



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection

Question écrite n° 27694

Texte de la question

Mme Julie Sommaruga 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 entraîne un important développement du marché de la téléassistance en France. Mais là où ces contrats sont censés sécuriser les personnes âgées, de nombreux observateurs pointent des clauses abusives. Déjà 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. Il semblerait que depuis cette date, le marché de la téléassistance ne se soit pas assaini. Par exemple, selon l'UFC-Que choisir, "ce marché connaît une recrudescence de dysfonctionnements en tout genre : contrats présentant des clauses abusives, des abus de faiblesse, du matériel défectueux, etc.". Elle lui demande donc quelles mesures le Gouvernement entend mettre en oeuvre afin de mieux encadrer ce secteur et de protéger les personnes âgées victimes de ces abus.

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. De surcroît, 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. 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. Le renforcement de l'arsenal juridique de l'administration en matière de lutte contre les clauses abusives et une plus forte protection des consommateurs en matière de vente à distance devraient très

largement concourir au maintien de prestations compétitives et loyales dans le secteur du service à la personne. Si toutefois une multiplication des clauses abusives dans les contrats était constatée, le ministre saisirait la commission des clauses abusives afin qu'elle examine les contrats de téléassistance en vue d'élaborer une recommandation dans ce secteur.

Données clés

Auteur : [Mme Julie Sommaruga](#)

Circonscription : Hauts-de-Seine (11^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 27694

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 : [28 mai 2013](#), page 5451

Réponse publiée au JO le : [24 septembre 2013](#), page 10066