



Décision du Défenseur des droits MLD-2013-233

RESUME ANONYMISE DE LA DECISION

Décision relative au refus de vente opposé à une cliente française d'origine roumaine par un site internet de vente par correspondance (Recommandations)

Domaine de compétence de l'Institution : Lutte contre les discriminations

Thème :

- domaine de discrimination : Biens et Services
- sous-domaine : Commerce
- critère de discrimination : Origine

Consultation préalable du collège en charge de la lutte contre les discriminations

Synthèse :

La réclamante procède à l'achat d'une paire de chaussures sur un site de e-commerce. Afin d'analyser et de sécuriser la transaction, une alerte ayant été émise concernant l'adresse de facturation, la société partenaire du site marchand demande à la réclamante de lui faire parvenir une pièce d'identité et un relevé d'identité bancaire.

Choquée par cette demande, la réclamante refuse de transmettre ces pièces. Le commerçant lui propose alors de transmettre directement la pièce d'identité à la société partenaire. Alors qu'il reçoit par courriel la copie de la carte nationale d'identité de la réclamante, le commerçant lui explique que la transaction aurait été bloquée par la société en charge de l'analyse des commandes à cause de ses origines roumaines. En effet, sur cette pièce il est indiqué qu'elle est née en Roumanie. La réclamante décide de renoncer à son achat et le commerçant procède au remboursement.

La réclamante ayant refusé de communiquer les pièces demandées, la société ne pouvait pas avoir connaissance du lieu de naissance de celle-ci. La société affirme en outre qu'elle n'a pas été rendue destinataire de la pièce d'identité remise au commerçant par la réclamante. Enfin, la société précise qu'aucune information sur la nationalité ou le lieu de naissance de l'internaute n'est utilisée, ni répertoriée, dans le cadre de ses traitements automatisés.

Interrogé sur les raisons pour lesquelles il n'a pas transmis à la société partenaire la copie de la pièce d'identité de sa cliente, le commerçant explique que la copie était de mauvaise qualité. Or, d'après les constatations du Défenseur des droits, la copie de la pièce d'identité était de très bonne qualité. En l'espèce, la décision de refus de vente est bien intervenue à la suite de la réception de la pièce d'identité sur laquelle figure le lieu de naissance de la réclamante.

En outre, le commerçant ne parvient pas à démontrer que sa décision de renoncer à la vente est justifiée par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination.

En conséquence, à défaut d'explications sur les faits qui laissent présumer l'existence d'une discrimination, le principe de l'aménagement de la preuve prévu par l'article 4 de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 permet de conclure, dans cette affaire, à l'existence d'une pratique discriminatoire à raison de l'origine prohibée par l'article 2 de cette même loi.

Le Défenseur des droits décide, d'une part, de rappeler à l'e-commerçant que le refus de vente fondé sur l'origine d'un client caractérise une discrimination prohibée par l'article 2 de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 et par les articles 225-1 et 225-2 du code pénal, d'autre part, de lui recommander de rappeler à ses collaborateurs que l'analyse du risque doit se faire indépendamment de toutes considérations liées aux origines du client.



Paris, le 12 décembre 2013

Décision du Défenseur des droits MLD-2013-233

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 ;

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

Vu le code pénal ;

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 ;

Saisi le 11 juillet 2012 par Madame A qui estime avoir subi une discrimination en raison de son origine ;

Décide de rappeler à la société X que le refus de vente fondé sur l'origine d'un client caractérise une discrimination prohibée par l'article 2 de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 et par les articles 225-1 et 225-2 du code pénal ;

Décide de recommander à la société X de prendre toutes dispositions utiles afin que l'analyse du risque d'une transaction se fasse indépendamment de toutes considérations liées aux origines du client, ainsi qu'aux autres critères de discrimination prohibés par la loi ;

Demande à la société X 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 ;

Décide d'informer de sa décision la Fédération du e-commerce et de la Vente à Distance (FEVAD), le Centre de surveillance du commerce électronique et les associations de consommateurs.

Dominique BAUDIS

Défenseur des droits

Recommandations

1. Le Défenseur des droits a été saisi le 11 juillet 2012 d'une réclamation de Madame A concernant un refus de vente qu'elle estime fondé sur ses origines.
2. Le 13 juin 2012, la réclamante a acheté en ligne une paire de chaussures sur le site internet de e-commerce X.
3. Après le paiement de son achat, elle a été contactée par la société Z, partenaire du site marchand. Afin de sécuriser le paiement, la société demandait à la réclamante de lui faire parvenir une pièce d'identité et un relevé d'identité bancaire.
4. La société Z propose aux cybermarchands un service de lutte contre la fraude sur les transactions réalisées à distance. À cet effet, elle met en œuvre un système d'analyse des commandes en procédant à l'évaluation et au traitement des transactions à risque.
5. Suspicieuse à l'égard de ce procédé, la réclamante n'a pas souhaité envoyer les pièces justificatives à la société et a demandé l'interruption de la transaction. La société Z lui a alors indiqué qu'elle devait contacter le site marchand pour annuler la commande.
6. Le 14 juin 2012, la réclamante a contacté Monsieur B, responsable du service clientèle de la société X. Au cours de cet entretien, ce dernier lui a proposé d'envoyer lui-même la pièce d'identité à la société Z.
7. En effet, les conditions de vente de la société X stipulent qu'« *avant de valider une commande par carte bancaire et pour éviter toute tentative de fraude, X se réserve le droit, en cas de doute, de demander au client une photocopie de la pièce d'identité du même nom que le détenteur de la carte.* »
8. Acceptant l'offre, la réclamante a transmis la copie de sa carte nationale d'identité par courriel. Consécutivement à l'envoi de cette pièce, Monsieur B a cependant renoncé à vendre à la réclamante et procédé au remboursement de la commande.
9. Le 15 juin 2012, la réclamante a contacté le responsable du service clientèle de la société X afin d'obtenir des explications. Au cours de cet entretien, Monsieur B a indiqué à la réclamante que la société Z aurait décidé de bloquer le processus de vente en raison de ses origines roumaines.
10. De nationalité française, Madame A est née en Roumanie, ce qui est inscrit sur sa carte nationale d'identité. Choquée par ces propos, la réclamante a adressé au commerçant un courriel de réclamation relatant l'ensemble de leur conversation téléphonique.
11. Dans un courriel en date du 25 juin 2012, Monsieur B lui répond en ces termes : « *Nous ne sommes pas responsables de la non-livraison de votre commande, nos livraisons dépendent de l'accord de la société qui nous assure.* »

Analyse

12. L'article 2 de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 relative à la lutte contre les discriminations interdit « *toute discrimination directe ou indirecte fondée sur l'appartenance ou la non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie ou à une race [...] en matière [...] d'accès aux biens ou services ou de fourniture de biens et services* ».
13. De même, les articles 225-1 et 225-2 du code pénal interdisent de refuser ou de subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur l'origine.

14. La pratique de la société X consistant à interrompre le processus de traitement d'une commande à l'occasion de la vérification de l'identité de l'acheteur, en se basant sur des informations liées à la nationalité, aux origines ou au pays de naissance de celui-ci, est susceptible de constituer une discrimination.
15. En conséquence, une note récapitulative en date du 16 août 2012 a été adressée par les services du Défenseur des droits au site marchand X afin de recueillir ses observations, lui précisant que la situation apparaissait contraire au principe de non-discrimination. A ce jour, le mis en cause n'a transmis aucune observation.

Sur le refus de vente opposé par la société X

16. Dans un courrier reçu le 5 octobre 2012, Monsieur B indique aux services du Défenseur des droits que le système de traitement des commandes de la société X dépendrait entièrement de la société Z.
17. Interrogée dans le cadre de l'instruction de la réclamation de Madame A, la société Z conteste sa responsabilité. Dans un courrier en date du 14 septembre 2012, elle indique avoir été informée par la réclamante des propos prêtés au commerçant.
18. Dans le cadre de la réclamation de Madame A, la société Z a adressé un courrier en date du 27 juin 2012 à la société X. Dans ce courrier, la société écrit au marchand :
19. *« Nous vous informons que les propos prêtés à votre service client, s'ils devaient s'avérer fondés, constituent un acte de discrimination puni de trois ans d'emprisonnement et de 45.000 euros d'amende ».*
20. La société Z a également transmis l'ensemble des pièces demandées par les services du Défenseur des droits. Elle soutient qu'elle n'a jamais eu connaissance du lieu de naissance de la réclamante.
21. D'une part, la société rappelle que lors du processus de traitement automatisé de la commande, la réclamante avait initialement refusé de transmettre les pièces justificatives d'identité nécessaires à la poursuite de l'évaluation.
22. En outre, la société Z fait valoir qu'à aucun moment, elle n'aurait su que la réclamante avait communiqué par mail au commerçant sa pièce d'identité.
23. D'autre part, la société précise qu'aucune information sur la nationalité ou le lieu de naissance de la réclamante ne lui avait été communiquée par la société X, ces données ne figurant pas dans le bon de commande envoyé par le marchand dans le cadre de l'analyse automatique. Il était donc impossible de fournir une évaluation sur la base desdites informations.
24. S'agissant de sa responsabilité dans l'interruption du processus de vente, la société Z explique aux services du Défenseur des droits que la décision d'annuler une transaction relève toujours de l'appréciation souveraine du commerçant, quel que soit le résultat de l'évaluation.
25. En effet, selon la société *« le système d'analyse des commandes est un outil d'aide à la décision dont le résultat ne peut en aucun cas justifier à lui seul l'interruption du processus de vente. »*

Sur les faits laissant présumer l'existence d'une discrimination fondée sur l'origine

26. Egalement interrogé par les services du Défenseur des droits, le responsable du service clientèle de la société X répond dans son courrier reçu le 5 octobre 2012 :

27. « Suite à la conversation que j'ai eu avec Madame A, je me suis permis de lui demander de me communiquer une photocopie de sa carte d'identité afin que je la transmette à Z personnellement dans le but d'accélérer la procédure, mais je n'ai pas jugé la qualité de la photocopie satisfaisante. Pour moi, il était donc impossible de la transmettre à Z. »
28. Il conclut : « Etant donné son empressement et le fait que Madame A ne comprenne pas que Z ne valide pas cette commande, j'ai donc pris la décision de rembourser Madame A ».
29. Cependant, l'enquête menée par les services du Défenseur des droits met au jour plusieurs incohérences dans le traitement de la commande de Madame A et les explications apportées par la société X.
30. D'une part, Monsieur B explique qu'il n'a pas transmis la pièce d'identité à la société Z car il estimait que la copie était de mauvaise qualité - sans toutefois solliciter la communication d'une meilleure copie.
31. Pourtant, les services du Défenseur des droits ont pu constater, à la suite du transfert du courriel adressé au commerçant, que la copie transmise par la réclamante était de très bonne qualité. En conséquence, elle pouvait être transmise à la société Z.
32. La Société Z précise d'ailleurs que l'alerte liée à l'adresse de facturation de la commande était de faible niveau. Le processus d'analyse visait donc uniquement à vérifier que l'acheteur était bien Madame A. Dès lors, l'envoi de la copie de la carte nationale d'identité suffisait à lever le doute sur l'identité de l'acheteur.
33. D'autre part, la société X affirme que le remboursement de la commande est intervenu en raison de l'empressement de Madame A. Or la veille, cette dernière avait transmis sa carte nationale d'identité au commerçant afin de poursuivre la transaction. Elle n'avait donc pas l'intention d'annuler sa commande.
34. Le refus de poursuivre la vente semble d'autant moins justifié, qu'il intervient après l'envoi de la pièce d'identité de la réclamante sur laquelle figurait son lieu de naissance.

Sur l'aménagement de la charge de la preuve

35. L'article 4 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 pose un principe d'aménagement de la charge de la preuve devant les juridictions civiles.
36. En vertu de ce texte, « toute personne, qui s'estime victime d'une discrimination directe ou indirecte, présente devant la juridiction compétente les faits qui permettent d'en présumer l'existence. Au vu de ces éléments, il appartient à la partie défenderesse de prouver que la mesure en cause est justifiée par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination ».
37. La personne mise en cause doit donc apporter la preuve qu'elle n'a pas commis de discrimination ou que la différence de traitement était justifiée par un objectif légitime.
38. Au vu de l'ensemble des éléments, la société X n'apporte pas la preuve que la décision de renoncer à la vente est justifiée par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination.
39. En l'espèce, le refus de vente fondé sur la seule constatation du lieu de naissance de l'acheteur caractérise une discrimination en raison de l'origine au sens de l'article 2 de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008.

40. En conséquence, le Défenseur des droits décide de :

- Rappeler à la société X que le refus de vente fondé sur l'origine d'un client caractérise une discrimination prohibée par l'article 2 de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 et par les articles 225-1 et 225-2 du code pénal ;
- Recommander à la société X de prendre toutes dispositions utiles afin que l'analyse du risque d'une transaction se fasse indépendamment de toutes considérations liées aux origines du client, ainsi qu'aux autres critères de discrimination prohibés par la loi ;
- Informer de la présente décision la Fédération du e-commerce et de la Vente à Distance (FEVAD), le Centre de surveillance du commerce électronique et les associations de consommateurs.