



Restaurant, bistrot, café

Vérfié le 03 octobre 2019 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre), Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)

Origine des viandes bovines

18 juin 2020

La loi du 10 juin 2020 [☞ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000041982762\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000041982762) indique que dans les établissements proposant des repas à consommer sur place, à emporter ou à livrer, l'indication du pays d'origine est obligatoire pour les plats contenant au moins un morceau de viande bovine.

Un décret doit préciser les modes d'affichages et les sanctions en cas de manquement à cette obligation.

Les informations contenues dans cette page restent d'actualité et seront modifiées dès l'entrée en vigueur du texte.

Le restaurateur, bistrotier et cafetier sont soumis à plusieurs règles. Ces règles concernent l'hygiène de l'établissement, la dénomination des produits vendus, l'information du consommateur sur les produits et prix (le menu) et la rédaction de l'addition. En cas de conflit avec un établissement, il faut dans un 1^{er} temps faire une réclamation auprès de celui-ci. En cas d'échec, il est possible de faire appel à un médiateur.

Hygiène

Les restaurateurs, bistrotiers, cafetiers doivent respecter les [dispositions réglementaires ☞ \(https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Hygiene-alimentaire\)](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Hygiene-alimentaire) en matière d'hygiène de leur établissement et des aliments qui y sont servis.

Information du consommateur

Affichage des prix

À l'extérieur de l'établissement, les menus et une carte comportant les prix d'au moins 5 vins (ou 5 boissons couramment servies si le restaurant ne sert pas de vin) doivent être affichés. Ces informations doivent apparaître de manière visible pendant toute la durée du service et au moins à partir de 11h30 pour le déjeuner et 18h pour le dîner.

Les prix pratiqués pour les aliments et boissons les plus couramment servis doivent être affichés de manière visible et lisible depuis l'extérieur. Cela concerne par exemple, le plat du jour, le sandwich, le café noir, le jus de fruit, le soda, l'eau minérale, l'apéritif anisé.

À l'intérieur de l'établissement, des menus et cartes identiques à ceux affichés à l'extérieur doivent être mis à la disposition de la clientèle.

Les prix affichés sont ceux qui devront être effectivement payés par le consommateur. Dans les restaurants, bistrotiers ou cafés où est perçu un service, le prix s'entend taxes et service compris. La mention *prix service compris* doit être affichée suivi du pourcentage appliqué pour la rémunération de ce service.

Si un menu n'est servi qu'à certaines heures, cela doit être clairement précisé sur le document affiché. De même, il doit être précisé sur les menus si la boisson est comprise ou non.

L'établissement peut compter un couvert pour chaque enfant, même si ceux-ci ne consomment pas, à condition que le prix du couvert soit mentionné sur le menu ou la carte.

➡ **À savoir :** les *menus enfant* sont réservés aux enfants. L'âge maximum doit être indiqué sur le menu.

Allergènes alimentaires

Restauration sur place

Une information sur la présence d'[ingrédients allergènes ☞ \(https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Allergene-alimentaire\)](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Allergene-alimentaire) dans les plats et boissons servis doit être donnée par écrit au consommateur :

- soit en mentionnant clairement cette information sur la carte,
- soit en indiquant où il peut consulter cette information dans l'établissement (par exemple sous forme de tableau affiché au comptoir ou de cahier tenu à la disposition des clients).

Restauration à emporter

Une information sur la présence d'[ingrédients allergènes ☞ \(https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Allergene-alimentaire\)](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Allergene-alimentaire) dans les plats et boissons servis doit être donnée par écrit au consommateur. Elle doit être visible et lisible et être mentionnée à proximité du plat ou de la boisson concernée.

Origine des viandes

L'établissement doit préciser à sa clientèle l'origine des viandes bovines servies, par affichage ou mention sur les cartes et menus. Cette information doit apparaître de manière visible et lisible.

Les plats concernés sont ceux qui sont élaborés avec des viandes bovines :

- sous forme de viande en morceaux (steaks, rôtis, bœuf bourguignon...)
- et les steaks hachés (100 % pur bœuf) et le veau.

Cette information est donnée sous l'une de ces 2 formes :

- "Origine : [(nom du pays)] ", lorsque la naissance, l'élevage et l'abattage du bovin dont sont issues les viandes ont eu lieu dans le même pays
- "Né et élevé : [(nom du pays de naissance et nom du ou des pays d'élevage)] et abattu : [(nom du pays d'abattage)] ", lorsque la naissance, l'élevage et l'abattage ont eu lieu dans des pays différents.

 **À noter** : les mentions valorisantes (exemple : *fait maison* (<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F32212>)) ainsi que la dénomination (exemple : "foie gras") et l'origine des produits doivent correspondre à la réalité des plats et boissons servis.

Disponibilité des plats proposés

Les plats annoncés dans les menus et cartes affichés et proposés à la clientèle doivent être disponibles. L'indisponibilité en début de service constitue donc une anomalie. Cependant, en fin de service, certains plats peuvent être épuisés.

Carafe d'eau ou verre d'eau

Répondez aux questions successives et les réponses s'afficheront automatiquement

Dans un restaurant

Le principe est la gratuité du couvert. Le couvert comprend les éléments suivants :

- Carafe d'eau ordinaire
- Pain
- Épices ou ingrédients
- Vaisselle
- Verre
- Serviettes

Le restaurateur ne peut pas facturer la carafe d'eau ordinaire en accompagnement d'un repas.

Dans un bistrot ou café

Le *verre d'eau gratuit* n'est pas obligatoire dans un café ou un bistrot, sauf en accompagnement d'un repas si ce dernier sert des repas.

Le verre d'eau constitue une prestation spécifique et identifiée, au même titre que les autres boissons. Le cafetier ou le bistrotier doit alors préciser et afficher le prix clairement à l'extérieur et à l'intérieur de son établissement.

Le cafetier et le bistrotier ne sont donc aucunement tenus de délivrer gratuitement un verre d'eau pour accompagner un café par exemple.

Addition

Une addition (aussi appelée *note*) doit obligatoirement être remise au consommateur. Elle doit faire apparaître les informations suivantes :

- Nom et adresse de l'établissement
- Prix de chaque prestation fournie (il doit correspondre à ceux affichés à l'extérieur et à l'intérieur de l'établissement), taxes et services compris
- Total

Accès aux WC

Les restaurateurs, bistrotiers et cafetiers ont le droit de refuser l'accès à leurs WC à un usager qui ne consomme pas dans leur établissement.

Contrôles effectués

Deux directions vérifient que les établissements respectent la réglementation en matière d'hygiène et de conservation des aliments :

- la direction départementale de la protection des populations (DDPP)
- et la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDSCPP)

Ces 2 directions vérifient en particulier :

- que les dates limites de consommation ne sont pas dépassées,
- qu'il n'y a pas de congélations illicites ou avec des matériels inadaptés,
- que les règles de température sont respectées et qu'il y a des thermomètres dans les réfrigérateurs ou chambres froides,
- que les installations sanitaires sont respectées,
- que la méthode et principes de gestion de la sécurité sanitaire des aliments permettent à l'établissement d'assurer le transport, la conservation et l'utilisation jusqu'à la remise au consommateur final des denrées alimentaires dans les conditions sanitaires requises,
- qu'il n'y a pas de fausse mention valorisante sur l'origine des produits (exemples : *régional, fermier*), le type de fabrication (exemples : *maison, du chef*) ou sur la nature même des produits (exemple : jambon pour de l'épaule).

En cas d'anomalie grave (intoxication alimentaire, par exemple), il faut contacter directement la DDPP ou DDSCPP.

Où s'adresser ?

- [Direction départementale de la protection des populations \(DDPP ou DDCSPP\)](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDCSPP) ↗ (<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDCSPP>)

En cas de litige

En cas de litige avec un restaurateur, bistrotier ou cafetier, il faut dans un 1^{er} temps faire une réclamation auprès de celui-ci. Si le consommateur n'obtient pas satisfaction, il est possible de faire appel à un médiateur du secteur des hôtels, cafés et restaurants, disponible dans chaque département.

Pour connaître les coordonnées d'un médiateur dans son département, le consommateur peut contacter sa préfecture.

Où s'adresser ?

Précisez votre ville ou votre code postal Le choix d'une commune dans la liste de suggestion déclenchera automatiquement une mise à jour du contenu

- [Préfecture](http://www.interieur.gouv.fr/Le-ministere/Prefectures) ↗ (<http://www.interieur.gouv.fr/Le-ministere/Prefectures>)

Il existe également des médiateurs nationaux de la consommation.

Les coordonnées, y compris l'adresse du site internet, doivent être fournies au consommateur par le professionnel (sur son site internet, conditions générales de vente ou de service ou tout autre moyen approprié).

Dans le secteur de l'hôtellerie restauration, selon les enseignes, le médiateur compétent est :

- le médiateur du tourisme et des voyages
- ou le médiateur du commerce coopératif et associé.

Saisir le médiateur Tourisme et Voyage

Médiateur tourisme et voyage

Accéder au service en ligne ↗
(<http://www.mtv.travel/je-saisis-le-mediateur/>)

- Médiateur du commerce coopératif et associé

En ligne

Accès au [formulaire de contact](http://www.mcca-mediation.fr/votre-reclamation) ↗ (<http://www.mcca-mediation.fr/votre-reclamation>)

Par courrier

Médiateur du commerce coopératif et associé

FCA

77 rue de Lourmel

75015 PARIS

(locaux non ouverts au public)

Par messagerie

servicemediation@mcca-mediation.fr

Textes de référence

- Code de la consommation : articles L112-1 à L112-7 ↗ (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032227333&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)
Information sur les prix et la médiation (article L112-1)
- Code de la consommation : articles L121-1 à L121-7 ↗ (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032227301&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)
Pratique commerciale trompeuse (article L121-2)
- Code de la consommation : articles R412-12 à R412-16 ↗ (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032807848&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)
Information sur les allergènes
- Code de la consommation : article L612-1 ↗ (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?>)

idArticle=LEGIARTI000032224805&cidTexte=LEGITEXT000006069565)

Médiation

- **Code de la consommation : articles L616-1 à L616-3** [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032224764&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032224764&cidTexte=LEGITEXT000006069565)
Médiation (article L616-1)

Pour en savoir plus

- **Restaurants : droits et obligations des professionnels** [↗](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/restaurants) (https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/restaurants)
Ministère chargé de l'économie
- **Hygiène alimentaire** [↗](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Hygiene-alimentaire) (https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Hygiene-alimentaire)
Ministère chargé de l'économie
- **Allergènes alimentaires** [↗](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Allergene-alimentaire) (https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Allergene-alimentaire)
Ministère chargé de l'économie
- **Mention "origine" sur l'étiquetage des produits transformés** [↗](http://www.inc-conso.fr/content/mieux-comprendre-la-mention-origine-sur-letiquetage-des-produits-transformes-avec-familles) (http://www.inc-conso.fr/content/mieux-comprendre-la-mention-origine-sur-letiquetage-des-produits-transformes-avec-familles)
Institut national de la consommation (INC)