



Cafés et bars : Quelles obligations pour les professionnels ?

Pour boire un verre ou déguster une pâtisserie, rien de mieux que la terrasse d'un café ! Savez-vous que vous avez le droit de refuser un thé pas assez chaud et d'exiger une note même si la commande ne dépasse pas les 25 € ?

Les cafetiers accueillent leur clientèle au comptoir, en salle ou en terrasse et proposent des boissons courantes (café, boissons non alcoolisées ou alcoolisées...) ainsi que des plats du jour, des sandwiches, etc.

La publicité des prix

L'affichage est obligatoire à l'intérieur et à l'extérieur des établissements :

- **à l'extérieur**: affichage de la liste des boissons et denrées les plus courantes, avec le volume servi et leur prix toutes taxes et service compris, au comptoir et en salle ;
- **à l'intérieur**: affichage du prix et du volume servi de la totalité des consommations, sur un document exposé à la vue du public et directement lisible.

Les consommations

Les boissons détenues en bouteilles doivent être versées en présence du consommateur lorsqu'elles sont détaillées au verre.

Les boissons détenues en bouteilles bouchées ou autres récipients hermétiquement clos et dont la vente n'est pas faite au verre doivent être présentées au consommateur en récipients intacts, ouverts en sa présence.

La note

Les cafetiers sont tenus de remettre au consommateur une note au-dessus de 25 €. Mais, **si le client la demande**, il doit la remettre, même pour un montant inférieur.

Quels sont les droits et obligations du professionnel ?

Le législateur a simplifié en l'étendant de manière uniforme quelle que soit la catégorie d'établissement, restaurants et débits de boisson, l'obligation d'indiquer de manière visible sur leur carte ou sur un espace d'affichage la possibilité pour les consommateurs de demander de l'eau potable gratuite.

Ces établissements doivent donner accès à leurs clients à une eau potable fraîche ou tempérée, correspondant à un usage de boisson.

► Les cafetiers n'ont pas le droit :

- de refuser de servir un simple café en terrasse ;
- d'apporter un demi-litre de bière si la commande concerne un «demi», car le «demi» français correspond à 25 cl de bière (cette mesure résulte du demi-setier parisien, ancienne mesure de capacité équivalente à un quart de pinte) ;
- de refuser de changer la consommation si celle qui est servie n'est pas suffisamment fraîche ou chaude ;
- de refuser de rembourser les frais de teinturerie si le client a été taché à cause du service ;
- de refuser de dédommager le client victime d'une intoxication, d'une blessure, ou de tout autre dommage par suite d'une négligence à l'occasion du service.

► Les cafetiers ont le droit de refuser :

- d'utiliser le téléphone privé ou professionnel du café (ce n'est pas un service obligatoire) ;
- d'accéder au téléphone et aux toilettes pour les personnes qui ne consomment pas.

Quelle que soit la catégorie d'établissement, les restaurants et débits de boisson ont l'obligation d'indiquer de manière visible sur leur carte ou sur un espace d'affichage la possibilité pour les consommateurs de demander de l'eau potable gratuite. Ces établissements doivent donner accès à leurs clients à une eau potable fraîche ou tempérée, correspondant à un usage de boisson.

Bon à savoir

Le prix des communications téléphoniques passées dans un café est librement fixé par le cafetier, à charge pour lui d'afficher précisément ce prix.

Texte de référence

[Arrêté du 27/03/87](#) relatif à l'affichage des prix dans les établissements servant des repas, denrées ou boissons à consommer sur place

[Arrêté du 15 juillet 2010](#) relatif à la publicité des prix de tous les services

[Code de l'environnement - du III de l'article L.541-15-10](#) (article 77 de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire).

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour signaler un problème de consommation à une entreprise et se renseigner sur ses droits :



signal.conso.gouv.fr

Pour être alerté des produits dangereux :



Pour contacter la DGCCRF :



0809 540 550

DGCCRF - RéponseConso - B.P.60
34935 Montpellier Cedex

Pour les personnes sourdes et malentendantes téléchargement de l'application gratuite ACCEO :



Crédit photo : ©Pixabay