



Vous pouvez respecter les droits de la personne et contrôler la vente de substances intoxicantes

VOS DROITS, VOS RESPONSABILITÉS

Lignes directrices en vertu du Code des droits de la personne pour les détaillants contrôlant la vente des produits contenant une substance intoxicante.

Introduction

Ce guide présente l'interprétation de la Commission des droits de la personne du Manitoba des dispositions du Code des droits de la personne relativement au contrôle et à la vente de substances intoxicantes. Il est assujéti aux termes précis employés dans le Code, et à l'interprétation des arbitres et des tribunaux.

Qu'est-ce que le Code des droits de la personne?

Le *Code* est la loi provinciale sur les droits de la personne. Il est administré par la Commission des droits de la personne du Manitoba. Il permet, au Manitoba, de protéger de la discrimination les particuliers et les groupes de personnes.

Le Code des droits de la personne interdit la discrimination dans un certain nombre d'activités, y compris les services mis à la disposition du public ou à une partie de celui-ci, tels les services de vente au détail. Les caractéristiques protégées en vertu du Code des droits de la personne comprennent l'ascendance ou la race, et les incapacités physiques ou mentales.

Qu'est-ce que la « discrimination » selon le Code des droits de la personne?

Il est discriminatoire de traiter une personne de façon différente, à leur désavantage et sans motif raisonnable, en fonction d'une caractéristique protégée, comme l'ascendance ou l'âge, quant à une activité protégée telle que les services. La discrimination comprend le défaut de répondre raisonnablement à des besoins spéciaux découlant d'une caractéristique protégée, comme l'incapacité.

Qu'est-ce qu'une substance intoxicante?

Une vaste gamme de produits de vente au détail contiennent des substances intoxicantes, y compris des substances à inhaler et de l'alcool impropre à la consommation. La vente de produits contenant une substance intoxicante est contrôlée en vertu de lois provinciales. (Voir la Loi sur la réglementation des alcools, la Loi visant à accroître la sécurité des collectivités et des quartiers et la Loi sur le contrôle des substances intoxicantes et les mineurs.)

Les effets de l'abus de substances intoxicantes, comme les solvants, peuvent comprendre des problèmes de mémoire, la réduction du contrôle des impulsions, et des dommages au cerveau, au foie et aux reins.

Comment puis-je refuser de vendre un produit contenant une substance intoxicante tout en agissant en conformité avec le Code des droits de la personne?

Les détaillants qui contrôlent la vente de produits contenant une substance intoxicante doivent se conformer au Code des droits de la personne.

Le Code des droits de la personne énonce que nul ne peut agir de façon discriminatoire quant à la prestation de services, sauf si la discrimination est fondée sur des motifs véritables et raisonnables.

La discrimination comprend le refus de vendre des produits à un client en fonction de son ascendance, de son incapacité ou de toute autre caractéristique protégée, ou en fonction du lien du client avec une personne qui possède une telle caractéristique, plutôt que selon ses mérites personnels.

Qu'est-ce qui constitue un motif raisonnable de refuser de vendre un produit contenant une substance intoxicante à un client?

Un motif raisonnable de refuser de vendre un produit contenant une substance intoxicante peut comprendre la preuve raisonnable que le client est en état d'ébriété, qu'il a été désigné toxicomane par les autorités policières, ou qu'il achète le produit à titre de substance intoxicante pour son usage personnel ou celui d'une autre personne.

Le Code des droits de la personne interdit la discrimination dans la prestation de services en fonction d'une incapacité. Certaines incapacités sont la cause d'un trouble de la parole ou d'un handicap moteur. Les vendeurs doivent faire raisonnablement attention lorsqu'ils refusent de vendre des produits contenant une substance intoxicante à un client qu'ils considèrent comme étant en état d'ébriété, et ce, afin de s'assurer que les symptômes du client ne relèvent pas d'une incapacité non liée à l'ivresse.

Quels sont des exemples de plaintes relatives aux droits de la personne concernant le refus de vendre un produit contenant une substance intoxicante?

Exemple 1

La plaignante, une femme autochtone, a prétendu que la décision du détaillant de ne pas lui vendre un produit contenant une substance intoxicante était prise en fonction de son ascendance.

Le détaillant a admis que le personnel avait refusé de vendre le produit à la plaignante. Le personnel ne soupçonnait pas que la plaignante était toxicomane, mais il craignait que la cliente achète le produit pour des toxicomanes dans la région.

Le détaillant a expliqué que de nombreux toxicomanes vivaient dans la région où le magasin se trouvait et que la police l'avait averti que si des substances intoxicantes étaient vendues aux toxicomanes, les médias en seraient informés et le détaillant serait accusé.

Avant la conclusion de l'enquête menée par la Commission des droits de la personne du Manitoba, le détaillant a fait une offre de règlement que la plaignante a acceptée et le dossier a été clos comme étant réglé.

Exemple 2

M. Friday, un homme autochtone, est allé à un magasin Superstore à Regina en vue d'acheter des articles pour sa nièce. Un accident vasculaire cérébral ayant eu lieu neuf ans plus tôt l'avait laissé légèrement boiteux et atteint d'un trouble mineur de la parole.

Lorsqu'il a posé les articles qu'il voulait acheter à la caisse, un agent de sécurité lui a retiré un produit de nettoyage contenant une substance intoxicante en disant à M. Friday qu'il était ivre et qu'il devait quitter le magasin.

M. Friday a essayé d'expliquer à l'agent de sécurité qu'il ne buvait pas d'alcool, et il a demandé à parler au gérant. Le gérant est arrivé et il a dit qu'il acceptait la façon dont l'agent de sécurité avait évalué la situation.

M. Friday a quitté le magasin et est monté dans sa voiture sur laquelle était apposé un collant indiquant qu'il avait une incapacité et qui était stationnée dans une place réservée aux personnes handicapées. L'agent de sécurité l'a suivi et lui a dit de sortir de sa voiture car il était trop ivre pour conduire, et a ajouté que la police avait été appelée.

La police est arrivée et a conclu que M. Friday n'était pas ivre, mais elle l'a obligé à s'excuser auprès du détaillant.

M. Friday a déposé une plainte relative aux droits de la personne prétendant qu'on l'avait traité de façon discriminatoire en fonction de son ascendance autochtone. Un tribunal des droits de la personne a conclu que l'agent de sécurité n'avait aucune preuve que M. Friday était en état d'ébriété au moment du refus de services et que M. Friday avait « souffert une grande humiliation de la part de l'agent de sécurité ».

L'employeur a été jugé partiellement responsable du traitement de M. Friday. Deux problèmes ont été signalés par rapport à la politique du détaillant. En premier lieu, la politique autorisait les agents de sécurité « à sortir les personnes en état d'ébriété du magasin sans qu'ils aient reçu la formation nécessaire pour déterminer les cas d'ivresse ». Deuxièmement, le gérant du magasin s'était fié au jugement de l'agent de sécurité sans évaluer la situation de façon indépendante.

Westfair Foods Ltd. a été tenu de verser 5 000 \$ en compensation à M. Friday pour atteinte à sa dignité et à son estime de soi.

M. Friday v. Westfair Foods Ltd. (2002), 45 C.H.R.R. D/218 (Sask. H.R.T.)

Que faut-il prendre en considération au moment d'établir une politique pour contrôler la vente de produits contenant une substance intoxicante?

Un détaillant qui établit une politique relative à la vente de produits contenant une substance intoxicante devrait veiller à ce que la politique :

- n'exclue pas des membres d'un groupe particulier en fonction d'hypothèses fondées sur des impressions;
- ne traite pas un groupe plus sévèrement que d'autres sans justification.

Les détaillants devraient aussi veiller à ce que la politique ne soit pas inutilement générale.

On encourage les détaillants à faire appel à ceux qui ont des connaissances spécialisées pour reconnaître les personnes qui abusent de substances intoxicantes afin de veiller à ce que leur politique ne pénalise pas les clients ayant une incapacité non liée à la consommation de telles substances. De plus, il est recommandé aux détaillants d'offrir de la formation à leur personnel quant à la détermination des cas d'abus de substances intoxicantes et à l'application de la politique.