

CC – 466

CONSEIL DE LA CONSOMMATION

AVIS

Sur un projet d'arrêté royal abrogeant l'arrêté royal du 2 mars 1992 relatif à l'indication des prix des services de coiffure.

Bruxelles, le 10 octobre 2013

RESUME

Dans sa lettre du 12 juin 2013, M. Johan Vande Lanotte, Ministre de l'Economie et des Consommateurs, a saisi le **Conseil de la Consommation** d'une demande d'avis sur le projet d'arrêté royal abrogeant l'arrêté royal du 2 mars 1992 relatif à l'indication des prix des services de coiffure.

Le choix d'abroger l'arrêté royal s'explique tant par le souhait de simplifier les charges pour les titulaires de la profession que par les différentes dispositions légales déjà existantes qui octroient au consommateur une garantie effective d'information.

Une indication claire des prix est une information nécessaire pour le consommateur, qui doit être disponible et complète avant que le consommateur n'entre dans le salon de coiffure. Bien que le **Conseil** estime que ces garanties sont également offertes après l'abrogation de l'AR susmentionné, il veut faire clairement remarquer les obligations qui continuent à exister et découlent des différentes dispositions légales et qui ne sont pas respectées actuellement.

Le Conseil de la Consommation demande dès lors que la législation prévoit une surveillance correcte au moyen de contrôles stricts, avertissements et sanctions correspondantes. **Le Conseil** souhaite être informé des résultats de ces contrôles.

Le Conseil de la Consommation, saisi le 12 juillet 2013, d'une demande d'avis du Ministre de l'Economie et des Consommateurs sur un projet d'arrêté royal abrogeant l'arrêté royal du 2 mars 1992 relatif à l'indication des prix des services de coiffure, a approuvé le présent avis le 10 octobre 2013, moyennant une procédure écrite.

Le Conseil de la Consommation a prié le Président de transmettre le présent avis au Ministre de l'Economie et des Consommateurs et à la Ministre des Classes moyennes et de l'Agriculture.

AVIS

Le Conseil de la Consommation,

Vu la lettre du 12 juillet 2013 du Ministre de l'Economie et des Consommateurs par laquelle il demande l'avis du Conseil de la Consommation sur le projet d'arrêté royal susmentionné ;

Vu la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection des consommateurs, l'art.9 ;

Vu l'arrêté royal du 2 mars 1992 relatif à l'indication des prix des services de coiffure modifié par l'arrêté royal du 10 octobre 2003 ;

Vu le projet d'arrêté royal susmentionné ;

Vu l'élaboration du projet d'avis par Messieurs Cloots (Unizo) et De Koning (CRIOC) ;

Vu l'avis du Bureau du 19 septembre 2013 ;

Vu l'urgence ;

Vu la procédure écrite prévue à l'article 7 bis du règlement d'ordre intérieur pour l'approbation du présent avis par le Conseil ;

EMET L'AVIS SUIVANT

Dans sa lettre du 12 juin 2013, M. Johan Vande Lanotte, Ministre de l'Economie et des Consommateurs, a saisi le **Conseil de la Consommation** d'une demande d'avis sur le projet d'arrêté royal abrogeant l'arrêté royal du 2 mars 1992 relatif à l'indication des prix des services de coiffure.

Ce projet d'arrêté royal a été élaboré à la suite d'une enquête générale informative relative à l'indication des prix dans le secteur de la coiffure réalisée par la Direction générale Contrôle et Médiation (DGCM) du SPF Economie du 2 au 31 janvier 2013.

Sur un total de 288 contrôles, 204 d'entre eux ont été effectués auprès d'indépendants et 84 dans des chaînes. En ce qui concerne les chaînes, plus ou moins 18 % de celles-ci essaient de respecter la trame de l'arrêté. Chez les indépendants, 56 % utilisent l'arrêté en partie, mais selon la ventilation suivante: 39% pour les salons de coiffure « hommes », 15% pour les salons « hommes et femmes » et 2% pour les salons « femmes ».¹

La DGCM conclut dès lors à juste titre dans son rapport annuel que la réglementation en vigueur est actuellement loin d'être respectée. Cela s'explique essentiellement par le fait que l'arrêté est devenu obsolète et ne correspond plus à la réalité, vu l'évolution rapide des techniques, des noms et de la mode.

L'abrogation de cet arrêté royal ne fera cependant pas disparaître toutes les indications de tarifs. La fourniture effective d'informations au consommateur restera garantie. Selon l'article 5, §2 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, toute entreprise qui offre au consommateur des services homogènes doit en effet en indiquer le prix par écrit d'une manière lisible, apparente et non équivoque. L'arrêté royal du 30 juin 1996 relatif à l'indication du prix des produits et des services et au bon de commande, en exécution des dispositions de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et la protection des consommateurs, s'applique également aux services homogènes. Les articles 13 et 14 stipulent que le prix des services homogènes doit être indiqué au forfait ou par référence à des paramètres directement liés à la nature du service et doit être indiqué au moyen d'un tarif apposé d'une manière apparente à un endroit nettement visible de l'extérieur de l'établissement.

Le Conseil répète son point de vue² formulé auparavant selon lequel une indication claire du prix constitue une information nécessaire pour le consommateur, qui doit être disponible et complète avant que le consommateur n'entre dans le salon de coiffure. Une indication claire du prix à l'intérieur et à l'extérieur du salon de coiffure doit permettre la transparence des tarifs et une réelle comparaison des prix. Il estime cependant que la législation précitée offre suffisamment de garanties à cet effet. Ces garanties sont essentielles pour que le consommateur soit bien informé et n'ait pas de surprises.

¹ Chiffres du rapport annuel 2012 de la Direction générale Contrôle et Médiation, p. 57 et à consulter sur http://economie.fgov.be/fr/binaries/Rapport_annuel_2012_E7_tcm326-229353.pdf

² Avis du Conseil de la Consommation relatif à l'affichage des tarifs dans les salons de coiffure, C.C. 81, Bruxelles, 29 juin 1989.

Une information correcte sur les prix suppose également que les dénominations utilisées dans les tarifs affichés soient aisément compréhensibles par les consommateurs. Ceci implique qu'au besoin, une description claire et précise des prestations visées par les dénominations figure sur lesdits tarifs, afin d'éviter toute ambiguïté quant à la nature même de ces prestations.

De même, tout supplément de prix doit être mentionné explicitement.

Il ressort de l'enquête de la DGCM que les obligations légales sont actuellement foulées aux pieds de manière flagrante. L'abrogation de l'AR demandé n'enlève rien aux obligations légales existantes. Pour pouvoir garantir un affichage correct des prix au consommateur et donc pouvoir obtenir un strict respect des règlements légaux, **le Conseil** demande que les règles actuelles soient mieux contrôlées. C'est à la fois pour mieux protéger le consommateur et garantir la concurrence loyale entre commerçants. La surveillance doit se faire en exécutant des contrôles stricts et en donnant des avertissements et des sanctions correspondantes en cas d'infractions. **Le Conseil** souhaite être informé des résultats de ces contrôles. Sur la base du matériel chiffré soumis, une évaluation de la décision d'abroger l'AR précité doit avoir lieu.

Le Conseil souhaite rappeler que l'AR à abroger a été pris pour répondre aux particularités de ce secteur. Bien que **le Conseil** soit favorable à l'abrogation de l'AR, ce secteur n'a encore rien perdu de sa particularité. Des contrôles stricts, des sanctions et des évaluations sont donc absolument nécessaires.