



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## protection

Question écrite n° 22216

### Texte de la question

M. René Rouquet attire 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. Le vieillissement de la population et l'encouragement du maintien à domicile des personnes âgées entraîne un fort développement du marché de la téléassistance en France. Une enquête menée en 2009 par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) avait révélé que la plupart des contrats-types utilisés par les sociétés de téléassistance contenaient des clauses abusives. Les différents rappels à la réglementation alors faits par la DGCCRF ont visiblement été infructueux, car on constate ces derniers mois une forte recrudescence des litiges en la matière, notamment en raison des clauses abusives précitées ou de la faible qualité du matériel proposé. Il lui demande donc si, au-delà de la mise en place d'un contrat-type et de standards minimaux de qualité des produits, le Gouvernement entend utiliser le futur projet de loi relatif au vieillissement et à l'autonomie pour renforcer les contrôles réalisés auprès des différents opérateurs du marché afin de mettre un terme aux abus qui existent actuellement, et ainsi mieux protéger les plus fragiles de nos aînés.

### 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 :** [M. René Rouquet](#)

**Circonscription :** Val-de-Marne (9<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 22216

**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 :** [26 mars 2013](#), page 3228

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