



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection

Question écrite n° 47055

Texte de la question

M. Lionnel Luca 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 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'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 de 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. Il lui demande quelles mesures le Gouvernement entend mettre en oeuvre afin de mieux encadrer ce secteur et de renforcer les contrôles auprès des opérateurs.

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 l'administration. 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. La loi relative à la consommation promulguée le 17 mars 2014 renforcera cette protection. En effet, elle 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, la loi prévoit qu'une décision de justice constatant l'existence d'une ou de plusieurs clauses abusives réputées non-écrites dans un contrat conclu entre un consommateur et un professionnel et le ou les déclarants pourra produire ses effets à l'égard de l'ensemble des parties à des contrats identiques à celui examiné par le juge. Enfin, la loi relative à la consommation du 17 mars 2014 renforce la protection du consommateur objet du démarchage. 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. En tout état de cause, le projet de loi

relatif à la consommation donnera des pouvoirs accrus aux agents de cette administration. Il prévoit la possibilité pour ces derniers de sanctionner d'amendes administratives la présence dans les contrats de consommation de clauses présumées abusives de manière irréfragable.

Données clés

Auteur : [M. Lionnel Luca](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (6^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 47055

Rubrique : Personnes âgées

Ministère interrogé : Personnes âgées et autonomie

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [24 décembre 2013](#), page 13407

Réponse publiée au JO le : [10 juin 2014](#), page 4699