



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection

Question écrite n° 17462

Texte de la question

Mme Catherine Troallic appelle l'attention de Mme la ministre déléguée auprès de la ministre des affaires sociales et de la santé, chargée des personnes âgées et de l'autonomie, sur les clauses abusives présentes dans certains contrats de téléassistance. Face au vieillissement de la population et à l'encouragement du maintien à domicile, un important marché de la téléassistance se développe. Selon l'UFC Que choisir "ce marché révèle une forte disparité dans la qualité des prestations fournies, des matériels et des équipements ainsi que des compétences proposées par les opérateurs et nombre de contrats censés sécuriser les personnes âgées recèleraient des clauses abusives". En 2009, une enquête de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes auprès de 150 structures de téléassistance avait abouti à des rappels à la réglementation et au dépôt de trois plaintes pour abus de faiblesse. Depuis cette date, le marché ne serait pas plus assaini. Selon l'association de protection des consommateurs, il y aurait même une recrudescence des litiges dans ce secteur en raison notamment des conditions de vente des contrats, des clauses abusives qu'ils contiennent ou du caractère défectueux du matériel proposé. Elle l'interroge sur la portée des travaux de la commission de normalisation « qualité de service en téléassistance » de l'AFNOR, ainsi que sur les labels de qualité type AFRATA. Cette normalisation et cette auto-régulation est-elle suffisante pour mettre terme aux abus constatés ? Elle lui demande quelles mesures le Gouvernement entend mettre en œuvre afin de mieux encadrer ce secteur, mieux protéger les personnes âgées victimes de ces abus et de renforcer les contrôles auprès des opérateurs.

Texte de la réponse

L'activité de téléassistance est une des activités relevant de la catégorie des services à la personne qui concourt directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services au sens du 16° du II de l'article D. 7231-1 du code du travail. Cette activité n'est pas soumise à un régime d'autorisation mais fait l'objet d'une déclaration facultative auprès de la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi territorialement compétente. Cette déclaration ouvre droit aux avantages fiscaux et sociaux du secteur des services à la personne, en application des articles L. 7232-2 et D. 7231-1 du code du travail. Lorsqu'il recourt à des prestations de téléassistance, le consommateur bénéficie des dispositions protectrices de droit commun du code de la consommation. Il peut notamment se prévaloir du caractère abusif des clauses qui auraient pour effet de créer, à son détriment, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat. Par ailleurs, comme les prestations de téléassistance sont le plus souvent commercialisées par voie de démarchage, le consommateur bénéficie de la protection prévue aux articles L. 121-23 à L. 121-26 du même code. Le projet de loi relatif à la consommation délibéré en conseil des ministres le 2 mai dernier renforce cette protection, notamment en transposant la directive n° 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs. En effet, ce texte prévoit que le juge sera tenu de relever d'office le caractère abusif d'une clause dans un contrat de consommation soumis à son appréciation. En outre, le projet de loi prévoit qu'une décision de justice constatant l'existence d'une ou de plusieurs clauses abusives dans un contrat conclu entre un consommateur et un professionnel et la ou les déclarants réputées non écrites,

pourra produire ses effets à l'égard de l'ensemble des parties à des contrats identiques à celui examiné par le juge. En tout état de cause, depuis l'enquête qu'elle a menée en 2009, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes n'a pas constaté un accroissement du nombre de plaintes dans le secteur de la téléassistance. Si toutefois, une multiplication des clauses abusives dans les contrats devait être constatée, le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, saisirait la commission des clauses abusives afin qu'elle examine les contrats de téléassistance en vue d'élaborer une recommandation dans ce secteur. Enfin, le projet de loi susmentionné prévoit la possibilité pour les agents de l'administration de sanctionner d'amendes administratives la présence dans les contrats de consommation de clauses présumées abusives de manière irréfragable.

Données clés

Auteur : [Mme Catherine Troallic](#)

Circonscription : Seine-Maritime (8^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 17462

Rubrique : Personnes âgées

Ministère interrogé : Personnes âgées et autonomie

Ministère attributaire : Économie sociale et solidaire et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [5 février 2013](#), page 1245

Réponse publiée au JO le : [4 juin 2013](#), page 5845