

TRANSPARENCE ET RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS : LES OBLIGATIONS



Rassemblement
des Opticiens
de France

FICHE PRATIQUE 4 | RÉGLEMENTATION | JUILLET 2025

La communication à l'égard des consommateurs doit être claire et loyale et ne doit pas induire ces derniers en erreur (article L. 121-2 du Code de la consommation).

A. Comment garantir la transparence et les droits des consommateurs par les conditions de générales de vente (CGV) ?

Les CGV, essentielles pour établir un cadre clair et transparent entre le professionnel et le consommateur, doivent respecter les principes posés à l'article R. 212-1 du Code de la consommation.

Les CGV doivent :

- ✓ être rédigées et à la disposition des patients
- ✓ être disponibles sur le site Internet, dans le magasin et peuvent être remises sur demande



Interprétation de la législation par la DGCCRF :

La DGCCRF interprète l'article R. 212-1 du Code de la consommation comme une exigence pour les devis de renvoyer des CGV remises au consommateur en boutique.

Les CGV ne doivent pas contenir de clause présumée abusive (par exemple, insérer des clauses qui prévoient que si les lunettes sont défectueuses, le patient n'aura droit à aucun droit à réparation comme un remboursement ou un échange)

Les CGV doivent faire clairement apparaître la possibilité pour les consommateurs de recourir à un médiateur pour que tout conflit puisse se résoudre de manière amiable.

L'obligation, pour l'opticien, de s'identifier clairement auprès du patient

L'opticien-lunetier est soumis à plusieurs règles d'exercice posées aux articles D. 4362-16 à D. 4362-21 du Code de la santé publique.

Nécessité pour le patient d'être parfaitement informé sur l'identité et la qualité de son interlocuteur : **l'opticien doit porter un badge mentionnant son nom, prénom et son titre professionnel.**

Quelles sont les obligations d'affichage à la charge de l'opticien ?

1) L'obligation d'affichage des prix en magasin et du panier A

Les prix ainsi que l'intitulé des prestations proposées pour l'ensemble des produits en magasin, y compris pour les montures et verres du panier A doivent être affichés de façon claire et lisible :

- ✓ à l'intérieur du magasin
- ✓ en vitrine du magasin

Sanction : Amende maximum de 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale (article L. 131-5 du Code de la consommation).

2) L'obligation d'affichage des informations relatives à la médiation

En tant que professionnel, l'opticien doit fournir un accès gratuit à un dispositif de médiation à la consommation pour toute tentative de résolution amiable en cas de litige (article L. 612-1 du Code de la consommation). C'est le professionnel qui supporte le coût de la médiation.

Il convient de choisir un médiateur parmi ceux inscrits sur la liste des médiateurs (article L. 615-1 du Code de la consommation) et d'adhérer à son dispositif de médiation de la consommation, référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

L'opticien doit aussi informer ses patients de la possibilité de recourir à un médiateur en cas de litige.

Sanction : Amende maximum de 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale peut être prononcée (article L. 641-1 du Code de la consommation).

Doivent être portés à la connaissance du patient :

- ✔ **les noms et coordonnées du médiateur de la consommation choisi** – ils doivent être inscrits de manière visible et lisible sur les CGV, les sites Internet, les bons de commande, ou par tout moyen approprié, en l'absence de tels supports.
- ✔ **l'adresse du site Internet du médiateur.**

Offre de service du ROF



Le ROF a conclu une convention de partenariat avec **Méditation Solution Consommation** permettant à ses adhérents de bénéficier d'un tarif préférentiel.

Toutes les informations en écrivant à **contact@rassemblementopticiens.fr** et sur notre site Internet.

B. Comment garantir la transparence et les droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique ?

Conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, toute personne peut refuser d'être démarchée par un professionnel avec lequel elle n'a pas de relation contractuelle en cours. Une liste d'opposition au démarchage téléphonique intitulée « Bloctel », qui permet aux consommateurs de ne plus être démarchés par un professionnel, a été mise en place par le Gouvernement.

Sanction : Amende maximum de 75 000 € pour une personne physique et de 375 000 € pour une personne morale peut être prononcée (article L. 242-16 du Code de la consommation).

1) L'interdiction de démarcher par téléphone un consommateur inscrit sur la liste « Bloctel »

L'article L. 223-1 du Code de la consommation régit les obligations des professionnels quant au démarchage téléphonique des consommateurs.

Les opticiens, en tant que professionnels de santé, ont l'interdiction de :

- ✔ démarcher téléphoniquement un patient inscrit sur la liste « Bloctel », sauf dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat.
- ✔ louer ou de vendre, ou de mettre à disposition des fichiers contenant des données téléphoniques et comportant les coordonnées d'un ou plusieurs patients inscrits sur la liste « Bloctel ».

Chaque opticien qui effectue du démarchage téléphonique doit saisir le service « Bloctel » :

- ✔ avant toute campagne de prospection commerciale.
- ✔ au moins mensuellement, lorsque la campagne dure plus de 30 jours.

Chaque opticien qui effectue du démarchage téléphonique doit souscrire un abonnement auprès du service « Bloctel » pour pouvoir l'utiliser.

Il devra ensuite soumettre ses fichiers de prospection téléphonique via son espace personnel. Les fichiers seront traités de manière à ce que les numéros présents sur la liste « Bloctel » soient supprimés et les fichiers ainsi nettoyés, devront être utilisés par l'opticien pour mener sa campagne d'appels auprès des patients.

L'inscription se fait en contactant le Service Client Professionnels au 01 73 26 81 46, du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h à 17h (prix d'un appel vers un numéro fixe - suivant opérateur).



Pour aller plus loin : www.bloctel.gouv.fr

2) L'obligation d'informer le consommateur du service « Bloctel »

L'article L. 221-16 du Code de la consommation régit les obligations des professionnels quant à l'information des utilisateurs « Bloctel ».

Au moment du recueil des coordonnées téléphoniques du patient, chaque opticien qui effectue du démarchage téléphonique doit :

- ✔ indiquer de manière claire, précise et compréhensible, son identité.
- ✔ informer le patient qu'il peut s'inscrire gratuitement sur la liste « Bloctel » s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale.

A la suite d'un démarchage téléphonique, l'opticien adresse au patient, sur papier ou sur support durable, **une confirmation de l'offre portant sur la vente des lunettes ou la fourniture de la prestation proposée.** Le patient n'est engagé par cette offre qu'après l'avoir signée et acceptée sur support durable.



Pour aller plus loin : Démarchage téléphonique : professionnels, mettez-vous en conformité avec la réglementation !

Conclusion : Est-il possible de prospector un patient inscrit sur la liste « Bloctel » et qui a donné son numéro de téléphone pour être rappelé ?

Lorsque le patient aura communiqué de manière libre et non équivoque son numéro de téléphone pour être rappelé, l'opticien ne violera pas l'interdiction de démarcher téléphoniquement, si les conditions suivantes sont réunies :

- 1) Le patient aura été informé de manière claire et lisible, avant de transmettre ses coordonnées téléphoniques, de la possibilité d'être rappelé.
- 2) L'appel ne portera que sur le(s) produit(s) ou service(s) pour lesquels le patient a demandé à être rappelé.

3) Le consentement (écrit) du patient aura été recueilli spécifiquement pour la réalisation d'appels téléphoniques.

4) Le rappel interviendra dans un délai raisonnable, sauf si le patient a expressément indiqué souhaiter être rappelé à une date précise qu'il aura lui-même indiquée.