



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 20009

Texte de la question

M. Marc Le Fur 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 la protection des consommateurs. Le Gouvernement souhaite présenter en avril un projet de loi consommation afin de renforcer l'efficacité de la protection des consommateurs. Dans le cadre de ce projet, il a d'ores et déjà laissé entendre qu'il souhaite faire interdire la pratique consistant à payer aux familles des pensionnaires des maisons de retraites décédés l'intégralité du dernier mois commencé. Il lui demande de préciser ses intentions à ce sujet dans le cadre d'un réel renforcement de la protection des consommateurs.

Texte de la réponse

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), direction placée sous l'autorité des ministres chargés de l'économie et de la consommation, est très vigilante sur la protection économique des personnes vulnérables. En ce qui concerne plus particulièrement les établissements hébergeant des personnes âgées, la loi du 6 juillet 1990 relative aux conditions de fixation des prix des prestations fournies par certains établissements assurant l'hébergement des personnes âgées, en introduisant les articles L. 342-1 et suivants dans le code de l'action sociale et des familles, a donné compétence aux agents de la DGCCRF pour 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. Les agents relevant de la DGCCRF, déployés dans les directions départementales en charge de la protection des populations, veillent par ailleurs au respect des règles générales de protection du consommateur : information du consommateur, publicité des prix, remise de note. Par ailleurs, depuis la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, ces agents vérifient également que le livret d'accueil est bien remis aux résidents entrant en établissement et que le conseil de la vie sociale existe au sein de chaque structure. Les contrôles réalisés chaque année par les agents relevant de la DGCCRF ont mis en évidence que certaines clauses des contrats pouvaient avoir une lourde incidence sur le reste à charge des familles lors du départ ou décès du résident. Certains contrats prévoient en effet qu'au départ ou décès du résident et après libération de la chambre, la famille est redevable d'un forfait variable qui peut aller de 3 à 15 jours d'hébergement. On trouve aussi des contrats prévoyant que tout mois commencé reste dû. En outre, des forfaits pour remise en état des locaux sont également parfois prévus alors qu'aucun état des lieux à l'entrée et à la sortie n'est effectué. La commission des clauses abusives avait recommandé en 2008 que soit supprimées des contrats les clauses ayant pour effet « de permettre à l'établissement de percevoir une somme forfaitaire destinée à la remise en état des lieux après la libération de la chambre occupée par la personne âgée » ou de « permettre à l'établissement de facturer la totalité du prix de l'hébergement d'un mois en cas de décès ou de libération de la chambre en cours de mois ». Les enquêteurs de la DGCCRF ont régulièrement rappelé ces recommandations lors de chacun de leurs contrôles. Si la majorité des établissements ont apporté les modifications nécessaires à leurs contrats, d'autres en revanche sont restés sourds à ces recommandations. Compte tenu de la vulnérabilité des publics concernés, le ministre chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation a tenu à ce que

le projet de loi relatif à la consommation apporte des réponses immédiates aux pratiques économiques les plus dommageables pour les personnes vulnérables. Le projet loi qui a été adopté en première lecture prévoit d'interdire à l'avenir aux maisons de retraite de mettre à la charge des familles un certain nombre de journées d'hébergement ou un forfait systématique de remise en état des lieux notamment après la libération de la chambre du résident décédé. Cette mesure mettra par ailleurs tous les établissements sur un pied d'égalité. La DGCCRF ne relâchera pas ses efforts sur le terrain et veillera à la bonne application des mesures votées par le Parlement.

Données clés

Auteur : [M. Marc Le Fur](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 20009

Rubrique : Consommation

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 : [5 mars 2013](#), page 2413

Réponse publiée au JO le : [28 janvier 2014](#), page 853