

Paris, le 6 avril 2020

-----  
C o m m u n i q u é d e p r e s s e  
-----

**Le Défenseur des droits rappelle que le paiement en espèces ne peut être refusé et s'inquiète de la fermeture de nombreux bureaux de poste sur le territoire**

Dès le 30 mars, le Défenseur des droits a attiré l'attention du gouvernement et des professionnels du commerce et de la distribution sur les difficultés rencontrées par des personnes qui se sont vu refuser des règlements en espèces dans certains commerces ou grandes enseignes de la distribution qui ont fait le choix de ne plus accepter que des paiements électroniques pour éviter tout contact entre le caissier et le client.

Or de nombreuses personnes comme les « majeurs protégés » (régime de tutelle, de curatelle, ou de sauvegarde de justice), ou des personnes en situation de particulière vulnérabilité économique telles les personnes âgées, les personnes percevant les minima sociaux, les personnes sans abri, les mineurs non accompagnés ou les demandeurs d'asile ne disposent pas de cartes de paiement. Les refus de paiement en espèce ont donc pour effet de priver ces personnes de l'accès aux produits de première nécessité.

Le Défenseur des droits rappelle que le refus de paiement en espèces dans les commerces ne fait pas partie des mesures restrictives relatives à la lutte contre la propagation du virus Covid-19, telles que détaillées dans la loi du 23 mars 2020 relative à l'état d'urgence sanitaire et les ordonnances d'application. Le refus d'accepter les espèces est interdit par la loi et donc illégal.

Le Défenseur des droits souligne par ailleurs que cette situation est susceptible de relever des textes qui interdisent les discriminations, notamment la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008. Il est à cet égard compétent pour en connaître et traiter toute réclamation qui lui serait soumise suite à un refus de paiement en espèces.

Aussi, dans cette période exceptionnelle, le Défenseur des droits demande au gouvernement de garantir aux majeurs protégés et aux personnes en situation de particulière vulnérabilité économique l'utilisation des moyens de paiement nécessaires aux achats de première nécessité ; et aux professionnels du commerce et de la distribution de rappeler l'existence de bonnes

pratiques de la part des commerçants, consistant pour les majeurs protégés d'ouvrir des comptes que le mandataire judiciaire pourra régler ultérieurement. Et d'accepter le paiement en espèces conformément à leurs obligations légales pour les achats de première nécessité.

Si une personne sous tutelle ne parvient pas à payer en espèces dans un commerce, elle peut demander au commerçant d'ouvrir un compte pour ses achats de première nécessité que le mandataire judiciaire viendra régler ultérieurement.

Le Défenseur des droits a également alerté sur les difficultés que certaines personnes peuvent rencontrer en amont pour obtenir le versement des aides sociales auxquelles elles peuvent prétendre. En effet, la fermeture de nombreux bureaux de poste sur le territoire est de nature à faire obstacle à la perception par les allocataires les plus vulnérables des prestations sociales qui leur ont été versées, dès lors que certains d'entre eux, en raison notamment d'une situation financière très précaire ou d'un placement sous tutelle, sont contraints, faute de carte bancaire, de retirer ces sommes au guichet. D'autres, en raison de leur handicap, ne peuvent pas accéder aux bureaux ouverts. Certains éprouvent en outre des difficultés à payer leur loyer par mandat. Le Défenseur a pris connaissance des mesures adoptées par la Poste pour y remédier mais il craint qu'elles soient insuffisantes. Il a appelé à la plus grande vigilance le Directeur général de la Poste et le ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, chargé de la ville et du logement sur les risques d'aggravation de la précarité dans certains territoires.

Malgré les difficultés créées par l'épidémie du COVID-19, le Défenseur des droits continue à accomplir sa mission au service de toutes et de tous.

Les services centraux et le réseau territorial du Défenseur des droits continuent à recevoir et à traiter les réclamations qu'ils reçoivent par voie postale, par messagerie et par téléphone. L'accueil téléphonique reste assuré au 09 69 39 00 00 de 10h à 16h pour les réclamants qui n'ont pas d'autre possibilité de contacter l'institution.

**Le Défenseur des droits est une autorité administrative indépendante créée par la loi organique du 29 mars 2011, suite à la révision constitutionnelle du 23 juillet 2008.**

**Protecteur des droits et libertés des personnes, il a pour mission de défendre et promouvoir les droits des usagers des services publics, les droits de l'enfant, de lutter contre les discriminations, d'assurer le respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité et de protéger et orienter les lanceurs d'alerte.**

**Il peut être saisi gratuitement par toute personne résidant en France ou française résidant à l'étranger qui estime que ses droits n'ont pas été respectés. Il peut également se saisir d'office.**

**Plus de 500 délégués répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain et en outre-mer reçoivent, orientent et aident toute personne à faire valoir ses droits, gratuitement et en toute indépendance.**

## Contacts presse

---

Bénédicte Brissart  
Conseillère presse et communication  
[benedicte.brissart@defenseurdesdroits.fr](mailto:benedicte.brissart@defenseurdesdroits.fr)  
Tél. : 01 53 29 23 27 / Port. : 06 85 08 70 25

---

Laetitia Got  
Chargée de la mission presse  
[laetitia.got@defenseurdesdroits.fr](mailto:laetitia.got@defenseurdesdroits.fr)  
Tél. : 01 53 29 22 79 / Port. : 06 20 50 34 46