

Décision rendue publique par lecture de son dispositif le 4 juillet 2016 et par affichage dans les locaux du Conseil national de l'Ordre des pharmaciens le 22 juillet 2016 ;

La chambre de discipline du Conseil national de l'Ordre des pharmaciens réunie le 4 juillet 2016 en séance publique ;

Vu l'acte d'appel présenté par Mme B, un particulier, enregistré le 9 mars 2015 au greffe du Conseil national de l'Ordre des pharmaciens, et dirigé contre la décision de la chambre de discipline du conseil régional de l'Ordre des pharmaciens d'Ile-de-France rendue, par lecture de son dispositif le 19 janvier 2015, ayant rejeté la plainte formée à l'encontre de Mme A, pharmacien titulaire d'une officine, sise ... à ... ; l'intéressée regrette la décision rendue par la juridiction de première instance ; elle estime que la condamnation prononcée à son encontre est injustifiée et conséquente d'un point de vue financier ; elle se voit « accusée » alors qu'elle souhaitait simplement informer le conseil de l'Ordre du comportement de Mme A, lequel serait non conforme à l'éthique exigée pour la profession ; elle indique d'ailleurs avoir hésité à poursuivre cette procédure ; elle souhaite finalement obtenir la reconnaissance du préjudice subi ; elle soutient de nouveau que Mme A a utilisé la réglementation en vigueur « à des fins purement mercantiles » pour éviter de reprendre la coudière à l'origine du litige ; l'intéressée estime être suffisamment pénalisée de ne disposer d'aucune pharmacie de proximité « digne de confiance » ;

Vu la décision attaquée, rendue par lecture de son dispositif le 19 janvier 2015, par laquelle la chambre de discipline du conseil régional de l'Ordre des pharmaciens d'Ile-de-France a rejeté la plainte formée par Mme B à l'encontre de Mme A ; Mme B a été condamnée à payer une amende pour recours abusif de 500 € ;

Vu la plainte, enregistrée au greffe du conseil régional de l'Ordre des pharmaciens d'Ile-de-France le 22 novembre 2012, formée par Mme B, et dirigée à l'encontre de Mme A ; la plaignante reproche à Mme A d'avoir refusé de reprendre une coudière achetée à son officine alors qu'elle ne lui convenait pas, sous prétexte de se conformer à la réglementation en vigueur ; elle indique être « outrée » par un tel comportement ; elle estime avoir été mal accueillie et mal conseillée par le pharmacien ; dans la mesure où Mme B n'avait retrouvé la facture d'achat de la coudière, Mme A aurait émis un doute sur l'effectivité du paiement de façon déplacée ; de plus, le fait d'avoir été interpellée en public par le pharmacien qui a affirmé que la coudière ayant été portée trois jours ne pouvait être reprise a, selon Mme B, gravement porté atteinte à son honneur et à son honnêteté ; n'ayant pu acheter une autre coudière, la plaignante indique être contrainte de suivre un traitement anti-inflammatoire ainsi que des séances de kinésithérapie ; elle estime avoir subi un lourd préjudice ;

Vu le procès-verbal de carence établi le 11 décembre 2012 ;

Vu le courrier de Mme A enregistré au greffe du Conseil national de l'Ordre des pharmaciens le 30 mars 2015 ; celle-ci explique avoir commandé une coudière en taille 1 pour Mme B, laquelle est venue la récupérer le 19 septembre 2012, sans l'avoir essayée ; elle ajoute que quelques semaines plus tard, Mme B a souhaité que Mme A reprenne un collutoire, ce qui n'a pas été possible ; quelques jours plus tard, Mme B a souhaité la reprise de sa coudière qui ne lui convenait pas ; Mme A indique avoir renvoyé la coudière au laboratoire pour expertise, ce dernier a conclu que la coudière avait été portée (présence de squames de peau et de bouloches) ; Mme A précise ainsi avoir indiqué à Mme B qu'elle ne pouvait pas reprendre la coudière qui avait été portée ; elle soutient ne pas avoir hurlé dans son officine ; Mme A indique avoir des difficultés à comprendre le préjudice subi Mme B ; elle refuse que Mme B porte atteinte à sa réputation, son intégrité et son professionnalisme ; elle indique s'investir quotidiennement afin de satisfaire les besoins des patients ;

Vu le procès-verbal de l'audition de Mme A réalisée au siège du Conseil national de l'Ordre des pharmaciens le 9 mai 2016 ; celle-ci déclare être meurtrie par cette affaire ; elle se sent touchée tant professionnellement qu'humainement ; elle indique avoir toujours essayé d'être conciliante et compréhensive ; Mme A précise être installée depuis dix-sept ans et indique n'avoir eu aucune difficulté avec Mme B pendant onze ans, bien que celle-ci ait déjà été procédurière pour des problèmes de voisinage ; elle souligne n'avoir jamais traité Mme B de voleuse ; Mme A indique que le paiement de Mme B avait été, par erreur, passé en crédit et non pas en carte bancaire, ce qui a aussitôt été rectifié ;

Vu le courrier enregistré au greffe du Conseil national de l'Ordre des pharmaciens le 20 juin 2016, par lequel Mme B réfute les propos de Mme A, aux termes desquels elle serait procédurière avec son voisin ; elle indique être de nouveau atteinte et blessée par de telles insinuations ; Mme B ajoute que par un jugement rendu le 10 décembre 2015, le tribunal correctionnel de Melun a reconnu son voisin coupable de harcèlement moral et l'a condamné notamment à un an de prison avec sursis assorti de deux ans de mise à l'épreuve, à une amende de 5500 € ; Mme B souligne de nouveau avoir dû fournir à Mme A la preuve de son règlement au lieu d'obtenir le remboursement d'une coudière inadaptée ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Vu le code de la santé publique et notamment ses articles R.4234-1, R.4235-3 et R.4235-6 ;

Après lecture du rapport de Mme R ;

Après avoir entendu :

- les explications de Mme A ;

Mme A s'étant retirée après avoir eu la parole en dernier ;

APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ ;

Considérant que Mme B, plaignante dans la présente affaire, reproche à Mme A de l'avoir mal reçue dans son officine et mal conseillée à l'occasion de la délivrance d'une coudière prescrite en raison d'une épicondylite ; qu'elle indique que la pharmacienne ne disposait pas de la marque prescrite et lui a conseillé une coudière équivalente d'une autre marque, de taille 1 ; que n'ayant pas supporté le port de cet article plus d'une demi-heure, elle serait revenue à la pharmacie à son retour de voyage et se serait heurtée au refus de Mme A de reprendre ladite coudière, cette dernière lui

ayant au préalable seulement proposé un échange contre une taille 2 ; que Mme B souligne que la pharmacienne aurait mis en doute le fait qu'elle aurait bien effectué le paiement de l'article, dans la mesure elle ne trouvait pas trace de la facture, ce qui aurait obligé Mme B à justifier du règlement en rapportant son ticket de carte bleue ; qu'au final, lors de son passage suivant à l'officine, Mme A l'aurait interpellée devant d'autres clients pour l'informer que la coudière avait été renvoyée au fabricant et qu'une reprise s'avérait impossible, l'article aurait été porté pendant plusieurs jours ; que Mme B allègue un préjudice physique dans la mesure où elle n'a pu financièrement acquérir une autre coudière et supporterait dans son quotidien une souffrance physique constante ; que par la suite, Mme B a souhaité ajouter un nouveau grief à sa plainte en alléguant le fait que Mme A avait proposé à son mari de commander, à la place des bandes cicatrisantes prescrites à l'une de ses filles, un produit non remboursé coûtant deux fois plus cher ; que, toutefois, dans sa requête en appel Mme B a expressément renoncé à soutenir ce second grief et sollicite uniquement que la juridiction d'appel reconnaisse que sa plainte était bien justifiée et annule sa condamnation à devoir payer une amende de 500 euros pour recours abusif ;

Considérant que Mme B n'a produit aucun témoignage de tiers permettant d'établir que le comportement de Mme A à son égard aurait été contraire à la dignité de la profession au sens de l'article R.4235-3 du code de la santé publique ou que cette pharmacienne aurait manqué à son obligation de dévouement au sens de l'article R.4235-6 du même code ; que de tels manquements ne sauraient se déduire du seul fait de refuser de rembourser un article d'orthopédie ayant été porté par l'acheteur ou d'avoir exigé une preuve du paiement dudit article ; que Mme B ne fournit pas non plus la moindre pièce pour établir la réalité du préjudice qu'elle invoque et le lien de causalité avec le comportement de Mme A ;

Considérant qu'il résulte de tout ce qui précède que les juges de première instance ont pu à bon droit estimer que la faute n'était pas établie, qu'il n'y avait pas lieu de donner une suite favorable à la plainte de Mme B et qu'il convenait, au contraire, d'infliger à cette dernière une amende pour recours abusif ; que la requête en appel de Mme B doit donc être rejetée ;

DÉCIDE :

Article 1 : La requête en appel formée par Mme B et dirigée à l'encontre de la décision, en date du 19 janvier 2015, par laquelle la chambre de discipline du conseil régional de l'Ordre des pharmaciens d'Ile-de-France a rejeté la plainte qu'elle avait formée à l'encontre de Mme A et l'a condamnée à une amende de 500 euros, est rejetée ;

Article 2 : La présente décision sera notifiée à :

- Mme A ;
- Mme B ;
- M. le Président du conseil régional de l'Ordre des pharmaciens d'Ile de France ;
- Mme et MM. les Présidents des conseils centraux de l'Ordre des pharmaciens ;
- Mme la Ministre des Affaires sociales, des droits des femmes et de la santé ;

et transmise au Pharmacien Inspecteur régional de la santé d'Ile-de-France.

Affaire examinée et délibérée en la séance du 4 juillet 2016 à laquelle siégeaient :

Avec voix délibérative :

Mme Martine DENIS-LINTON, Conseillère d'Etat, Président

Mme ADENOT – M. ANDRIOLLO – M. AULAGNER – Mme AULOIS-GRIOT –
Mme BOUREY DE COCKER – M. COATANEA – M. COUVREUR – M. des MOUTIS –
M. DESMAS – M. FAUVELLE – M. FERLET - M. FOUASSIER – M. GAVID – Mme GRISON
Mme CHARRA – Mme MICHAUD – M. LAHIANI – Mme LENORMAND – M. MANRY –
M. MOREAU – Mme SARFATI – Mme VAN DEN BRINK – Mme WOLF-THAL - M. GILLET –
Mme BIRNIE-SCOTT.

La présente décision, peut faire l'objet d'un recours en cassation – Art L. 4234-8 Code de la santé publique – devant le Conseil d'Etat dans un délai de deux mois à compter de sa notification. Le ministère d'un avocat au Conseil d'Etat et à la Cour de Cassation est obligatoire.

Signé

Le Conseiller d'Etat

Présidente de la chambre de discipline du
Conseil National de l'Ordre des pharmaciens
Martine DENIS-LINTON

