

Thibault THOMAS 34

De: Eric THOMAS <eric.thomas78000@gmail.com>
Envoyé: vendredi 7 juillet 2023 05:32
À: Thibault THOMAS
Objet: Fwd: DGCCRF - EPHAD

Thibault,

Tu pourras trouver ci-dessous un article de la DGCCRF avec un lien intéressant concernant les Ehpad.
Je te souhaite bonne réception de ce courriel.
Bonne journée
Eric

----- Forwarded message -----

De : Charles-Henri THOMAS <charleshenri.thomas@gmail.com>
Date: jeu. 6 juil. 2023 à 22:04
Subject: DGCCRF - EPHAD
To: Eric THOMAS <eric.thomas78000@gmail.com>

Résidences services seniors
Entre tromperies et clauses abusives
Actualité
Publié le : 04/07/2023

Pratiques commerciales trompeuses, clauses abusives, défaut d'information sur les prix... une enquête de la DGCCRF met en lumière que 40 % des établissements contrôlés dans le secteur des résidences services seniors sont en infraction en matière d'information des consommateurs.

Article: <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/prestations-des-residences-services-seniors-40-des-etablissements-controles-par-la-dgccrf-0>

Après avoir épinglé plus d'un Ehpad sur deux cet automne pour des manquements aux droits des consommateurs, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) s'est intéressée de plus près aux résidences services seniors. Son enquête révèle, dans ce secteur aussi, des anomalies importantes dans la transparence et la loyauté des informations délivrées au grand public. L'enquête, menée en 2021 et 2022, a porté sur 256 établissements de groupes privés (qui représentent la plus grande part de l'offre) mais aussi des établissements associatifs ou indépendants.

Des pratiques trompeuses

La DGCCRF reproche essentiellement à ces résidences services une présentation trompeuse de la nature et de la qualité de leurs prestations. Sur le papier, des services étaient proposés, sans être assurés ensuite. « *Les enquêteurs ont constaté sur certains sites Internet et supports de communication la présentation d'établissements médicalisés alors que ces résidences ne sont pas des établissements médicaux sociaux (mise en avant à tort de la présence de professionnels de santé, par exemple). Par ailleurs, la qualité de service alléguée est dans certaines résidences mensongère, comme la mention de la présence d'un agent de sécurité 24 h/24, d'un espace de balnéothérapie ou d'une salle de sport* », détaille le gendarme de la consommation.

Des prix et des services très flous

Les enquêteurs ont également constaté que certaines résidences avançaient la possibilité d'obtenir un crédit d'impôt sur les prestations de services à la personne de confort, alors qu'elles ne satisfont pas aux conditions requises.

En outre, « *les caractéristiques essentielles des services offerts ne sont pas toujours communiquées de manière lisible et compréhensible, de sorte que le résident ne sait pas clairement ce à quoi il souscrit* », déplore le rapport d'enquête. Ainsi, l'information sur les services offerts par la résidence change d'un support à l'autre, ou bien elle est présentée déduction faite de l'avantage fiscal ou des aides sociales, les informations précontractuelles obligatoires pour les prestations de service à la personne ne sont pas toujours respectées (devis incomplets...) et certains documents ne distinguent pas les services collectifs (disponibles pour tous et compris dans le prix) et les services individualisables, qui sont sur option et facturés en plus.

Des clauses illicites ou abusives

Enfin, les contrôles ont mis en évidence l'existence de certaines clauses illicites ou abusives dans les contrats souscrits par les résidents : de la simple désignation incorrecte de la juridiction compétente en cas de recours à la possibilité de modifier unilatéralement les prix ou les conditions des services, en passant par la facturation de frais pour l'utilisation de chèque emploi service universel (Cesu).

« *Une grande majorité des établissements contrôlés se sont spontanément remis en conformité* », rassure la DGCCRF, dont les services ont tout de même adressé « 71 avertissements (concernant principalement le non-respect d'obligations d'informations précontractuelles) et 32 injonctions de mise en conformité (pour pratiques commerciales trompeuses, clauses abusives, absence de mentions obligatoires au devis et à la facture...) » aux professionnels en infraction.