



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

établissements d'accueil

Question écrite n° 53386

Texte de la question

M. Guillaume Chevrollier attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales sur les fraudes existantes dans la tarification des maisons de retraite. En effet, une récente enquête réalisée par la Direction des fraudes et de la protection des consommateurs (DGCCRF) révèle que 48 % des maisons de retraite contrôlées sont en infraction en matière d'information sur les prix et de facturation. C'est ainsi que des clauses abusives sont fréquentes comme les forfaits pour la remise en état des lieux, comme les clauses relatives au décès et à la libération de la chambre, comme la rupture des contrats de séjour à l'initiative des seuls directeurs d'établissements. Il lui demande de que le Gouvernement entend faire pour renforcer la protection des personnes âgées et de leur famille face aux abus de tarification en maison de retraite.

Texte de la réponse

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) veille tout particulièrement au respect de la protection économique des personnes vulnérables. S'agissant plus particulièrement des établissements hébergeant des personnes âgées, la loi n° 90-600 du 6 juillet 1990, en introduisant les articles L. 342-1 et suivants dans le code de l'action sociale et des familles, confie aux agents de la DGCCRF le soin de faire respecter le droit des usagers en matière de formalisme du contrat et d'évolution des prix dans les structures non habilitées à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale. Ces agents, déployés dans les directions départementales en charge de la protection des populations, ont par ailleurs pour mission de s'assurer du respect des règles générales relatives à l'information du consommateur au travers notamment du contrôle de l'affichage des prix et de la remise de note faits par les établissements. La loi du 17 mars 2014 relative à la consommation, parue au Journal officiel de la République française du 18 mars 2014 est venue renforcer la protection des consommateurs et notamment des personnes âgées résidant en maison de retraite en améliorant le respect des obligations relatives à leur information et leurs droits contractuels. Dans le cas de manquements relatifs à l'information sur les prix, les opérateurs seront dorénavant passibles de sanctions administratives dont le prononcé sera plus rapide que les sanctions pénales précédemment encourues. Ces sanctions seront en outre harmonisées sur l'ensemble du territoire. Le suivi des manquements relevés et des suites données sera de ce fait plus efficient et efficace. La loi relative à la consommation a en outre interdit, lors du départ d'un résident, généralement lié à son décès, la facturation de toute prestation et notamment celle d'un forfait pour remise en état de son logement. Les contrôles réalisés chaque année par les agents de la DGCCRF ont en effet mis en évidence que certaines clauses des contrats pouvaient avoir une lourde incidence sur le reste à charge des familles lors du départ ou du décès du résident. Désormais, un état des lieux contradictoire doit être réalisé à l'entrée et à la sortie du résident. Aucune somme ne peut être exigée pour la remise en état du logement en l'absence de réalisation de cet état des lieux. Le fait de facturer des frais en méconnaissance de ces dispositions est passible d'une amende administrative dont le montant maximum est 500 fois le tarif journalier correspondant à l'ensemble des prestations relatives à l'hébergement facturé au résident au cours de sa dernière année civile de séjour ou 50 000 €. Au décès du résident, dès lors que ses objets personnels ont été retirés des lieux qu'il occupait, la loi prévoit que seules les prestations d'hébergement délivrées antérieurement

au décès mais non acquittées peuvent être facturées. Les sommes perçues d'avance correspondant à des prestations non délivrées en raison du décès sont restituées dans les trente jours suivant le décès. Cette disposition est applicable aux contrats conclus antérieurement à l'entrée en vigueur de la loi. Le fait de facturer des frais en méconnaissance de ces dispositions est passible d'une amende administrative dont le montant maximum est 1 000 fois le tarif journalier correspondant à l'ensemble des prestations relatives à l'hébergement facturé au résident au cours de sa dernière année civile de séjour ou 100 000 €. L'ensemble de ces dispositions législatives contribuent à améliorer la protection des personnes âgées hébergées en maison de retraite ainsi que celle de leur famille. La DGCCRF restera vigilante à l'application de ces nouvelles mesures législatives.

Données clés

Auteur : [M. Guillaume Chevrollier](#)

Circonscription : Mayenne (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 53386

Rubrique : Personnes âgées

Ministère interrogé : Affaires sociales

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [8 avril 2014](#), page 3125

Réponse publiée au JO le : [24 mars 2015](#), page 2208