

CONSEIL DE LA CONSOMMATION

AVIS

Sur la révision de l'arrêté royal du 30 juin 1996 relatif à l'indication du prix des produits et des services et au bon de commande.

Bruxelles, le 23 novembre 2017

RESUME

Le Conseil de la Consommation a été saisi le 3 juillet 2017 par le Ministre de l'Economie et des Consommateurs d'une demande d'avis sur la révision possible de l'AR du 30 juin 1996 relatif à l'indication du prix des produits et des services et au bon de commande.

Le Conseil estime que différentes dispositions ne répondent plus à la situation actuelle et qu'elles devraient donc être adaptées. Les principales dispositions concernent :

- l'indication du prix des denrées alimentaires :

Le Conseil demande une adaptation de cette liste. Il propose de l'actualiser par un certain nombre d'ajouts (p.ex. pêches) et de la rendre non limitative (p.ex. « fruits et légumes qui sont habituellement vendus à la pièce, comme..... »).

Le Conseil demande que les box repas, plateaux fondues et plateaux barbecue constituent aussi une exception à l'obligation d'indication du prix à l'unité de mesure.

- l'indication du prix des denrées non alimentaires :

Les représentants des organisations de consommateurs demandent une adaptation de cette liste. Le consommateur doit pouvoir comparer de manière simple le prix à l'unité de mesure de produits déterminés. La liste actuelle doit alors aussi être complétée au mieux.

- l'indication du prix dans les magasins dont la surface est inférieure à 150 m².

La période transitoire prévue à cette fin est échue **Les représentants des organisations de consommateurs** demandent dès lors de supprimer cette exception. **Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** demandent néanmoins de maintenir l'exception de l'article 12bis. La suppression de cette exception réclame en effet un effort considérable de la part des entreprises, lequel est disproportionné au regard de l'avantage que le consommateur pourrait en retirer.

Le Conseil de la consommation, saisi le 3 juillet 2017 par le Ministre de l'Economie et des Consommateurs, d'une demande d'avis sur la législation relative à l'indication des prix, a approuvé l'avis suivant le 23 novembre 2017 moyennant une procédure écrite.

Le Conseil de la Consommation a prié le Président de remettre cet avis au Ministre de l'Economie et des Consommateurs ainsi qu'au ministre des Classes Moyennes, des Indépendants et des PME.

AVIS

Le Conseil de la Consommation,

Vu la lettre du 3 juillet 2017 par laquelle le Ministre de l'Economie et des Consommateurs demande l'avis du Conseil de la Consommation sur la révision de l'AR du 30 juin 1996 relatif à l'indication du prix des produits et des services et au bon de commande ;

Vu l'arrêté royal du 30 juin 1996 relatif à l'indication du prix des produits et des services et au bon de commande ;

Vu l'arrêté royal du 26 janvier 1976 relatif à certaines modalités de l'indication de la quantité et en particulier l'annexe III ;

Vu la directive européenne 1998/6/CE du 16.2.1998 relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts au consommateur ;

Vu la directive européenne 2011/83/UE du 25.10.2011 relative aux droits des consommateurs ;

Vu le règlement européen 1169/2011/UE du 25.10.2011 concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires et en particulier, l'annexe IX, point 1, c) ;

Vu l'arrêté royal du 11.4.1999 déterminant pour les ventes de services les mentions qui doivent figurer sur le document justificatif ;

Vu l'analyse des dispositions de l'AR du 30 juin 1996 réalisée par le SPF Economie;

Vu les travaux de la Commission « Pratiques du Commerce » présidée par Monsieur Ducart (Test-Achats), pendant ses réunions des 31 août, 26 septembre et 17 octobre 2017 ;

Vu la participation aux travaux des membres suivants du Conseil : Mesdames Dammekens (FEB), Gillis (Unizo), Pint (Comeos) et Rauws (SNI) et Monsieur Lesceux (UCM);

Vu la participation aux travaux des experts suivants : Mesdames De Cort en Cetinkaya (AB-REOC) et Depauw (SPF Economie) et Monsieur Steennot (Président du Conseil de la Consommation);

Vu l'élaboration du projet d'avis par Mmes De Cort (AB-REOC) et Dammekens (FEB) ;

Vu la réunion du Bureau du 24.10.2017 ;

Vu l'urgence ;

Vu la procédure écrite telle que prévue à l'art.7bis du règlement d'ordre intérieur pour l'approbation définitive par le Conseil;

EMET L'AVIS SUIVANT :

I. Introduction

Le ministre prévoit de moderniser l'arrêté du 30 juin 1996 relatif à l'indication du prix des produits et des services et au bon de commande¹. Avant de commencer cet exercice, le ministre demande l'avis du Conseil de la Consommation sur une série de points, plus particulièrement :

- A. L'indication du prix des produits
- B. L'indication du prix à l'unité de mesure, tant pour les denrées alimentaires (« food ») que pour les denrées non alimentaires (« non food ») et l'exception de la surface de vente dans le cadre de l'obligation d'indication du prix à l'unité de mesure.
- C. L'indication du prix des services, en ce compris la distinction entre les services homogènes et non homogènes
- D. Le bon de commande
- E. Le document justificatif

En outre, le Conseil est libre de faire d'autres propositions d'amélioration ou d'actualisation des dispositions existantes.

Le Conseil a débattu sur des questions concrètes du ministre visant principalement à étudier la nécessité d'actualiser l'arrêté royal existant, compte tenu des différentes évolutions, dont certaines dans la pratique, et compte tenu de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs. L'analyse du SPF Économie (annexée au présent avis) a servi de fil conducteur tout au long des travaux.

II. Commentaire article par article

- A. L'indication du prix des produits (art. 1-5 de l'arrêté royal de 1996)

Dans le cadre de la législation modifiée et des pratiques commerciales en mutation, le ministre se demande si des adaptations de ces dispositions s'imposent. **Le Conseil** suit l'analyse préparée par le SPF Économie. Les articles 1 à 3 doivent être maintenus. Les articles 4 et 5 sont déjà réglés dans le Code de droit économique et peuvent dès lors être supprimés.

- B. L'indication du prix des produits à l'unité de mesure (art. 6-12*bis* de l'arrêté royal de 1996)

Les articles 6-12*bis* portent sur l'obligation pour les entreprises d'indiquer à côté du prix du bien le prix à l'unité de mesure. Cette obligation a pour objectif de permettre au consommateur de comparer de manière simple les prix de biens similaires qui ne sont pas conditionnés dans des quantités identiques. Il y a lieu de faire une distinction entre les denrées alimentaires et les denrées non alimentaires.

- a. Denrées alimentaires (art. 10-11)

¹ Le texte de cet arrêté royal peut être consulté via http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=fr&caller=list&cn=1996063039&la=f&fromtab=loi&sql=dt='arrete%20royal'&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

i. Exceptions à l'obligation d'indiquer le prix à l'unité de mesure (art. 11)

L'article 11 prévoit une série d'exceptions à l'indication du prix à l'unité de mesure. Au point 3, on renvoie aux produits de la liste de l'annexe 3 de l'arrêté royal du 26 janvier 1976 relatif à certaines modalités de l'indication de la quantité². Les biens repris sur cette liste sont donc exemptés de l'obligation d'indication de prix à l'unité de mesure : seul le prix à la pièce du produit doit être indiqué.

Cette exception est conforme au règlement concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires (ci-après « FIC »)³. Celui-ci prévoit en effet la possibilité pour les États membres de prévoir une exception à l'obligation d'indication du prix à l'unité sur un produit (annexe IX, point 1., c)) Le règlement stipule plus précisément : « *L'indication de la quantité nette n'est pas obligatoire pour les denrées alimentaires : (...) c) qui sont normalement vendues à la pièce, si le nombre de pièces peut être clairement vu et facilement compté de l'extérieur ou, dans le cas contraire, est indiqué sur l'étiquetage.* »

En Belgique, on interprète ce qui est « normalement vendu à la pièce » au sens du FIC à l'aide des listes reprises dans l'annexe III de l'arrêté royal du 26 janvier 1976.

Le Conseil est d'avis que les listes de cet arrêté royal doivent être actualisées et rendues *future proof*. Il est donc proposé de ne plus énumérer séparément les différentes sortes de choux, salades, potirons, etc.

Le Conseil relève que, dans la pratique, des produits déterminés comme les pommes et les bananes, qui sont en principe vendus à l'unité de mesure, sont quand même vendus à la pièce (p.ex. dans les stations essence). Ces produits peuvent être considérés comme des snacks (sains) dans un certain contexte. De cette manière, ils relèveraient également d'une autre exception de l'article 11, à savoir « 5° *les friandises préemballées, les snacks et les glaces offerts en vente à la pièce en vue de leur consommation immédiate et entière* ». Cette interprétation n'induit pas le consommateur en erreur dans la mesure où ce dernier est informé correctement sur le prix qu'il paiera par snack (sain).

Le Conseil estime en outre qu'il n'est pas réaliste de travailler avec une liste limitative de produits. En effet, de nouveaux produits ayant les mêmes caractéristiques que ceux qui sont énumérés dans la liste arrivent sur le marché chaque année. Ainsi, la liste mentionne par exemple la nectarine mais pas la pêche. Recourir à une liste exemplative permet d'éviter de devoir adapter à nouveau l'arrêté royal à brève échéance.

Ce raisonnement vaut tant pour les fruits et légumes que pour les produits de boulangerie et de boucherie.

²

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=fr&caller=list&cn=1976012630&la=f&fromtab=loi&sql=dt='arrete%20royal'&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

³ Le texte de ce règlement peut être consulté [via http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R1169&from=FR](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R1169&from=FR)

ii. L'exception pour les surfaces de vente inférieures à 150 m² (art. 12bis)

L'article 12bis prévoit une exception à l'obligation d'indiquer le prix à l'unité de mesure pour les surfaces de vente qui sont plus petites que 150m².

Le Conseil constate que cette exception était une mesure transitoire et que la directive européenne 98/6/CE du 16 février 1998 relative à (.....) en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs⁴ n'autorise plus cette exception.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes demandent pourtant le maintien de cette exception. Le fait que la directive européenne n'autorise plus cette exception ne les empêche pas de constater qu'aujourd'hui, dans la pratique, la suppression de cette mesure demanderait aux entreprises concernées un effort considérable, disproportionné en regard de l'avantage que le consommateur en tirerait. En effet, ces plus petits magasins proposent un assortiment relativement large de produits différents mais, la plupart du temps, il n'y a qu'une seule sorte/marque/etc. disponible. Il est donc de toute manière impossible pour le consommateur de comparer les prix au sein du magasin. En outre, **ces représentants** soulignent que la Belgique n'est pas le seul pays européen qui continue à appliquer cette exception aujourd'hui.

Les représentants des organisations de consommateurs demandent que cette exception soit levée. Le consommateur doit en effet pouvoir comparer et évaluer le prix des produits de manière simple aussi dans les petits magasins (cf. Considérant 6 de la directive). La règle vise à rendre possible pour le consommateur une comparaison de prix tant à l'intérieur du magasin qu'entre les différents magasins.

iii. Box repas et plateaux fondue et barbecue

Pour les box repas ainsi que pour les plateaux fondue et les plateaux barbecue, **le Conseil** est d'avis qu'une exception doit être prévue à l'obligation de mentionner un prix à l'unité de mesure. De tels box ou plateaux contiennent en effet de nombreux ingrédients différents qui peuvent chacun être vendus dans le magasin à un autre prix à l'unité de mesure. Le concept de box repas ou de plateau est précisément que le consommateur achète un assortiment de produits composé à l'avance par le vendeur à un prix indiqué à l'avance.

L'exception pour les box repas, plateaux fondue et plateaux barbecue est justifiable à la lumière du considérant 10 de la directive stipulant que des exceptions ne sont possibles que lorsque l'indication du prix ne serait pas utile ou pourrait créer des confusions (...) si des produits différents sont commercialisés sous un même emballage.

⁴ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:31998L0006&from=en>

b. Denrées non alimentaires

L'article 12 de l'AR stipule que les denrées non alimentaires ne doivent pas mentionner le prix par unité de mesure, sauf pour les produits qui sont mentionnés dans l'annexe de l'arrêté. Le ministre demande si le fonctionnement actuel avec une liste restreinte peut être maintenu (éventuellement adapté) ou si l'on peut plutôt opter pour un renversement du principe (et donc prévoir, tout comme pour les denrées alimentaires, qu'un prix à l'unité de mesure doit être indiqué, sauf mention contraire).

Les représentants des organisations de consommateurs affirment qu'une information transparente vis-à-vis du consommateur est ici également importante, ainsi que la nécessité d'une obligation aussi large que possible d'indiquer le prix à l'unité de mesure. Cela est possible soit en renversant le principe (et donc en partant d'une obligation d'indiquer le prix à l'unité de mesure) soit en adaptant la liste existante. **Ces représentants** indiquent dans ce cadre-ci que le consommateur doit recevoir *les possibilités optimales d'évaluer et comparer le prix des produits*, de sorte à pouvoir opérer un choix réfléchi sur la base de comparaisons simples. Cela ne concerne pas uniquement la comparaison entre différents produits de marque différente mais aussi la comparaison d'un grande et d'une petite bouteille du même produit (par ex. les parfumeries ont souvent 2 tailles différentes de flacons de parfum. Il est dès lors pratique de pouvoir calculer la différence éventuelle de prix entre les deux flacons).

Selon **les représentants des organisations de consommateurs**, une indication obligatoire du prix à l'unité de mesure peut se révéler utile entre autres pour les produits suivants :

- Au 1.6 ("eaux de toilette, à l'exception des extraits de parfum "), **les représentants des organisations de consommateurs** demandent de supprimer cette exception pour les extraits de parfum. Il est vrai que l'unité de mesure pour les extraits de parfum, contrairement aux eaux de toilette, ne constitue pas le facteur prépondérant dans le choix entre deux parfums différents. Il arrive cependant fréquemment qu'un producteur propose différents formats du même extrait de parfum. Il doit alors être possible pour le consommateur de calculer la différence de prix par unité.
- Pour les mêmes raisons, les produits d'hygiène et de beauté doivent être complétés par les crèmes pour les mains, pour la peau et pour le corps. La crème solaire et l'après-soleil en feraient partie.
- La catégorie des produits ménagers doit être complétée par les produits d'entretien pour les vitres, les murs et les plafonds.
- Revêtement de sol

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes font remarquer qu'au sein de l'Union européenne, trois pays seulement, dont la Belgique, prévoient l'obligation d'indiquer le prix à l'unité de mesure pour les produits non alimentaires. Cela signifie qu'il y a déjà aujourd'hui une charge administrative supplémentaire par rapport aux concurrents de la majorité des autres états membres.

C. L'indication du prix des services, en ce compris la distinction entre les services homogènes et non homogènes (art. 13-18 de l'arrêté royal de 1996))

Pour l'indication du prix des services, il faut faire une distinction entre services homogènes et non homogènes. Pour les services homogènes⁵, le tarif de la prestation de service (prix fixe) doit être indiqué tandis que pour les services non homogènes⁶ le devis doit mentionner un prix fixe, un tarif horaire ou une combinaison des deux. L'article 17 fixe les mentions obligatoires du devis.

Le Conseil constate qu'il est difficile, dans la pratique, de faire une distinction entre les services homogènes et non homogènes. Cependant, il est d'avis de maintenir cette distinction.

Le Conseil fait encore remarquer que les termes « registre du commerce ou registre de l'artisanat » doivent être remplacés par « Banque-Carrefour des Entreprises ».

D. Le bon de commande (art. 19)

Etant donné que la plupart des entrepreneurs de travaux en pratique ne rédigent pas d'abord un devis et puis un bon de commande mais travaillent généralement avec un seul document, à savoir l'offre qui est soumise au client pour signature, **le Conseil** estime que dans le cas où l'entreprise de travaux demande un acompte au consommateur, l'article 19 pourrait être complété comme suit : « *Dans le cas où un devis rédigé conformément à l'article 17 a été délivré, il suffit : 1° d'apposer sur le devis la mention « payé » dans le cas d'un paiement cash, 2° de fournir la preuve du virement, dans le cas d'un paiement par virement bancaire.* »

Le Conseil n'a pas d'autre remarque sur l'article 19 dans la mesure où on continue d'accepter qu'un e-mail serve de « signature » dans ce contexte.

E. Le justificatif

Le Conseil relève que dans l'arrêté royal déterminant pour les ventes de services les mentions qui doivent figurer sur le document justificatif prévu par la loi du 14 juillet 1991 (...) ⁷, article 1, 1°, les mots « le numéro d'immatriculation du vendeur au registre du commerce ou au registre de l'artisanat » doivent être remplacés par « le numéro d'immatriculation du vendeur à la Banque-Carrefour des Entreprises ».

⁵ services dont les caractéristiques et les modalités sont identiques ou similaires, indépendamment notamment du moment ou du lieu d'exécution, du prestataire du service ou de la personne à qui ils sont destinés (ex : ramonage d'une cheminée, nettoyage d'un costume, développement d'un film photographique, ...).

⁶ Services qui comportent des particularités propres, dès lors il est impossible d'afficher un tarif. (ex : réparation d'une voiture accidentée, placement d'une toiture, installation d'une véranda,...). Pour ce type de service, le consommateur peut toujours demander à l'entreprise d'établir un devis. Ce devis doit permettre au consommateur d'établir des comparaisons.

⁷

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=fr&caller=list&cn=1999041166&la=f&fromtab=loi&sql=dt='arrete%20royal'&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1