

DIRECTION GENERALE DE LA CONCURRENCE,  
DE LA CONSOMMATION ET DE LA REPRESSION DES FRAUDES  
59, BD VINCENT AURIOL TELEDOC  
75703 PARIS CEDEX 13

PARIS, LE 3 AOUT 2016

ARRIVÉ LE  
16 AOUT 2016

F. S. P. F.

204-03/16 Monsieur Philippe GAERTNER

Président

de la Fédération des Syndicats Pharmaceutiques de France  
(FSPF)

13 rue Ballu

75311 PARIS cedex 09

LA DIRECTRICE GENERALE

Monsieur le Président,

Au cours du second semestre 2015, mes services ont mené des contrôles auprès de 944 officines, afin de vérifier le respect des obligations en matière d'information des consommateurs.

Outre les obligations communes à tous les professionnels figurant à l'article L.113-3 du code de la consommation et à l'arrêté du 3 décembre 1987 *relatif à l'information du consommateur sur les prix*, les pharmaciens d'officine sont soumis au respect de l'arrêté du 28 novembre 2014 *relatif à l'information du consommateur sur le prix des médicaments*, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2015.

Il a été noté, lors des investigations menées, que la majorité des professionnels avaient été informés, par l'Ordre et par les syndicats, de leurs obligations. Néanmoins, il résulte de ces mêmes investigations que près de deux tiers des établissements contrôlés présentaient au moins un manquement à la réglementation.

Les points de l'arrêté du 28 novembre 2014 les moins bien respectés étaient les suivants :

- **Existence d'un document unique d'information dans l'officine (article 2)** : plus de 40% des officines contrôlées ne respectaient pas la réglementation en la matière, généralement parce que les informations étaient incomplètes ou parce que le support n'était pas placé de manière suffisamment visible dans l'officine. Dans certains cas, ce document n'existait pas.
- **Information sur le prix des médicaments non exposés à la vue du public (articles 4 et 5)** : plus de 40% des officines contrôlées ne permettaient pas au patient-consommateur d'être informé sur le prix des médicaments non exposés à sa vue, alors que cette information aurait dû être accessible soit par étiquetage (option rarement choisie) ou par le biais du catalogue papier ou électronique (qui n'existait pas toujours ou bien était rarement accessible par le patient-consommateur).
- **Information sur les honoraires de dispensation par voie d'affichage ou de catalogue (article 6)** : près de la moitié des officines contrôlées n'apportaient pas une information claire aux patients-consommateurs concernant la facturation d'honoraires de dispensation, que ce soit par voie d'affichage ou par le biais du catalogue.

Les autres points de la réglementation étaient en revanche majoritairement respectés.

Les dispositions relatives aux prix réglementés de certains médicaments ont également été vérifiées et n'ont donné lieu à aucun constat d'infraction.

Tenant compte de l'entrée en vigueur récente de l'arrêté du 28 novembre 2014, mes services ont donné des suites principalement pédagogiques et correctives aux manquements relevés. Ainsi, 501 avertissements et 78 injonctions sur la base de l'article L.141-1 du code de la consommation ont été transmis aux pharmaciens concernés.

Pour les cas les plus graves et notamment en présence de professionnels ne respectant pas les règles générales d'information du consommateur pour l'affichage des prix sur les produits autres que les médicaments, des suites contentieuses ont été engagées. Au total, 46 procès-verbaux administratifs et 1 procès-verbal pénal ont été dressés, et un contentieux civil a été engagé.

Comme vous le savez, les obligations en matière d'information sur les prix des médicaments et les honoraires ont pour objectif non seulement d'informer le patient-consommateur du coût des produits qu'il consomme, qu'il soit ou non remboursé, mais également de la valeur ajoutée du travail de dispensation effectué par le pharmacien. Au regard des contraintes de plus en plus fortes qui pèsent sur le budget de l'Assurance maladie, mais également dans le contexte actuel de développement et de promotion de l'automédication, il est essentiel que le patient-consommateur soit pleinement informé des coûts auxquels il s'expose, mais également qu'il ait confiance dans les professionnels de santé auxquels il s'adresse.

Dans ce contexte et compte-tenu du taux élevé d'anomalies détectées en matière d'information tarifaire, le secteur restera sous surveillance régulière.

Je vous prie de bien vouloir relayer ces informations auprès de vos confrères et de vos adhérents, et vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.



Nathalie HOMOBONO