

Guidelines

relatives à

l'indication des prix dans les salons de coiffure

Table des matières

Introduction	2
1. Quelles informations dois-je absolument afficher ?	3
2. Que dois-je inclure dans mes prix ?	3
3. Si je propose un forfait, comment dois-je en indiquer le prix ?	3
4. Et si le client me demande un service personnalisé ?	4
5. Comment dois-je facturer mes services au client lorsqu'il cumule plusieurs services ?	4
6. Comment dois-je indiquer les prix des produits vendus dans le salon ?	4
7. Que dois-je faire en cas de litige ?	4
8. Comment l'Inspection économique va-t-elle contrôler si les coiffeurs respectent bien la réglementation économique ?	5
9. Quelle sanction puis-je recevoir en cas d'infraction ?	5

Introduction

Une enquête générale informative s'est déroulée en 2012 afin de vérifier le caractère obsolète ou non de l'arrêté royal du 2 mars 1992 relatif à l'indication des prix des services de coiffure. Cet arrêté déterminait de façon très précise la manière dont les prix des différentes prestations proposées devaient être indiqués. La conclusion générale fût que l'abrogation de l'arrêté royal précité favoriserait l'information correcte du consommateur tout en simplifiant les charges qui pèsent sur le professionnel. L'arrêté royal du 25 avril 2014 a abrogé l'arrêté royal du 2 mars 1992 relatif à l'indication des prix des services de la coiffure.

Toutefois, les obligations générales en matière d'indication de prix doivent toujours être respectées. Un affichage lisible, apparent et non équivoque des prix reste obligatoire¹. Le consommateur doit pouvoir en prendre connaissance de l'extérieur, avant d'entrer dans le salon de coiffure².

Si les tarifs semblent globalement affichés de manière visible et apparente depuis l'extérieur de l'établissement, leur clarté et leur correspondance avec les besoins des clients posent parfois problème. En effet, les habitudes dans le secteur sont, par exemple, d'afficher le prix d'une coupe ; or, la coupe est généralement accompagnée d'un shampoing obligatoire **ce qui implique alors un tarif total supérieur** qui n'est pas renseigné. Ce fait constitue une infraction à l'article VI.4. du Code de droit économique qui prévoit : « *Sans préjudice de l'article VI. 7/1, le prix indiqué est le prix total à payer par le consommateur, en ce compris la taxe sur la valeur ajoutée, toutes autres taxes, ainsi que le coût de tous les services à payer obligatoirement en supplément par le consommateur.* »

Les guidelines suivantes ont pour objectif de rappeler certains principes mais aussi de donner des réponses précises aux questions pratiques que peuvent se poser les professionnels de ce secteur.

2

¹ Articles VI.3 à VI.6, [Code de droit économique](#).

² Article 14 de l'[arrêté royal du 30 juin 1996 relatif à l'indication du prix](#) des produits et des services et au bon de commande : « Le prix des services homogènes doit être indiqué au moyen d'un tarif apposé d'une manière apparente à un endroit nettement visible de l'extérieur de l'établissement, du local, de l'échoppe ou du véhicule où les services sont offerts en vente. »

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

1. Quelles informations dois-je absolument afficher ?

Les prix des biens et services que vous proposez dans votre salon de coiffure doivent être affichés de manière apparente, claire et lisible depuis l'extérieur de votre établissement. En d'autres mots, **le client ne doit pas être obligé de pénétrer dans le salon pour pouvoir les consulter.**

Bien entendu, il s'agit des biens et services que vous exécutez réellement.

Exemple : si une coupe s'accompagne toujours d'un shampoing, précisez-le. Si vous omettez de le prévoir, vous êtes **obligé de faire cette prestation seule.**

2. Que dois-je inclure dans mes prix ?

Tout ce qui est obligatoirement dû par le consommateur : les taxes bien entendu mais aussi les suppléments obligatoires, comme le shampoing si vous effectuez des coupes sur cheveux mouillés **uniquement.**

3. Si je propose un forfait, comment dois-je en indiquer le prix ?

Il faut être précis car le consommateur doit comprendre - sans risque de confusion - de quoi on parle et doit pouvoir comparer avec d'autres salons.

Détaillez le contenu du service proposé dans le forfait. **N'oubliez pas d'être très clair en ce qui concerne les enfants et les étudiants** (par exemple, jusqu'à quel âge peut-on être considéré comme un enfant ou un étudiant, quelle est la différence entre les prix pour un garçon ou une fille, pour un étudiant ou une étudiante...)

Exemples corrects :

- ✓ shampoing + coupe = ... euros
- ✓ shampoing + coupe + brushing = ... euros
- ✓ forfait permanente comprenant shampoing, soin etc. (**à préciser**)... = ... euros
- ✓ shampoing + brushing cheveux courts = ... euros
- ✓ shampoing + brushing cheveux longs = ... euros
- ✓ shampoing + brushing cheveux mi-longs = ... euros
- ✓ options (exemples) :
 - > soin pour cheveux gras = .. euros
 - > soin chute de cheveux = .. euros
- ✓ formule enfant : garçon jusqu'à 10 ans = shampoing, coupe = ... euros (si différence de prix selon l'âge et le sexe.)

Exemples incorrects car pas suffisamment précis :

- X « prix à partir deeuros » car il est alors impossible de calculer le prix total que le consommateur devra payer.
- X Coloration flash.
- X Cut and go.
- X « Permanente » (cela voudrait dire qu'on peut faire une permanente sans shampoing!).

N'imposez pas au consommateur un service au sujet duquel il n'a pas été informé au préalable.

4. Et si le client me demande un service personnalisé ?

Si vous offrez un service personnalisé (ex. : chignon, pose d'un voile...) et qu'il ne vous est pas possible d'en déterminer le tarif à l'avance **mais que toute demande peut être faite sans engagement**, indiquez-le de manière claire et visible depuis l'extérieur de votre salon.

Etablissez le calcul du service et communiquez-lui verbalement ou, à sa demande, par écrit.

5. Comment dois-je facturer mes services au client lorsqu'il cumule plusieurs services ?

Les **mêmes prestations** peuvent se retrouver dans **plusieurs forfaits**. Elles risquent donc d'être facturées deux fois au consommateur (ex. : le forfait coupe comprenant le shampooing, la coupe et le brushing et le forfait coloration comprenant également le shampooing et le brushing).

Il faut donc vérifier si un même service n'est pas tarifé plusieurs fois, ce qui est totalement interdit.

6. Comment dois-je indiquer les prix des produits vendus dans le salon ?

Le prix des produits vendus dans le salon doit être indiqué de manière lisible, apparente et non-équivoque³, ce qui implique que le prix d'un produit situé derrière la caisse doit être directement lisible par le consommateur sans qu'il ne soit obligé de vous le demander.

4

7. Que dois-je faire en cas de litige ?

Essayez de régler les choses à l'amiable, cela vous évitera une perte de temps, d'argent (coût d'un procès) sans parler de la perte d'un client.

Si un client dépose plainte, nous vous conseillons :

- de lui faire savoir sans délai que vous avez bien reçu sa plainte et que vous allez l'examiner ;
- de traiter sa plainte dans des délais raisonnables ;
- de lui communiquer le résultat de votre examen :
 - a) soit vous lui donnez raison et exécutez ce qu'il souhaite ;
 - b) soit vous lui donnez tort et expliquez pourquoi ;
 - c) soit vous lui donnez totalement ou partiellement raison et formulez une contre-proposition.

En cas d'absence de règlement amiable direct entre vous et le consommateur, vous devez l'informer qu'il peut s'adresser au [Service de Médiation pour le Consommateur](#).

Dans tous les cas, n'oubliez pas qu'en cas de contrôle par l'Inspection économique, vous devez prouver que vous gérez rapidement ce type de plaintes, donc ménagez-vous des preuves ! (e-mails, fax, courriers, registre..)

Pour en savoir plus, consultez [nos guidelines](#) sur le « traitement des plaintes par les entreprises »

Pour plus d'informations sur le règlement amiable des litiges, consultez aussi www.belmed.fgov.be, la plateforme en ligne de règlement extrajudiciaire des litiges de nature commerciale. Elle aborde

³ Articles VI.3 à VI.6, Code de droit économique.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

aussi bien les litiges entre commerçants que les litiges entre consommateurs et commerçants (fournisseurs...).

8. Comment l'Inspection économique va-t-elle contrôler si les coiffeurs respectent bien la réglementation économique ?

L'Inspection économique peut effectuer des contrôles sur place, soit d'initiative, soit dans le cadre de plaintes reçues, soit dans le cadre d'enquêtes générales.

9. Quelle sanction puis-je recevoir en cas d'infraction ?

Les sanctions possibles sont :

- l'avertissement ;
- des sanctions de niveau 2 (amende de 26 à 10.000 euros soit avec décimes additionnels une amende de 208 euros à 80.000 euros) ;
- des sanctions de niveau 3 (si mauvaise foi → amende de 26 à 25.000 euros, soit avec décimes additionnels : une amende de 208 euros à 200.000 euros) ;

Une transaction peut éventuellement être envisagée, à savoir le paiement d'une somme à déterminer qui éteint alors l'action pénale.