



Contrôles en Magasin Comment réagir ?

Préambule :

Pour tous les consommateurs, l'acte d'achat quotidien peut paraître bénin, mais pour les **consomActeurs** que sont les adhérents d'UFC que choisir, cet acte d'achat Volontaire, Responsable et Personnel doit pouvoir se faire dans le respect de nos libertés individuelles qui sont malheureusement de plus en plus contraintes, voire menacées.

A ce titre les contrôles en magasin, de plus en plus nombreux et qui peuvent être particulièrement humiliants, sont strictement encadrés par la loi qui est trop souvent ignorée des consommateurs et, plus grave, par certaines enseignes qui parfois outrepassent leurs prérogatives.

Si on peut comprendre qu'en période troublée le contrôle à **L'ENTRÉE** des magasins est nécessaire, la coopération des consommateurs est en général unanimement acquise. Par contre on peut raisonnablement s'interroger sur la multiplication des contrôles à la **SORTIE** des magasins, alors qu'il n'y a théoriquement **plus de menaces pour le consommateur**. Seul subsiste le **risque de vols pour le magasin**, mais il est de sa responsabilité de s'en prémunir, dans le respect de la loi, mais surement pas au détriment des consommateurs.

Ces contrôles ne sont que le reflet d'une suspicion générale qui alourdit inutilement le climat social et attise les tensions, c'est pourquoi dans sa grande sagesse le législateur a encadré de manière précise et stricte ces pratiques pour garantir bienveillance et sérénité plutôt qu'agressivité et angoisse.

Quels sont les contrôles à l'entrée d'un magasin ? à la sortie ? Fouilles ou contrôle visuel quelle différence ? qui est habilité à pratiquer ces contrôles ? Que risque le consommateur à refuser ? Que risque le responsable de magasin à persister ?

En cinq Questions / Réponses nous allons essayer de cerner le sujet, avec en bonus un Zoom sur les contrôles dans les transports !

1 Quels sont les contrôles à l'entrée d'un magasin?

Pour des questions de sécurité, notamment en période de risques d'attentats, des contrôles à l'entrée des magasins peuvent être effectués, mais les consommateurs doivent être prévenus par un affichage adéquat faisant référence, par exemple, à l'application d'un plan Vigipirate. L'adhésion des populations est en général acquise.

2. Quels sont les contrôles possibles à la sortie d'un magasin? Contrôle visuel ou fouilles quelle différence ? qui est habilité à faire ces contrôles ?

A la sortie des magasins, il arrive que la direction demande aux caissières de solliciter les clients pour leur demander d'ouvrir leurs sacs ou plus fréquemment les sacs à dos, il s'agit alors **d'une inspection visuelle**.

Même si vous n'avez rien à cacher, vous pouvez refuser car cette pratique n'est pas de la responsabilité d'une caissière, non habilitée et non formée. Si on vous indique que c'est obligatoire pour pouvoir encaisser vos achats, c'est faux, si le magasin persiste cela peut s'apparenter à un refus de vente au titre de l'article L121-11 du Code de la consommation.

Le contrôle visuel ne permet pas à la **personne autorisée** qui le pratique de mettre la main dans votre sac. Elle ne peut le faire qu'**avec votre accord**, car il s'agit alors **d'une fouille** et celle-ci est très encadrée.

En effet la fouille dans les affaires personnelles est assimilée à une perquisition selon **l'article 56 du code de procédure pénale (CPP)** et seul un officier de police Judiciaire (OPJ) ou un gendarme peut pratiquer une fouille mais uniquement en cas de flagrant délit, d'enquête préliminaire ou de commission rogatoire. En l'occurrence une suspicion de flagrant délit est insuffisante.



UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS QUE-CHOISIR

65 Avenue Jean Jaurès 30900 NÎMES

Vous pouvez, là aussi, refuser de vous soumettre à une fouille.

En revanche, l'[Article L 613-2 du CSI](#) (Code de la Sécurité Intérieure) précise que les agents de surveillance, employés par des sociétés privées, peuvent inspecter **visuellement les bagages** à main dans la limite des lieux dont ils ont la garde.

Il s'agit alors d'agents de sécurité ayant une carte professionnelle " Surveillance humaine ou surveillance par des systèmes électroniques de sécurité ou gardiennage " délivré par le CNAPS (selon l'Article R612-14 du CSI).

le CNAPS ou Conseil National des Activités Privées de Sécurité est une police administrative destinée à réguler les différents organismes qui interviennent dans le domaine de la sécurité privée.

Il est à ce jour directement rattaché au ministère de l'Intérieur et est constitué sous la forme d'un établissement public administratif. Il veille au respect du livre VI du code de sécurité intérieure. Ainsi, le CNAPS est chargé de l'autorisation et du contrôle des acteurs de la sécurité privée, il délivre les agréments, autorisations d'exercer et cartes professionnelles aux entreprises et aux salariés de la sécurité privée, enfin il veille à l'application des textes et règlements en vigueur ainsi que le code de déontologie régissant le fonctionnement des agences de sécurité privée.

3. Que risque le consommateur à refuser ?

Dès lors, un **vigile autorisé** pourra donc inspecter visuellement un sac à main, mais ne pourra fouiller le bagage que si la personne contrôlée en est d'accord.

Un agent de sécurité ne pourra pas imposer la fouille d'un bagage et il n'est pas pénalement répréhensible de refuser un tel contrôle. Il n'existe en effet aucune sanction au refus de la fouille.

L'[Article R631-10](#) du CSI précise que « Lorsqu'un *acteur de la sécurité privée, dans l'exercice de ses fonctions, ne peut résoudre un différend de manière amiable avec un tiers qui ne veut pas se soumettre aux vérifications et contrôles légalement effectués, il doit faire appel aux forces de police ou de gendarmerie territorialement compétentes.* »

4. Que risque le magasin qui persiste ?

Si les conditions du contrôle visuel et/ou de la fouille ne sont pas respectées à savoir pour un contrôle visuel, l'intervention d'un agent autorisé titulaire de la carte professionnelle CNAPS, ou pour une fouille l'intervention d'un OPJ en respectant le CPP, et devant votre refus si :

- ✓ On vous oblige à attendre à la caisse où vous pouvez faire l'objet d'une suspicion de vol, dans un magasin où d'autres consommateurs présents peuvent vous connaître, les éventuelles accusations étant portées contre vous devant un public, les répercussions peuvent être graves en portant atteinte à votre réputation, vous pouvez mettre alors en avant **la diffamation**,
- ✓ On profère à votre encontre des accusations infondées et si vous êtes dénoncé comme prétendu auteur d'un fait inexact qui peut entraîner des sanctions, par exemple un vol, vous pouvez mettre alors en avant **la dénonciation calomnieuse**,
- ✓ On refuse d'encaisser vos achats pour vous obliger à vous soumettre à un contrôle que vous refusez, vous pouvez mettre alors en avant **un refus de vente** caractérisé,
- ✓ On vous oblige à rester dans le magasin contre votre gré, vous pouvez mettre alors en avant **la séquestration arbitraire**, ce qui est beaucoup plus grave.

5. Le BONUS, les contrôles dans les transports: Extrait du « que choisir » N° 600 - mars 2021.

L'absence de port de masque dans les transports peut conduire à une amende de 135€ ou, s'il est mal placé sous le nez ou sous le menton, à un simple rappel à l'ordre.

En l'absence de billet lors de la verbalisation, les contrôleurs sont seulement autorisés à vous demander de décliner votre identité, en cas de refus leur seul recours est d'appeler la police ou la gendarmerie qui ont le droit de procéder à des vérifications plus poussées.

Les fouilles ou palpation de sécurité ne peuvent être faites que par la SUGE (police ferroviaire) pour la SNCF ou le groupe de protection et de sécurisation de des réseaux (GPRS) pour la RATP. **Ces missions ne peuvent être déléguées à des vigiles de société privées.**



UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS QUE-CHOISIR

65 Avenue Jean Jaurès 30900 NÎMES

Cependant la fouille doit être réalisé avec votre accord. Pour les palpations cette possibilité est accordée si un arrêté préfectoral le permet, là aussi votre accord est indispensable. Vous pouvez dans les deux cas refuser, mais ces agents peuvent vous contraindre à quitter le réseau ou à attendre les forces de l'ordre habilitée à effectuer ces opérations sans votre accord, mais en respectant les procédures.

Conclusions : Les contrôles à la sortie de magasins n'ont d'intérêt que pour les enseignes. Ils n'apportent rien au consommateur.

Vous pouvez exiger que les contrôles visuels soient faits par un agent de sécurité ayant une carte professionnelle délivrée par le CNAPS.

Si une fouille vous est imposée, elle ne peut pas l'être par un agent de sécurité, vous pouvez exiger la présence d'un officier de police judiciaire.

En cas de refus n'hésitez pas à rappeler que vous pourriez mettre en avant :

- ✓ La dénonciation calomnieuse,
- ✓ La diffamation,
- ✓ Le refus de vente,
- ✓ La séquestration arbitraire.

Vous souhaitez plus d'informations, n'hésitez pas à nous contacter

- ✓ **À Nîmes au 65 Av Jean Jaurès**
- ✓ **Par téléphone au 04 66 84 31 87**
- ✓ **Par mail à l'adresse : contact@nimes.ufcquechoisir.fr**
- ✓ **Sur notre site internet ufcquechoisir-nimes.org**

Bernard Désandré

Consultant UFC que choisir

Eau Énergie Environnement (3E)

Nîmes le 26 Février 2021