



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

établissements d'accueil

Question écrite n° 52772

Texte de la question

M. Jacques Kossowski 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 une récente enquête de la DGCCRF portant sur les pratiques commerciales des maisons de retraite. D'après cette étude, la moitié des établissements ne se conformeraient pas parfaitement aux règles prévues par le code de la consommation et le code de l'action sociale et des familles. Il peut s'agir de non affichage des prix mais aussi, et beaucoup plus grave, de pratiques abusives en particulier des tromperies sur les prestations ou tarifs pratiqués. Des facturations exorbitantes et des hausses de prix exagérées auraient aussi été constatées. Déjà en 2012, la DGCCRF avait mis en lumière un certain nombre de dérives tarifaires dans ces établissements d'hébergement. Il lui demande quelles initiatives il compte prendre pour faire respecter la norme qui s'impose au secteur.

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. Jacques Kossowski](#)

Circonscription : Hauts-de-Seine (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 52772

Rubrique : Personnes âgées

Ministère interrogé : Économie sociale et solidaire et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [25 mars 2014](#), page 2749

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