 du 11 avril 2013, le Défenseur des droits s'est prononcé concernant un refus de chèque opposé à une personne ayant un patronyme à consonance étrangère par une société de vente de vêtements et de chaussures.*

*Après enquête, il a conclu à l'existence d'une pratique discriminatoire à raison de l'origine et a recommandé d'une part, de réparer le préjudice subi par la réclamante et d'autre part, de modifier les conditions générales de vente de manière à clarifier les procédures et modalités de paiement admises.*

*A l'expiration du délai pour la mise en œuvre de ses recommandations, la société n'y ayant pas donné suite, elle a été destinataire d'un courrier d'injonction du Défenseur. En retour, elle indique avoir modifié ses conditions générales de vente mais de manière limitée, et maintient son refus d'indemniser la réclamante. En conséquence, le Défenseur des droits décide d'établir un rapport spécial et invite la gérante de la société mise en cause à présenter ses observations avant publication.*

Paris, le 17 décembre 2013

---

## Décision du Défenseur des droits MLD-2013-242

---

### 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 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 ;

Vu la Décision du Défenseur des droits n° MLD-2013-45 du 11 avril 2013 ;

Après consultation du collège compétent en matière de lutte contre les discriminations et de promotion de l'égalité ;

Saisi le 2 avril 2012, par l'intermédiaire d'une déléguée territoriale d'une réclamation de Madame A. au sujet d'un refus de paiement par chèque bancaire qu'elle estime fondé sur son nom de famille et son origine ;

Décide d'établir le présent rapport spécial à la suite de l'inexécution des recommandations énoncées dans sa précédente décision n° MLD- 2013-45 adoptée le 11 avril 2013 ;

Invite Madame L, gérante de la société M., à produire ses observations avant de rendre public ce rapport spécial.

**Dominique Baudis**

## Rapport spécial

Le Défenseur des droits a été saisi, le 2 avril 2012, par l'intermédiaire d'une déléguée territoriale d'une réclamation de Madame A. au sujet d'un refus de paiement par chèque bancaire qu'elle estime fondé sur son nom de famille et son origine.

A la suite de son enquête, le Défenseur a adopté, le 11 avril 2013, la décision n° MLD 2013-45 dans laquelle il a conclu à l'existence d'une pratique discriminatoire à raison de l'origine prohibée par l'article 2 de 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.

Le Défenseur a ainsi recommandé à la gérante de la société M. mise en cause :

- de réparer le préjudice subi par la réclamante ;
- de modifier les conditions générales de vente de manière à clarifier les procédures et modalités de paiement admises.

Il lui a demandé de rendre compte du suivi de sa décision dans un délai de trois mois.

Faute de réponse dans le délai imparti, le Défenseur des droits a, conformément à l'article 14 du décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits, adressé une lettre d'injonction à la gérante de la société mise en cause le 12 septembre 2013.

Par courrier du 27 septembre 2013, la gérante, Madame L., répond que les conditions générales de vente ont été modifiées.

Toutefois, les nouvelles conditions générales ne précisent pas les cas dans lesquels la société se réserve le droit de refuser un règlement par chèque ; elle n'indique pas non plus au consommateur ce qui se passera dans le cas où il n'envoie pas avec sa commande la copie d'une pièce d'identité voire de deux pièces et ceux dans lesquels son règlement par chèque sera admis en cas de commande supérieure à 150 euros.

Ainsi, contrairement à ce que préconisait le Défenseur des droits, il n'apparaît pas que les nouvelles conditions générales de vente apportent une réelle clarification par rapport à la première version concernant le droit de refus de chèque ainsi que le résume le tableau ci-dessous :

<b>Anciennes conditions générales</b>	<b>Nouvelles conditions générales</b>
M. se réserve la faculté de solliciter, par courrier électronique, des justificatifs de domicile, une copie de la pièce d'identité et une copie de la carte bancaire.  Lors de l'enquête, la gérante a indiqué que sa société pouvait exiger 2 pièces d'identité ce qui n'est pas expressément prévu dans les conditions générales.	Il est « conseillé » d'envoyer une copie pièce d'identité pour une commande > à 100 euros et deux pièces d'identité pour une commande > à 200 euros.
Pour les commandes > à 150 euros, il est « préférable » de choisir un règlement par virement bancaire.	Pour les commandes > à 150 euros, il est « préconisé » de régler par carte bancaire

De plus et surtout, aucune réparation du préjudice subi par la réclamante ne semble avoir été envisagée par la société M., contrairement à la recommandation du Défenseur des droits.

Au contraire, la société M. conteste les faits sans apporter de nouveaux éléments de preuve, en se retranchant derrière les origines marocaines de la gérante et les prétendues diverses nationalités de ses salariés et de ses clients.

Alors qu'elle avait indiqué au début de l'enquête du Défenseur que le chèque de la réclamante n'était pas provisionné (ce qui s'est avéré faux), la gérante de la société affirme désormais que le système Vérifiance, système unique de prévention des impayés par chèque, aurait présenté un message négatif à la lecture du chèque de la réclamante et qu'elle ignore les motifs de ce message.

Aucun élément de preuve n'est produit au soutien de cette nouvelle allégation.

Au vu de ce qui précède, le Défenseur décide donc d'adresser un rapport spécial à Madame L., gérante de la société M. qu'il publiera notamment au *Journal Officiel*, le cas échéant accompagné de ses observations.