



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection

Question écrite n° 26923

Texte de la question

M. Jean-Marie Sermier alerte Mme la ministre déléguée auprès de la ministre des affaires sociales et de la santé, chargée des personnes âgées et de l'autonomie, sur le développement de clauses abusives dans les contrats de téléassistance. Avec le vieillissement de la population et le maintien de plus en plus fréquent des personnes âgées à domicile, le marché de la téléassistance s'est rapidement développé ces dernières années en France. Une enquête datée de 2009, menée par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes auprès de 150 structures de téléassistance, avait relevé de nombreux dysfonctionnements : clauses abusives, abus de faiblesse, matériel défectueux, etc. Les rappels à la réglementation effectués à cette occasion semblent ne pas avoir été entendus, l'association UFC-Que choisir rapportant une recrudescence des litiges dans ce secteur. Une régulation de ce marché en plein essor, *via* l'instauration d'un contrat-type ou la définition de critères de qualité par exemple, lui apparaît nécessaire pour mettre fin aux abus précités. Il aimerait savoir quelle politique elle ne manquera pas de mettre en oeuvre afin de protéger au mieux les plus âgés d'entre nos concitoyens.

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, saisisrait 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. Jean-Marie Sermier](#)

Circonscription : Jura (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 26923

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 : [21 mai 2013](#), page 5246

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