

Au restaurant



Prendre un repas au restaurant, c'est un moment agréable qui ne doit pas être gâché par une mauvaise surprise sur le prix ou le service.

Les professionnels comme les clients ont des droits et des obligations.

Ayez les bons réflexes !

Les prix

> **Les prix sont libres, mais ils doivent être affichés** à l'extérieur et à l'intérieur de l'établissement.

- A l'extérieur : menus ou cartes du jour pendant toute la durée du service et au moins à partir de 11.30 heures pour le déjeuner et de 18 heures pour le dîner. Egalement les prix de 5 vins, ou de 5 boissons couramment servies si l'établissement ne sert pas de vin.
- A l'intérieur : le restaurateur doit mettre à votre disposition des cartes et des menus identiques à ceux figurant à l'extérieur.

Le prix affiché s'entend « taxes et services compris » et comprend le pain, l'eau ordinaire (la carafe d'eau), les épices ou ingrédients, la vaisselle, les serviettes. Ces éléments ne peuvent pas être facturés en supplément.

Si certains menus ou formules ne sont proposés que certains jours à certaines heures, cela doit être indiqué clairement. Dans le cas contraire, le restaurateur ne peut pas refuser de les servir au consommateur.

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

Le repas

- **Le restaurateur doit servir des plats tels qu'ils sont désignés à la carte ou au menu :** du surimi au crabe ne doit pas être servi pour du véritable crabe, ou de l'épaule pour du jambon.
- Il doit remplacer un plat si vous estimez que celui qui vous a été proposé n'est pas suffisamment chaud. De même pour le vin, notamment s'il est « bouchonné ». En revanche, pour une question de goût, le restaurateur est libre de reprendre le plat ou non et de vous servir un autre plat. S'il refuse, vous serez tenu néanmoins de payer la note.
- Vous n'êtes pas obligé de commander de l'eau minérale ou du vin. **Vous pouvez demander une carafe d'eau : celle-ci est gratuite.**
- Le restaurateur peut compter un couvert pour chaque enfant, même si ceux-ci ne consomment pas, à condition que le prix du couvert pour les enfants soit mentionné sur le menu ou la carte.

Sachez aussi que

Le restaurateur ne peut pas interdire l'accès à son établissement pour un motif discriminatoire (religion, race, état de santé, mœurs etc.), ou en raison de la présence d'enfants.

Il n'est pas tenu d'accepter les animaux.

Vous pouvez refuser de déposer votre vêtement au vestiaire. En cas de vol, le restaurateur ne sera toutefois pas tenu de vous indemniser.

En cas d'incident

Le restaurateur doit vous dédommager si vous avez été victime d'un problème quelconque par suite d'une négligence ou d'une faute du restaurateur ou de l'un de ses employés (par exemple, remboursement des frais de teinturier).

Si vous avez été **victime d'une intoxication alimentaire notamment**, contactez la DRCCRF.

Pour plus d'informations

- > le site internet de la DGCCRF : www.dgccrf.bercy.gouv.fr
- > **3939 « Allô, Service public »** (prix d'un appel local)
Info Service Consommation
- > le service de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes de votre département
- > l'Institut national de la consommation : www.conso.net
- > les associations de consommateurs de votre département

Les éléments fournis dans cette fiche sont donnés à titre d'information. Il ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.