

## Fiches pratiques



## 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.) ».

### 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* ».

La jurisprudence a 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.

Le refus de vente est sanctionné par une contravention de 5<sup>e</sup> classe 1500 euros pour une personne physique, 7500 euros pour une personne morale. (Article R.132-1 du Code de la consommation)

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.»*

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

*Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de votre département.*

## 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.

### Textes de référence :

Code de la consommation - articles : [L.121-11](#) et [R.132-1](#)

Notices Pro : [rupture brutale des relations commerciales](#)