



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection

Question écrite n° 17446

Texte de la question

Mme Florence Delaunay 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, il semble qu'un grand nombre d'entre eux recèlent des clauses abusives. 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. Force est de constater que, depuis, le marché ne s'est pas assaini. L'association de consommateurs UFC-Que choisir rapporte en effet une recrudescence des litiges dans ce secteur en raison notamment des conditions de vente des contrats, des clauses abusives qu'ils contiennent ou du caractère défectueux du matériel proposé. Il importe de mettre un terme aux abus constatés et de réguler ce marché en plein essor en définissant des critères de qualité et en mettant en place un contrat-type. Ces mesures pourraient s'intégrer dans le projet de loi à venir sur le vieillissement. Des contrôles accrus auprès des acteurs du secteur sont également souhaitables. En conséquence, elle lui demande quelles mesures le Gouvernement entend mettre en œuvre afin de mieux encadrer ce secteur et de renforcer les contrôles auprès des opérateurs.

Données clés

Auteur : [Mme Florence Delaunay](#)

Circonscription : Landes (1^{re} circonscription) - Socialiste, républicain et citoyen

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 17446

Rubrique : Personnes âgées

Ministère interrogé : Personnes âgées et autonomie

Ministère attributaire : Personnes âgées et autonomie

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [5 février 2013](#), page 1242

Question retirée le : 12 février 2013 (Retrait à l'initiative de l'auteur)