



LE CONTOUR DE L'INTERDICTION DU REFUS DE VENTE A UN CONSOMMATEUR

* Ce qu'il faut retenir :

Par principe, il est interdit pour un professionnel de refuser de vendre un produit ou un service à un consommateur. Par exception, le refus de vente est autorisé lorsqu'il repose sur un « motif légitime ».

* Pour approfondir :

- **Principe : interdiction du refus de vente à un consommateur**

Le fait de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou d'une prestation de services est prohibé par l'article L. 121-11 du Code de la consommation.

- **Exception : refus de vente légitime en cas de « motif légitime »**

L'article L. 121-11 du Code de la consommation précise qu'il est interdit de refuser la vente d'un produit ou d'un service à un consommateur « *sauf motif légitime* ». L'appréciation du « *motif légitime* » est réalisée souverainement par les tribunaux.

Selon la jurisprudence, peut notamment être considéré comme un « *motif légitime* » de refus de vente au consommateur : l'indisponibilité du produit ou du service ne permettant pas au professionnel de répondre aux besoins du consommateur, la demande anormale de l'acheteur par rapport aux pratiques habituelles des consommateurs, mais également la mauvaise foi de l'acheteur liée à son incivilité ou à son insolvabilité.

Par ailleurs, lorsque la vente d'un produit est réglementée ou interdite, il ne pourra pas être reproché à un professionnel d'avoir procédé à un refus de vente. Certains produits nécessitent en effet de contrôler le respect des conditions requises pour l'achat d'un produit (tel est le cas notamment des médicaments, de l'alcool, ou encore des armes et munitions) et, si ces conditions ne sont pas remplies, le professionnel pourra légitimement refuser la vente des produits concernés.

- **Sanctions en cas de non-respect de l'interdiction du refus de vente à un consommateur**

Le fait de procéder à un refus de vente auprès d'un consommateur qui ne serait pas justifié est puni d'une amende d'un montant de 1.500 € pour une personne physique et de 7.500 € pour une personne morale (art. R. 132-1 du C. consom.). Le montant de cette amende est doublé en cas de récidive (art. 131-13 du C. pén.).

Lorsque le refus de vente est discriminatoire et, que ce dernier est commis dans un lieu accueillant du public ou aux fins d'en interdire son accès, son auteur encourt une peine d'emprisonnement de trois ans et une amende d'un montant de 75.000 euros pour une personne physique et de 375.000 euros pour une personne morale (art. 225-2 du C. pén.). Pour rappel, le refus est considéré comme discriminatoire lorsqu'il est opéré sur l'un des fondements définis à l'article 225-1 du Code pénal, à savoir, sans que cette liste ne soit exhaustive, sur l'origine, le sexe, l'apparence physique, le handicap, ou encore l'orientation sexuelle d'une personne.

IDENTIFIANT UNIQUE : MENTION OBLIGATOIRE DANS LES CGV

* Ce qu'il faut retenir :

Toute personne physique ou morale soumise au principe de la responsabilité élargie du producteur est tenue de faire figurer dans ses CGV, ou si elle n'en dispose pas, sur tout autre document contractuel communiqué à l'acheteur, et le cas échéant sur son site internet, son identifiant unique.

* Pour approfondir :

- **Les personnes soumises au principe de responsabilité élargie du producteur**

Toute personne physique ou morale qui élabore, fabrique, manipule, traite, vend ou importe des produits générateurs de déchets ou des éléments et matériaux entrant dans leur fabrication, appartenant à une filière particulière (à savoir les « filières soumises à la responsabilité élargie du producteur » ou « filière REP »), est qualifiée de « *producteur* » et doit pourvoir ou contribuer à la prévention et à la gestion de ces déchets. Ce principe de responsabilité élargie du producteur (REP), couramment dénommé « pollueur-payeur », est réglementé aux articles L. 541-10 et suivants du Code de l'environnement.

Il existe aujourd'hui une vingtaine de filières REP parmi lesquelles figurent notamment : les piles et accumulateurs, les équipements électriques et électroniques, les emballages de restauration, les emballages professionnels (servant à commercialiser les produits consommés ou utilisés par les professionnels), les emballages ménagers (servant à commercialiser les produits consommés ou utilisés par les ménages), les médicaments non utilisés, les papiers graphiques ménagers, ou encore les textiles et chaussures (art. L. 541-10-1 du C. envir.).

- **L'obtention d'un identifiant**

Conformément à l'article L. 541-10-13 du Code de l'environnement introduit par la loi du 10 février 2020, dite « Loi AGECE », tout producteur soumis au principe de la REP est tenu de s'enregistrer auprès de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), autorité administrative compétente, qui lui délivrera un identifiant unique. Cet identifiant (IDU) permet de s'assurer que le producteur a respecté ses obligations liées à la REP.

Cette obligation s'applique pour chaque filière REP, ce qui signifie que le professionnel doit obtenir un identifiant unique pour chaque filière concernée. A titre d'exemple, si l'activité dont relève le producteur est soumise à la fois à la filière des emballages ménagers, à celle des emballages professionnels, et à celle des textiles et chaussures, alors le producteur devra obtenir 3 IDU différents.

- **L'obligation d'information relative à l'IDU**

Depuis le 1^{er} janvier 2022, tous les producteurs concernés sont tenus d'indiquer leur(s) IDU à la fois dans leur CGV ou, lorsqu'ils n'en ont pas, dans tout autre document contractuel communiqué à l'acheteur, ainsi que le cas échéant sur leur site internet (art. R. 541-173 du C. envir.).

- **Sanctions en cas de défaut de mention des IDU**

Le producteur qui méconnaît ses obligations s'agissant de l'indication de ses IDU s'expose à une amende administrative dont le montant peut atteindre 30.000 euros. Cette sanction s'applique également dans l'hypothèse où le producteur dispose d'un site internet et qu'il n'y mentionne pas ses IDU (art. L. 541-9-5 du C. envir.).

DROIT DE RETRACTATION ET REMBOURSEMENT DU CONSOMMATEUR PAR LE PROFESSIONNEL

* Ce qu'il faut retenir :

Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur des sommes versées par ce dernier dans un délai maximal de 14 jours à compter de la date à laquelle il a été informé de la décision de se rétracter du consommateur, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale.

* Pour approfondir :

• Contenu du remboursement

En cas d'exercice de son droit de rétractation par le consommateur, le professionnel est tenu de rembourser à ce dernier l'ensemble des sommes qu'il a versées, en ce compris les frais de livraison (art. L. 221-24 alinéa 1er du C. consom.). En revanche, le professionnel n'est pas tenu de procéder au remboursement des frais supplémentaires engendrés par le choix du consommateur de recourir à un mode de livraison plus coûteux (art. L. 221-24 alinéa 4 du C. consom.).

• Point de départ du remboursement

Le professionnel est tenu de rembourser le consommateur sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle il a été informé de la décision du consommateur de se rétracter (art. L. 221-24 alinéa 1er du C. consom.).

Par exception, dans le cadre d'une vente de biens, et dans l'hypothèse où le professionnel n'a pas récupéré lui-même le bien, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'il récupère le bien, ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition du bien, étant précisé que la date retenue sera celle du premier de ces faits (art. L. 221-24 alinéa 2 du C. consom.).

• Modalités de remboursement

Le professionnel est tenu de procéder au remboursement du bien en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la transaction initiale (art. L. 221-24 alinéa 3 du C. consom.).

Par exception, le professionnel pourra utiliser un autre moyen de paiement pour procéder au remboursement, sous réserve de respecter les deux conditions cumulatives suivantes (art. L. 221-24 alinéa 3 du C. consom.) :

- obtenir l'accord exprès du consommateur ;
- ne pas facturer des frais supplémentaires au consommateur.

• Sanctions en cas de non-respect du délai de remboursement

Conformément à l'article L. 242-4 du Code de la consommation, à défaut de remboursement par le professionnel dans le délai imparti, les sommes dues sont de plein droit majorées du taux d'intérêt légal calculé comme suit (art. L. 242-4 du C. consom.) :

- intérêt légal de 5% si le retard est compris entre 10 et 20 jours ;
- intérêt légal de 10% si le retard est compris entre 20 et 30 jours ;
- intérêt légal de 20% si le retard est compris entre 30 et 60 jours ;
- intérêt légal de 50% si le retard est compris entre 60 et 90 jours ;
- 5 points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.