

Information volontaire des consommateurs liée à l'acceptation des paiements en euro pendant la période transitoire (avis n° 6 du 20 octobre 1998)

Rapporteurs :

Mme Annick GAIME (CNPF)

M. Pierre MARLEIX (AFOC)

1. Introduction

Cet avis s'inscrit dans le droit fil de ceux précédemment émis (avis n° 1-2-3) dont celui du 4 décembre 1997 concernant l'information des consommateurs sur l'euro préconisant la création d'une instance de suivi de la monnaie unique et celui du 20 octobre (avis n° 5) fixant les modalités de mise en place et de fonctionnement des Observatoires Départementaux de passage à l'euro.

Cette démarche est conforme à la recommandation de la Commission Européenne du 23 avril 1998 et en intègre les éléments compatibles avec le droit national et donc transposables dont celui très clairement affirmé et défini ci-après qui consiste à autoriser tous les professionnels qui le souhaitent de se prévaloir d'un signe distinctif (logo) matérialisant leur engagement de mettre en œuvre et de respecter loyalement les modalités d'information des consommateurs ci-après définies au titre " Objectifs " impliquant qu'ils acceptent un moyen de paiement en euro.

La réussite d'une telle démarche repose sur plusieurs éléments favorables.

L'existence d'un droit matériel assurant un niveau de protection élevé des consommateurs, mis en œuvre par des services de contrôle très présents.

Par ailleurs, l'intention clairement exprimée par des opérateurs importants de s'engager rapidement et de manière significative dans la mise en place du dispositif préconisé pour un bon apprentissage de l'euro doit être soulignée, encouragés qu'ils sont à prendre cette voie par le large consensus recueilli auprès de tous les partenaires.

Le Conseil National de la Consommation s'est révélé à cet égard le creuset particulièrement approprié pour susciter toutes les convergences indispensables tant en ce qui concerne la conception du dispositif que les espoirs fondés sur sa mise en œuvre par les comités départementaux qui constituent le prolongement au plan local du CNC.

Cette spécificité institutionnelle à l'intérieur de l'Union Européenne mérite à l'évidence non seulement d'être sauvegardée mais utilisée au mieux à la réalisation des objectifs en cause, à tout le moins pendant la période transitoire, c'est-à-dire une bonne acceptabilité de l'euro par ses utilisateurs.

2. Les objectifs

L'avis n° 3 avait souligné le rôle essentiel de l'information des consommateurs dans le processus de passage à l'euro. Le CNC rappelle que cette information relève du principe du volontariat. Toutefois, pour être efficace, cette information doit respecter certaines modalités de mise en œuvre.

Le professionnel souhaitant mettre à la disposition du consommateur une information sur l'euro dispose de 5 vecteurs principaux d'information.

2.1. L'Information “ générale ” sur le lieu de vente

Cinq informations “ générales ” sont souhaitables :

- le taux de conversion définitif avec 6 chiffres significatifs, dont cinq après la virgule, conformément au Règlement CE N° 1103-97 du Conseil du 17 Juin 1997 fixant certaines dispositions relatives à l'introduction de l'euro (JOCE L 162 du 19/06/1997)
- un exemple de la conversion de valeurs significatives en relation avec l'activité du professionnel :

ex. :10 F= x,xx euros (deux décimales),

1000 F= y,yy euros (deux décimales),

- l'indication que la valeur des prix en euros est strictement égale à la valeur des prix exprimés en francs, en application des règles de conversion et d'arrondi prévues par le Règlement Communautaire du 17 Juin 1997,
- le respect des règles de calcul des arrondis et du principe de la conversion du montant total et non de chaque ligne,
- le ou les moyens de paiement en euros acceptés par le commerçant ou le prestataire de services.

2.2. L'étiquetage des prix

Le CNC rappelle son souhait de voir se développer volontairement le double étiquetage des prix afin de permettre progressivement la mémorisation d'un nouveau référentiel de prix.

Cas général :

l'étiquetage privilégie les prix en francs, et ce, au moyen de caractères plus gros ou par tout autre moyen approprié jusqu'au 31 décembre 1999, date à laquelle le point sera fait, dans le cadre du CNC, en tenant compte des travaux des observatoires départementaux de l'euro.

L'indication du prix en euros, sur le produit, utilisera le symbole € ou l'abréviation EUR. Le prix à l'unité de mesure, ainsi que le prix promotionnel seront indiqués en francs.

L'expression des prix consommateurs s'arrêtera au centième d'euro, retenant donc le principe des deux décimales, en application des règles de conversion et d'arrondi du Règlement Communautaire du 17 juin 1997.

Cas particuliers :

Ces cas comprennent les articles à poids variable, les bons de réduction ou les publications sérielles (journaux).

Pour l'instant (et en attendant la réforme du système des codes barres devant intervenir d'ici trois ans, réforme qui permettra de gérer les produits en multi-monnaies), une seule monnaie peut être enregistrée sur le système des codes barres. Par conséquent, si l'étiquetage en rayon pourra indiquer une correspondance monétaire, pour ce qui concerne l'inscription sur les emballages unitaires, l'indication des correspondances monétaires s'avère difficile et coûteuse avant la réforme. Le prix de chaque produit restera donc indiqué en F.

2.3. L'affichage des prix et des tarifs

Cas général :

Les affiches regroupant les prix de plusieurs produits ou services suivront les règles de l'étiquetage (cf. paragraphe 2.2).

Cas particuliers :

- Pour tous les compteurs (taxis), monnayeurs (parcmètres et distributeurs automatiques), les volucompteurs et les mâts d'affichage des stations services, un double affichage impliquerait des investissements jetables, disproportionnés par rapport à la durée limitée de la période transitoire. Les appareils n'indiqueront donc que les sommes en francs. Par contre, une information sera faite sur la zone d'encaissement et, si possible, sur la zone de délivrance du service ou du produit.

L'indication de la valeur de l'unité de mesure en francs et en euro sera faite sur les lieux de vente, au point d'encaissement. Le total du prix du service ou du produit sera indiqué dans les deux monnaies, sur le ticket de caisse ou à l'aide d'un convertisseur.

- Pour les tickets, factures et récépissés monétiques, le CNC souhaite voir apparaître la traduction du montant T.T.C. de la transaction.

2.4. Les moyens de paiement

Il est souhaitable que le commerçant précise qu'il accepte un paiement en euros mais aussi qu'il indique lequel et donc, affiche tous les moyens de paiements acceptés.

- les chèques en francs et/ou en euros, en précisant éventuellement " compensables " en France,
- les cartes bancaires,
- les virements en francs et/ou en euros,
- les autorisations de prélèvements en francs et/ou en euros.

2.5.

Les catalogues et prospectus

Les documents publicitaires traditionnels

Il serait souhaitable de mettre en place la double indication des prix, quand le professionnel a opté pour ce choix, dès la connaissance du taux définitif de parité franc/euro, soit le 04/01/1999, et au plus tard le 30/04/1999, compte tenu des délais d'impression.

Après le 1^{er} janvier 1999, il est important de ne pas laisser subsister des documents comportant la mention d'un taux indicatif de l'euro. Toutes dispositions doivent être prises à cet effet.

Les outils de la vente par correspondance

Les professionnels de la VPC veilleront à développer l'information du consommateur sur l'euro, au plus tard le 30/06/1999, compte tenu des délais d'impression.

Pour permettre une bonne information du consommateur sur les lieux où il pourra payer en euros, l'attribution d'un logo unique sera subordonnée à la réalisation par le professionnel de quatre des recommandations développées ci-dessus, à savoir :

- offrir une information générale telle que décrite au paragraphe 2.1,
- mettre en place un double étiquetage significatif en fonction du type d'activité de commerce ou de service,
- délivrer un total ticket de caisse ou facture en euros (par tout moyen technique disponible),
- accepter au moins un moyen de paiement scriptural en euros.

Sur l'ensemble de ces dispositions, le point sera fait dans le cadre du CNC, fin 1999.

Compte tenu de l'ampleur des changements techniques nécessités par l'arrivée de l'euro, les premiers mois de l'année 1999 seront sans aucun doute une période de mise en place du dispositif.

3. Conclusion

Ces dispositions sont nécessaires et suffisantes afin qu'un professionnel puisse se prévaloir du signe distinctif (logo), ce qui permettra au consommateur d'identifier les enseignes qui s'engagent dans l'opération prix et paiement en euros. Mais rien ne s'oppose à ce que des améliorations soient apportées à l'initiative d'un ou plusieurs commerçants au message ainsi délivré. Rien ne s'oppose même à ce que le dispositif tel que défini fasse l'objet d'une certification de qualité avec contrôle d'une tierce partie indépendante : organisme certificateur accrédité chargé de l'application et du suivi des engagements pris sous l'ultime contrôle de l'administration. Il est certain que la crédibilité de tels engagements s'en trouverait renforcée suscitant ainsi une concurrence saine et souhaitable ; mais le CNC ne saurait s'attribuer compétence sur ce point qui relève de l'appréciation de chaque opérateur.

Les préconisations émises dans l'avis n° 5 (mise en place d'Observatoires Départementaux) se trouvent ainsi confirmées ; une opération d'une telle ampleur impliquant des centaines de

milliers d'entreprises ne peut être suivie dans sa mise en œuvre et ses résultats que par l'institution de terrain que constitue l'observatoire départemental de l'euro ; de ce point de vue, il serait important que les avis 5 et 6 trouvent une application simultanée au plan local dès lors que le double affichage pourra être mis en œuvre dès le 1^{er} janvier 1999. Il est important qu'une telle opération donne lieu à une veille attentive dès qu'elle sera initiée.

Les membres du Conseil National de la Consommation, réunis en formation plénière le 20 octobre 1998, ont adopté l'avis à l'unanimité des deux collèges.