

FICHES PRATIQUES



Restaurants :

Droits et obligations des professionnels

Vous aimez partager un moment convivial au restaurant, en famille ou entre amis ? Connaissez-vous vos droits en tant que consommateur et savez-vous quelles sont les obligations des professionnels ?

Les obligations des professionnels en matière d'affichage

L'affichage des prix est obligatoire tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des établissements.

À l'intérieur, des cartes et menus identiques à ceux figurant à l'extérieur doivent être tenus à votre disposition.

À l'extérieur, la liste des menus ou la carte du jour doivent être affichée, pendant toute la durée du service, et au moins à partir de 11h30 pour le déjeuner et 18h00 pour le dîner.

Doivent aussi être affichés les prix de cinq vins, ou de cinq boissons couramment servies, si le restaurant ne sert pas de vin ([arrêté du 27 mars 1987](#)).

Dans les établissements où est perçu un service, **le prix affiché s'entend taxes et services compris**. Il doit alors être indiqué la mention « Prix service

compris ». Sur les menus, il doit être indiqué si la boisson, quelle qu'elle soit, est comprise ou non.

Une note doit vous être remise en fin de repas. Elle doit indiquer clairement la date, le nom et l'adresse de l'établissement. Elle doit présenter les prix, taxes comprises, de chacune des prestations fournies.

Que pouvez-vous exiger en tant que consommateur ?

Vous pouvez :

- ▶ **demander que l'on remplace un plat** si vous estimez que le plat qui vous a été proposé n'est pas frais ou pas suffisamment chaud, etc. Vous pouvez, bien sûr, exiger la même chose pour le vin, notamment s'il est « bouchonné ». En revanche, si un plat commandé ne vous convient pas, pour une question de goût, le restaurateur est libre de le reprendre ou non et de vous servir

un autre plat. S'il vous oppose un refus, vous serez tenu néanmoins de payer la note ;

- ▶ **demander que l'on vous serve les plats tels qu'ils sont désignés à la carte ou au menu** : par exemple, pas de limande sole servie pour de la sole, ni du surimi au crabe pour du véritable crabe, etc. ;
- ▶ **refuser de déposer vos effets au vestiaire ;**
- ▶ **prendre un repas seul même si le restaurant est bondé** : dans ce cas, vous serez contraint d'accepter la table que l'on vous proposera ;
- ▶ **refuser de commander de l'eau minérale ou du vin** : vous pouvez vous contenter d'une carafe d'eau ; celle-ci est gratuite ;
- ▶ **vous faire rembourser les frais de teinturier si vous êtes victime d'un incident de service ;**
- ▶ **vous faire dédommager si vous avez été victime d'un problème** par suite d'une négligence ou d'une faute du restaurateur ou de l'un de ses employés. **En cas de vol**, par exemple (mais seulement si vous aviez confié vos vêtements au vestiaire de l'établissement), le restaurateur devra vous indemniser.

À noter

Les prix pratiqués par les restaurateurs sont libres.

Que peut exiger le professionnel ?

- ▶ **Il ne peut interdire l'accès de son restaurant à un consommateur pour un motif discriminatoire** (religion, race, état de santé, mœurs, etc.), ou en raison de la présence d'enfants (article 225-1 du Code pénal). Sanctions prévues : trois ans de prison et/ou 45 000 € d'amende. Ces peines sont portées à cinq ans d'emprisonnement et à 75 000 € d'amende lorsque le refus discriminatoire est commis dans un lieu accueillant du public ou aux fins d'en interdire l'accès.
- ▶ **Le restaurateur a tout à fait le droit de compter un couvert pour chaque enfant**, même si ceux-ci ne consomment pas, à condition, bien sûr, que le prix du couvert pour

les enfants soit mentionné sur le menu ou la carte.

- ▶ **Il n'est pas tenu d'accepter les animaux**. S'il les accepte, il peut imposer la tenue en laisse dans la salle.
- ▶ **Enfin, de nombreux restaurateurs proposent en semaine un menu « tarif réduit » qui disparaît souvent à 20h30**. Ce menu ne peut vous être refusé que si cette précision d'heure ou de date est affichée à l'entrée du restaurant.

Que faire en cas de litige ?

En cas d'anomalie grave, intoxication alimentaire notamment, contactez immédiatement la direction départementale compétente¹. Ce service vérifie le respect des réglementations par les établissements de restauration.

Parmi les infractions les plus fréquemment constatées, celles relatives à la qualité des produits alimentaires viennent en tête :

- ▶ **hygiène et conservation des aliments** : denrées avec des dates limites de consommation dépassées, congélation illicite ou avec du matériel inadapté, non-respect des règles de température et/ou absence de thermomètre dans les réfrigérateurs ou les chambres froides ;
- ▶ **fausses mentions valorisantes** sur l'origine (« régional », « fermier »), le type de fabrication (« maison », « du chef ») ou sur la nature même des produits (jambon pour de l'épaule).

Textes de référence

[Arrêté du 27 mars 1987](#) relatif à l'affichage des prix dans les établissements servant des repas, denrées ou boissons à consommer sur place

[Arrêté du 8 juin 1967](#) relatif à la délivrance d'une note

Code pénal : [article 225-1](#)

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



Vous avez rencontré un problème en tant que consommateur ?

Signalez-le sur www.signal.conso.gouv.fr, le site de la DGCCRF

Crédits photo : ©Fotolia

¹ Selon les départements, il s'agit soit de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou la direction départementale de l'emploi, du travail, des

solidarités et de la protection des populations (DDETS-PP).