



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection

Question écrite n° 22217

Texte de la question

Mme Annick Le Loch attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur les conditions de souscription, d'exécution et de résiliation des contrats de téléassistance. En forte croissance depuis la loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne, le marché de la téléassistance concerne aujourd'hui environ 400 000 personnes âgées ou en perte d'autonomie, un marché qui offre encore de sérieuses perspectives de développement aux professionnels du secteur en raison des politiques menées en faveur du maintien à domicile. Force est de constater que, malgré les rappels à la réglementation formulés par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), des cas d'abus de faiblesse au moment de la souscription du contrat, d'insertion de clauses abusives dans les contrats de téléassistance ou de matériel non conforme à la qualité annoncée du service, sont à déplorer. En parallèle du travail actuellement mené sur l'édiction d'une norme Afnor visant à garantir la qualité de service en matière de téléassistance ou de la démarche de labellisation qualité engagée par l'association française de téléassistance, il conviendrait donc de renforcer la protection du consommateur en encadrant davantage le secteur. Cette meilleure protection pourrait notamment se traduire par un contrôle accru de la DGCCRF mais aussi par la mise en place d'un contrat-type régissant la prestation de téléassistance. Aussi, sans ignorer que le futur projet de loi sur la consommation devrait permettre de renforcer les droits contractuels en matière de lutte contre les clauses abusives, elle lui demande les mesures que le Gouvernement compte prendre pour mettre fin aux dysfonctionnements régulièrement constatés dans le secteur de la téléassistance et pour, dès lors, sécuriser davantage le consommateur souscrivant un contrat avec les téléopérateurs.

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 Annick Le Loch](#)

Circonscription : Finistère (7^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 22217

Rubrique : Personnes âgées

Ministère interrogé : Économie sociale et solidaire et consommation

Ministère attributaire : Économie sociale et solidaire et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [26 mars 2013](#), page 3193

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