



Enquête

Affichage des prix des médicaments non remboursés : Trop de pharmaciens ne respectent pas leurs obligations

Le prix des médicaments non remboursables est libre, contrairement à celui des médicaments remboursables, qui est administré. Les pharmaciens ont obligation d'en informer les consommateurs, peu le font dans les règles de l'art. C'est le constat qu'a fait la CLCV en visitant au mois de mai 118 pharmacies à travers la France.

De plus en plus de médicaments dits « de confort » ne sont pas remboursables, qu'ils soient délivrés sur ordonnance ou non, et peuvent avoir un prix très différent d'une pharmacie à l'autre. Pour pouvoir faire ses achats en toute connaissance de cause, le consommateur doit avoir accès à une information claire et lisible sur les prix pratiqués. Des obligations réglementaires s'appliquent aux pharmaciens pour que soit assurée cette information

Ce qui doit être fait

Un arrêté relatif à l'information du consommateur sur les prix des médicaments non remboursables dans les officines de pharmacie a été pris le 26 mars 2003.

Cet arrêté impose entre autres :

- Que le prix de vente toutes taxes comprises des médicaments non remboursables exposés à la vue du public soit affiché de façon visible et claire : soit par étiquetage sur chaque boîte, soit par affichage sur un support placé à proximité,
- Que le pharmacien prévoie un affichage particulier dans son officine, rappelant le régime de prix des médicaments non remboursables ; cette information doit être apposée dans la pharmacie sur un support visible pour le public, sous la forme suivante :
« Le prix des médicaments non remboursables est libre. Vous êtes informés des prix pratiqués dans l'officine pour ces médicaments par affichage ou étiquetage et, pour les médicaments non remboursables soumis à prescription médicale obligatoire, par un catalogue librement accessible dans l'officine »
- Qu'un catalogue répertoriant les prix des médicaments non remboursables à prescription médicale obligatoire habituellement détenus dans l'officine soit mis à la disposition des consommateurs au sein de la pharmacie. Présenté sur support papier ou informatique, il répertorie ces médicaments par ordre alphabétique, et doit être mis à jour au moins une fois par mois.

C'est le respect de ces différentes obligations que nous avons voulu évaluer en envoyant nos enquêteurs dans des officines à travers la France. Les résultats ne sont malheureusement pas à la hauteur de nos espérances.

La réalité des pratiques

Affichage des prix :

L'obligation d'affichage des prix des médicaments exposés à la vue du public est celle qui est le plus respectée : 80% des pharmacies visitées ont mis en place un affichage clair et visible. Sur les 20% restants, la moitié n'a mis en place aucun affichage, l'autre moitié se contentant d'un affichage partiel (sur certains produits seulement)

Indication du caractère libre des prix des médicaments non remboursables

L'affichette devant indiquer que le prix des médicaments non remboursables est libre n'apparaît de façon visible que dans 40 % des pharmacies visitées. Dans 14% des cas, l'affichette existe mais est placée de telle sorte qu'elle n'est absolument pas visible pour le consommateur. Enfin, dans 46 % des cas, elle est tout simplement inexistante.

Présence du catalogue :

Un tiers des pharmacies ne dispose pas du catalogue prévu par l'arrêté. Les autres (67 %) l'ont bien mais ont tendance à le cacher : dans 20 % des cas, il faut en faire expressément la demande pour pouvoir le consulter. Encore faut-il que le consommateur sache qu'il existe et qu'il soit prêt à affronter l'attitude souvent réprobatrice de son pharmacien...

Nos enquêteurs ont fait face à des réactions diverses de la part des pharmacies qui ne se trouvaient pas totalement (ou pas du tout) en règle : certaines semblent ignorer totalement l'existence de ces obligations, d'autres ont clairement indiqué que cela ne leur paraissait pas prioritaire, d'autres enfin ont assuré qu'elles étaient justement en train de mettre en place cette information (ces obligations existent cependant déjà depuis plusieurs années !).

Les syndicats de pharmaciens se sont pourtant engagés dans le cadre d'un avis adopté par le Conseil National de la Consommation le 1^{er} octobre 2008 à rappeler à leurs adhérents leurs obligations en matière d'information sur les prix des médicaments non remboursables, des enquêtes menées en 2006 ayant déjà souligné la faible application de ces dispositions. Les résultats obtenus aujourd'hui semblent à peine plus satisfaisants.

Ne serait-il pas temps que le Conseil de l'Ordre et les autorités de contrôle se saisissent de cette question ? L'information tarifaire, dans un secteur où les prix sont libres, est une obligation qui doit s'imposer à tous. Passée un délai de mise en œuvre raisonnable (ce qui paraît être le cas aujourd'hui), si elle n'est pas respectée, des sanctions doivent être prises.