



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir  
4 Place Coimbra, Avenue de Pérouse  
13090 Aix-en-Provence  
[www.ufc-aix.org](http://www.ufc-aix.org) – [aixenprovence@ufc-quechoisir.org](mailto:aixenprovence@ufc-quechoisir.org)

Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

Avril 2009

### **Restauration : le client est roi et a des droits**

Comme tout prestataire de services, le restaurateur doit informer les consommateurs sur les prix qu'il pratique, menus et cartes doivent donc être affichés de manière lisible à l'extérieur de l'établissement. A l'intérieur du restaurant, des menus et cartes identiques doivent être mis à la disposition des clients.

Le restaurateur ne peut refuser aucun client à moins qu'il justifie d'un motif légitime, par exemple la proximité de l'heure de fermeture ou l'état d'ébriété du client qui viendrait troubler la tranquillité de l'établissement. Le fait que vous soyez seul et qu'il ne reste qu'une table de quatre personnes ne constitue pas un motif légitime, mais un refus de vente. Plus grave, le fait de refuser de servir un client en raison de son origine, de son sexe, de son handicap... est constitutif du délit de discrimination, passible de sanctions pénales.

Si vous pensez qu'un restaurateur n'a pas respecté la législation concernant l'affichage des prix, qu'il a commis un refus de vente, ou une tromperie sur la qualité des produits consommés, etc ... vous pouvez saisir les services de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de votre région.