

J. 205

Actualisation le 05/06/06

LES RESTAURANTS

Aller au restaurant, c'est passer un contrat avec un restaurateur. Sa première obligation sera de vous servir un repas de qualité, mais il en a d'autres: obligations d'information, de loyauté, de sécurité... S'il y manque, il engage sa responsabilité, et, dans certains cas, encourt des poursuites.

À L'ENTRÉE

Les prix doivent être affichés

Comme tout prestataire de services, le restaurateur doit afficher ses prix. Un arrêté du 27 mars 1987 précise en quoi consiste cet affichage. Suivant ce texte, les menus ou cartes du jour doivent être affichés de manière lisible et visible de l'extérieur de l'établissement, pendant toute la durée du service, et au moins à partir de 11 heures 30 pour le déjeuner et de 18 heures pour le dîner. Les cartes et menus doivent également mentionner, selon le cas, "boisson comprise", en précisant alors la nature et la contenance offertes, ou "boisson non comprise". Si des menus ou plats ne sont servis qu'à certaines heures de la journée, cela doit être indiqué clairement. Le restaurateur doit également afficher les prix des vins, cinq au minimum s'il en est servi davantage. Si l'établissement ne sert pas de vin, les prix de cinq boissons couramment servies seront affichés. À l'intérieur du restaurant, des menus et cartes identiques sont mis à la disposition des consommateurs. La carte des vins peut être distincte du menu ou figurer au dos de celui-ci.

Les agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) sont habilités à verbaliser en cas d'infraction à cette réglementation. Le contrevenant s'expose à une amende pouvant s'élever jusqu'à 1 500 €, et 3 000 € en cas de récidive.

Tous les clients sont les bienvenus, sans discrimination

Le restaurateur ne peut refuser aucun client, sauf s'il justifie d'un motif légitime. La proximité de l'heure de fermeture ou encore l'état d'ébriété du client qui viendrait troubler la tranquillité de l'établissement pourraient constituer des motifs légitimes. Le fait que vous soyez seul et qu'il ne reste qu'une table de quatre personnes n'en est pas un. Le restaurateur qui ne

peut pas justifier d'un motif légitime se rend coupable d'un "refus de vente", contravention passible d'une amende de 1 500 € au plus, et de 3 000 € en cas de récidive.

La situation est beaucoup plus grave s'il s'avère que le restaurateur a refusé de servir un client en raison de son origine, de son sexe, de sa situation de famille, de son handicap, de ses opinions, de son appartenance, réelle ou supposée à une ethnie, une race, une nation ou une religion. Il s'agit là du délit de discrimination, passible de deux ans de prison et de 30 000 € d'amende.

Les chiens sont-ils admis?

Le restaurateur peut accepter ou refuser l'accès des chiens dans son établissement. S'il les tolère, il doit veiller à ce que leur présence ne constitue pas un risque d'insalubrité pour les aliments, et que la nourriture leur soit servie dans des récipients réservés à cet usage.

Les "restaurant de tourisme"

Ce label est donné par l'administration aux restaurants qui répondent à un certain nombre de prescriptions réglementaires. Parmi ces prescriptions, citons la qualification du personnel, l'exigence que les plats soient préparés dans l'établissement, les possibilités d'accueil des clients à mobilité réduite, ou l'obligation de proposer un menu "enfant". Ce classement est accordé sur la déclaration de l'exploitant, sans visite préalable de l'administration, mais s'il apparaît lors de contrôles ultérieurs que les critères ne sont pas remplis, l'établissement peut être radié.

Pas de tromperie sur les produits!

Ce que propose le restaurateur doit correspondre à la réalité. Servir une escalope, sans autre précision, de dinde ou du roquefort qui ne proviendrait pas de la commune de Roquefort, ou encore une tarte "maison" fabriquée à la pâtisserie voisine constituent des tromperies. Le restaurateur qui trompe son client «sur la nature, l'espèce, l'origine, les qualités substantielles, la composition ou la teneur en principes utiles» de ce qu'il sert encourt une peine d'emprisonnement de deux ans au plus et/ou une amende de 37 500 €. L'utilisation abusive d'une appellation contrôlée constitue une tromperie spécifique, mais elle est passible des mêmes peines.

Si vous avez été victime d'une tromperie, vous pouvez saisir la direction de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DDCCRF) du département concerné: ses agents sont habilités à effectuer des contrôles et à dresser procès-verbal en cas d'infraction.

Peut-on servir des produits de conserve et surgelés?

Rien n'interdit au restaurateur de servir ou d'utiliser dans ses préparations des conserves ou des surgelés, dès lors qu'il ne met pas en danger la sécurité de ses clients et qu'il ne les trompe pas sur la nature des denrées servies.

Il peut donc servir des plats qu'il aura lui-même préparés et surgelés, utiliser des produits surgelés dans ses préparations, voire se limiter à réchauffer des préparations cuisinées à l'extérieur.

Mais cela suppose qu'il respecte rigoureusement les règles d'hygiène relatives à la conservation des aliments à tous les stades, congélation et décongélation comprises (voir encadré ci-dessous).

L'hygiène dans les restaurants

Les règles d'hygiène que doivent respecter les restaurants sont fixées par un arrêté du 9 mai 1995 qui transpose en droit français la directive européenne du 14 juin 1993 sur l'hygiène des denrées alimentaires. Ce texte, qui vise à éviter tout risque de contamination alimentaire, concerne aussi bien l'aménagement des locaux que les équipements, le personnel, le circuit des aliments, leurs conditions de stockage et de conservation au froid, l'entreposage des déchets, etc. Cependant, il définit davantage des objectifs à atteindre que les moyens d'y parvenir, c'est pourquoi la profession a élaboré un «Guide des bonnes pratiques hygiéniques», très précis, qui n'a pas force obligatoire, mais qui constitue un document de référence pour l'application concrète de l'arrêté.

L'arrêté de 1995 impose, par ailleurs, au restaurateur d'engager une auto-évaluation des risques alimentaires potentiels, d'identifier des "points critiques" et de mettre en œuvre des moyens pour les maîtriser. En cas de contrôle de l'administration, il doit pouvoir rendre compte de la nature, de la périodicité et des résultats de ses vérifications.

Le restaurateur qui utilise des produits surgelés doit-il en informer sa clientèle? non, il n'y est pas tenu. Mais il n'a pas le droit d'utiliser à leur propos des termes tels que "frais" ou "du jour" qui induiraient ses clients en erreur, sous peine d'encourir des poursuites pour tromperie.

Peut-on refuser un mauvais plat?

Bien sûr! et si le restaurateur refuse d'en convenir et de vous servir un plat acceptable, payez ce que vous avez consommé et quittez le restaurant. La question est plus délicate si le repas, médiocre, est néanmoins mangeable. Vous devrez le payer, en vous jurant de ne pas y remettre les pieds. La frontière entre le mauvais et le médiocre comporte une part de subjectivité, mais on pourra se permettre d'être plus exigeant dans un restaurant dont le standing et les prix sont perçus comme des gages d'une cuisine de qualité.

Peut-on fumer dans les restaurants?

Les fumeurs, semble-t-il, en sont convaincus! et pourtant la loi est claire: il est interdit de fumer dans les lieux fermés, couverts et accueillant du public (cf. Textes, in fine). Le restaurateur peut, s'il le souhaite et si les conditions d'aération s'y prêtent, réserver des emplacements aux fumeurs. Dans les faits, on constate que la règle s'est inversée, et que – au lieu des "zones fumeurs" – les restaurateurs ont créé des "zones non-fumeurs", d'espace restreint. Souvent rien n'est prévu et les consommateurs se sentent alors autorisés à fumer, les voisins indisposés se contentant de les inviter courtoisement à éteindre leur cigarette. Ils seraient pourtant en droit de porter plainte auprès du procureur de la République contre le restaurateur.

Une carafe d'eau gratuite

Le droit à la carafe d'eau gratuite est désormais acquis. L'arrêté de 1967 sur l'affichage des prix des restaurants précise que le "couvert", obligatoirement inclus dans les prix affichés, comprend le pain, l'eau ordinaire, les épices ou ingrédients, la vaisselle, les serviettes, etc. Il est vrai que depuis cette date, les dispositions de l'arrêté de 1987 sur l'affichage des prix se sont substituées à celles de 1967, et que l'administration considère aujourd'hui le texte de 1967 comme obsolète. On peut faire une autre analyse et considérer que l'arrêté de 1967 n'ayant pas été formellement abrogé, les dispositions non contraires au nouveau texte restent valables. À supposer que le restaurateur soit en droit de facturer la carafe d'eau, encore faudrait-il qu'il le mentionne sur la carte, ce que l'on a encore jamais vu!

Les chutes et autres accidents

L'obligation de sécurité qui pèse sur le restaurateur vis-à-vis de sa clientèle ne se limite pas à la nourriture servie, elle s'étend aux locaux, qui ne doivent présenter aucun danger. En cas d'accident dans la salle de restaurant ou ses annexes, la responsabilité du restaurateur pourra être retenue, mais il faudra établir la faute de ce dernier. Ont ainsi été jugés fautifs le défaut d'entretien d'un sol gras, qui avait provoqué la chute d'un client (Dijon, 1re ch., 11 février 1993, Bull. inf. Cass. n° 371, 15 juillet 1993) ou encore le fait d'avoir déposé des cartons dans l'escalier menant au sous-sol, ce qui en rendait l'utilisation dangereuse (Dijon, 21 juin 1995, Gaz. Pal. 1998, I. 885).

La restauration rapide

Les restaurants rapides ou "fast-foods" sont des restaurants comme les autres. Toutes les informations contenues dans cette note leur sont applicables, à l'exception de deux: ils ne peuvent être classés "restaurants de tourisme", et le «Guide des bonnes pratiques hygiéniques» ne les concerne pas.

APRÈS LE REPAS

L'addition

Tous les restaurateurs doivent établir une note en double exemplaire. Ils en remettent l'original à leur client et conservent le double pendant un an (cf. Textes, in fine). La note doit mentionner la raison sociale et faire apparaître les prix, taxes comprises, de chacune des prestations fournies, le montant du service si celui-ci est prévu, ainsi que le total des sommes dues par le client.

La liste des prix figurant sur les cartes est exhaustive: seuls les produits et services qui y figurent peuvent être facturés. Les biscuits servis avec l'apéritif, la mayonnaise ou le couvert "enfant", s'ils ne sont pas mentionnés sur la carte, sont gratuits.

Le pourboire ou service

Les prix affichés par le restaurateur s'entendent toujours taxes et service compris, et les affiches et cartes doivent porter la mention "prix service compris", suivie de l'indication, entre parenthèses, du taux pratiqué pour la rémunération de ce service.

Le client satisfait du repas et du service peut trouver agréable de laisser un supplément sur la table, mais rien ne l'y oblige.

Le prix du téléphone

Depuis 1994, les personnes qui mettent un téléphone à la disposition de leurs clients peuvent fixer librement le prix des communications à condition de l'afficher à proximité immédiate de chaque installation. L'affichage doit obligatoirement mentionner le prix de l'éventuel forfait de mise à disposition, celui de l'unité de base, les éventuelles majorations ou réductions en fonction du moment ou de la durée de la communication, ainsi que la mention précisant la gratuité des appels vers le 15, le 17 et le 18.

Votre manteau a disparu

En cas de vol de vêtement, le Code civil, qui fait peser sur l'hôtelier une responsabilité particulière s'il y a vol ou détérioration des biens de ses clients, est muet en ce qui concerne le

restaurateur. Ce sont donc les tribunaux qui, au fil des ans, ont construit une jurisprudence que l'on peut résumer ainsi.

- Le restaurateur est responsable lorsque lui ou l'un de ses préposés invite le client à lui remettre son vêtement et l'accroche au portemanteau: il en est alors le dépositaire et, à ce titre, il engage sa responsabilité s'il ne le restitue pas dans le même état (Paris 1re ch. B, 3 février 1987, Sté Au quai d'Orsay c/Dame Cailleux, D. 1988, IR. 28).

- Il n'est pas responsable des vêtements que ses clients auront accrochés de leur propre initiative sur un portemanteau surmonté d'un panneau les avertissant qu'il n'en est pas le dépositaire (Cass. civ. 1re, 1er mars 1998, Bull. civ. n° 57).

- Il peut également être tenu pour responsable en cas de vol lorsque des portemanteaux sont mis à la disposition des clients sans mise en garde particulière. Les tribunaux considèrent en effet que leur surveillance incombe au restaurateur, qu'elle fait partie des obligations que le contrat de restauration met à sa charge (Cass. civ., 18 novembre 1975, Bull. civ. n° 333). Mais, attention, le client qui déposerait un vêtement d'une exceptionnelle valeur sans s'assurer d'une surveillance efficace pourrait également voir sa responsabilité engagée, comme dans l'affaire jugée par la Cour de cassation, en 1975, où la responsabilité a été partagée par moitié entre le restaurateur et la propriétaire du... vison.

Les intoxications alimentaires

Si un client tombe malade à la suite d'un repas pris au restaurant, il pourra engager la responsabilité du restaurateur. Cette responsabilité ne se limite pas aux plats qu'il a préparés, elle s'étend aux composants fabriqués à l'extérieur. La victime n'aura pas à établir la faute du restaurateur, mais seulement le lien de cause à effet entre les troubles subis et le repas: un certificat médical, mentionnant la date et l'heure de la visite, et la note du restaurant seront donc nécessaires. Les indigestions de moindre gravité, qui ne justifieraient pas une action en réparation devant les tribunaux, seront néanmoins signalées aux services vétérinaires, surtout si l'hygiène de l'établissement laisse à désirer, car cela mérite enquête et peut-être mesure administrative.

LES RECOURS

Après de l'administration

Plusieurs administrations ont les restaurants dans leur objectif, principalement les services de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, et les services vétérinaires du ministère de l'Agriculture. Les uns comme les autres peuvent enquêter dans les locaux, effectuer des prélèvements, dresser des procès-verbaux d'infraction qu'ils transmettront aux autorités judiciaires aux fins de poursuite, ou au préfet pour saisie de denrées dangereuses pour la santé, par exemple. Ces directions, comme la commission départementale d'action touristique, siègent à la préfecture du département.

- **Les services départementaux de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes**

Ils sont compétents chaque fois qu'il est question d'information du consommateur et de respect de la concurrence: publicité, affichage des prix, tromperies sur la qualité, appellations contrôlées, refus de vente, etc. Ils sont également

responsables de la sécurité des denrées alimentaires. Ils siègent à la préfecture du département.

- **Les services vétérinaires des directions de l'Agriculture**

Ils veillent à l'hygiène et à la sécurité alimentaire. Ils peuvent donc vérifier la conformité des locaux et des installations aux règles d'hygiène, et contrôler l'innocuité bactériologique des produits.

À Paris, ces services sont rattachés à la préfecture de police.

Les frontières de compétence entre ces deux administrations ne sont pas toujours très nettes, les questions d'hygiène en particulier incombent aux deux, mais ces services travaillent souvent en coordination; une plainte mal dirigée sera réorientée vers le bon service.

- **Les commissions départementales d'action touristique**

Elles peuvent être saisies lorsque le "restaurant de tourisme" ne respecte pas les prescriptions exigées de ce type d'établissement.

Devant les tribunaux

• Au civil

Le consommateur qui demande réparation, c'est-à-dire des dommages et intérêts pour le préjudice qu'il aura subi, sans invoquer d'infraction pénale, doit saisir les tribunaux civils. Le tribunal compétent est celui dont dépend géographiquement le restaurateur. Si la demande n'excède pas 4 000 euros, il s'agira de la juridiction de proximité, jusqu'à 7 600 euros, c'est le tribunal d'instance qui sera compétent, et au delà, le tribunal de grande instance.

Ce sera le cas s'il y a eu vol de vêtement, accident dans les locaux, intoxication alimentaire. Il est vrai que dans ces deux derniers exemples, le consommateur pourrait également agir au pénal, en portant plainte pour coups et blessures involontaires et en se constituant partie civile, ou saisir l'administration (cf. supra).

• Au pénal

Le consommateur qui a été victime d'une infraction pénale – elles sont citées tout au long de cette fiche – peut porter plainte auprès du commissariat de police ou en écrivant au procureur de la République du tribunal de grande instance. Il sera avisé des suites de sa plainte: classement sans suite ou poursuite. Si le ministère public engage des poursuites, et si l'infraction est un délit, il pourra se constituer partie civile pour obtenir des dommages et intérêts. Il peut aussi se constituer partie civile en portant plainte, il est alors certain que des poursuites seront engagées, mais on lui demandera alors de consigner une somme d'argent qui lui sera restituée en cas de condamnation.

Marie-Odile THIRY-DUARTE

TEXTES

- **L'affichage des prix:** arrêté du 27 mars 1987 relatif à l'affichage des prix dans les établissements servant des repas, denrées ou boissons à consommer sur place.
- **Les "restaurants de tourisme":** arrêté du 27 septembre 1999 fixant les conditions de classement des restaurants dans la catégorie "restaurant de tourisme" (JO du 6 octobre 1999).
- **Le refus de vente:** articles L. 122-1 et R. 121-13 du Code de la consommation.
- **Le délit de discrimination:** article 225-1 du Nouveau Code pénal.
- **La carafe d'eau:** article 4, arrêté n° 25.268 du 8 juin 1967.
- **L'obligation de sécurité:** article L. 221-1 du Code de la consommation.
- **L'hygiène des aliments et la salubrité des locaux:** arrêté du 9 mai 1995 réglementant l'hygiène des aliments remis directement au consommateur (JO du 10 mai 1995).
- **Le délit de tromperie:** article L. 213-1 du Code de la consommation.
- **Le délit de fausse appellation d'origine:** article L. 115-16 du Code de la consommation.
- **La présence des animaux:** article 22 de l'arrêté du 9 mai 1995 réglementant l'hygiène des aliments remis directement au consommateur (JO du 10 mai 1995).
- **L'interdiction de fumer:** articles L. 355-28, R. 355-28-1 et suivants du Code de la santé publique.
- **L'addition:** article 87 du décret n° 66-371 du 13 juin 1966 et arrêté du 8 juin 1967 (BOSP du 11 juin 1967).
- **Pourboire et service:** article 1er de l'arrêté du 27 mars sur l'affichage des prix dans les restaurants.