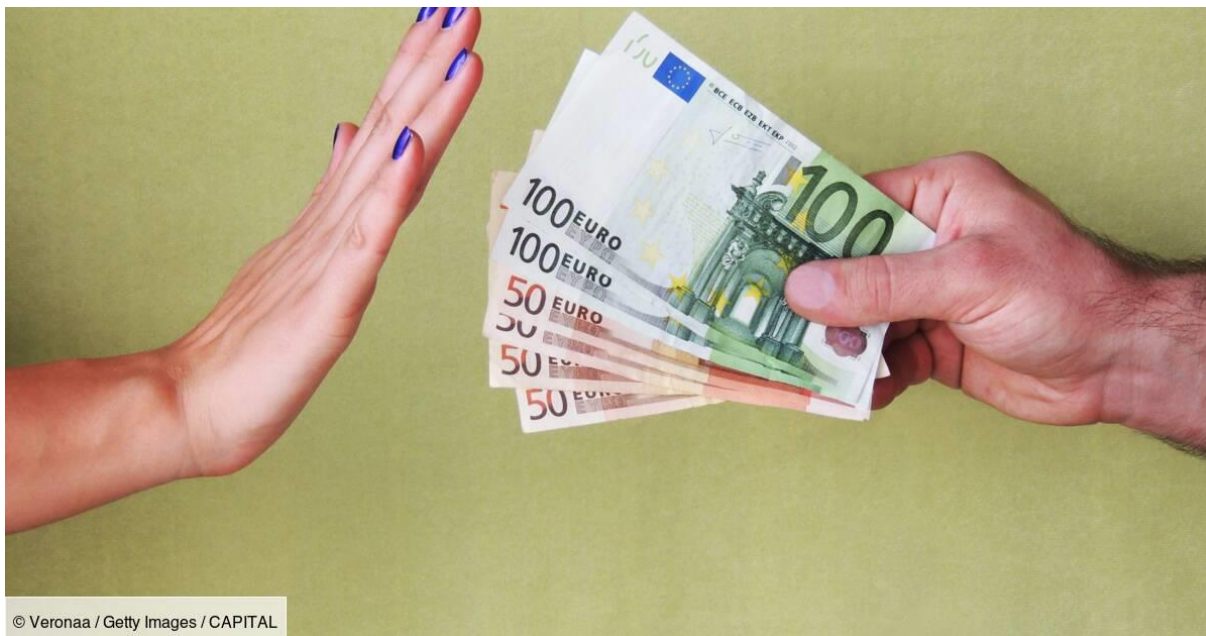


REFUS DE VENTE

Le refus de vente est le fait de refuser la vente d'un produit ou la prestation d'un service à un professionnel ou un consommateur. Cela constitue une infraction qui est sanctionnée pénalement. Le professionnel peut déroger au principe s'il a un « motif légitime (comportement insultant du consommateur, etc.) ».



© Veronaa / Getty Images / CAPITAL

REFUS DE VENTE ENVERS UN CONSOMMATEUR

Le refus de vente envers un consommateur est **interdit** par les dispositions de l'article L121-11 du Code de la consommation : « Est interdit le fait de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime ».

Il existe toutefois **plusieurs exceptions**, la jurisprudence ayant permis de dégager quelques catégories de motifs légitimes :

- La demande anormale : par exemple lorsqu'un consommateur demande une quantité démesurée de vente ;
- L'indisponibilité ou rupture de stock : le refus de vente ne peut être admis que si le professionnel ne propose pas à la vente un bien demandé expressément par un consommateur,
- De plus il ne peut lui être reproché de ne pas se réapprovisionner ;
- Le comportement inapproprié du consommateur, sa mauvaise foi ;
- Le refus de certains moyens de paiement : le professionnel n'est pas tenu d'accepter les paiements par chèque ou par carte bancaire dès lors qu'il en a averti le consommateur au préalable ;
- Les interdictions légales : par exemple, il ne peut être reproché au professionnel de refuser de vendre de l'alcool à un mineur ;

Le refus de vente s'étudie au cas par cas : les juges ont pu ainsi admettre un refus de vente pour des raisons de sécurité (refus de vente d'un guide de haute montagne en raison des conditions météorologiques...).

En tout état de cause, le caractère légitime du motif sur le fondement duquel le vendeur refuserait la vente d'un bien ou la prestation d'un service **relève de l'appréciation souveraine des tribunaux**.

L'Article R.132-1 du Code de la consommation précise que le refus de vente est sanctionné par une contravention de 5^e classe 1500 euros pour une personne physique, 7500 euros pour une personne morale.

Enfin, **en cas de discrimination** comme définie aux **articles L225-1** et suivants du code pénal, **l'infraction relève du délit**.

L'article L225-2 du Code pénal précise : « *La discrimination définie aux articles 225-1 à 225-1-2, commise à l'égard d'une personne physique ou morale, est punie de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende lorsqu'elle consiste :*

1° A refuser la fourniture d'un bien ou d'un service [...]

Lorsque le refus discriminatoire prévu au 1° est commis dans un lieu accueillant du public ou aux fins d'en interdire l'accès, les peines sont portées à cinq ans d'emprisonnement et à 75 000 euros d'amende. »

REFUS DE VENTE ENTRE PROFESSIONNELS

Le refus de vente entre professionnels est autorisé par la loi.

Un professionnel peut refuser de vendre si l'acheteur est mauvais payeur, s'il n'est pas en mesure d'assurer un service après-vente satisfaisant ou encore si le produit ou la prestation de service ne s'adresse qu'à une catégorie de consommateurs.

Cependant, dans certains cas particuliers, **un refus de vente peut être appréhendé comme une pratique anticoncurrentielle** si le jeu de la concurrence sur un marché est faussé, ou **une pratique restrictive de concurrence** si le refus de vente constitue une rupture brutale des relations commerciales.

Les éléments ci-dessus sont donnés uniquement à titre d'information et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

Les textes cités dans le courrier et dans le rapport sont consultables sur les sites internet :
<http://www.legifrance.gouv.fr/http://eur-lex.europa.eu/fr/index.htm>.