

360° Questions / Réponses : Droit de la consommation - Précision sur la réglementation applicable aux Services à la Personne

25.08.2020 11 heures

Dans un contexte de crise sanitaire, la DGCCRF nous a alerté sur certains points de réglementation applicables au secteur des services à la personne dans le cadre de la crise Covid :

I. Suspension ou Annulation d'intervention pour cause Covid

Q1 : un client a suspendu ou annulé des interventions pour cause de Covid, puis-je facturer les interventions non réalisées ?

R1 : Si vous étiez en mesure de réaliser les interventions prévues dans des conditions respectueuses des consignes sanitaires (port de masques par les professionnels, mise en œuvre d'un protocole spécifique,) et que vous en avez bien informé les consommateurs, les règles normales du contrat s'appliquent **et le paiement de certaines prestations refusées pourrait être exigé selon les conditions prévues au contrat (clauses de préavis par exemple).**

Q2 : vous avez suspendu ou annulé des interventions pour cause de Covid, (en raison de priorisation des interventions, de disponibilité des moyens humains ou matériels, d'un arrêt de l'activité...) quelles conséquences ?

R2 : Il vous appartient en tant que professionnel de proposer au consommateur une régularisation (suspension de la facturation ou des prélèvements, remboursement, ...) pour les prestations que vous n'avez pas réalisées.

II. Répercussion de l'achat de matériel sanitaire (en lien avec la Covid 19) auprès des consommateurs

Q3 : Avons-nous la possibilité de répercuter la hausse de vos charges de fonctionnement du fait de l'obligation d'achat d'EPI sur nos clients ?

R3 : Pour la DGCCRF, plusieurs situations doivent être prises en comptes :

Pour les activités de Services à la Personne dites « de confort » (activités listées à l'article D. 7231-1 II du code du travail + garde d'enfants de moins de 3 ans) :

La liberté contractuelle et la liberté des prix régissent la relation commerciale entre le consommateur et l'opérateur de Services à la Personne dits « de confort ». De ce fait, **l'opérateur de Services à la Personne a la possibilité de répercuter des charges de fonctionnement, même exceptionnelles, sur le prix facturé au consommateur.** Dans le cadre de la crise sanitaire actuelle, l'opérateur peut donc établir des frais annexes ou augmenter le prix horaire des prestations pour les nouveaux contrats **sous réserve d'une information claire et loyale du consommateur.** Ces nouveaux contrats ne devront pas contenir de clauses prévoyant la modification unilatérale du prix liée à la crise de la Covid-19 sous peine d'être considérées comme abusives au sens de l'article R. 212-1 3° du code de la consommation.

Pour les contrats en cours, l'opérateur aura la possibilité de proposer au consommateur, et ce uniquement **par voie d'avenant, une modification du prix de la prestation ou l'ajout de frais annexes supplémentaires au contrat**. Cependant, le consommateur pourra refuser de le signer. Il appartiendra alors au prestataire de poursuivre le contrat initial ou de le résilier dans les conditions prévues à ce dernier (délai de préavis...) ou à défaut en respectant les règles générales du code civil.

1. Pour les activités de services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) relevant de l'article D. 312-6-2 du CASF (structures autorisées)

- Les activités de SAAD prestées par les **opérateurs habilités** à intervenir auprès des bénéficiaires de l'aide sociale :

En application de l'article L. 314-1 du CASF, les tarifs des prestations de SAAD des structures habilitées prises en charge par le département (APA/PCH) sont fixés annuellement par le président du conseil départemental. Le prestataire ne peut donc augmenter ses prix au-delà de ceux fixés par le département. En cas de non-respect de ces tarifs ou de mise en place de frais supplémentaires inhérents à ces prestations, l'opérateur s'exposerait à une sanction de la part du conseil départemental en application de l'article L. 133-2 du CASF. L'opérateur aura la possibilité de se rapprocher du Conseil départemental pour envisager un changement de ses tarifs.

- Les activités de SAAD prestées par les **opérateurs non habilités** à intervenir auprès des bénéficiaires de l'aide sociale :

En application de l'article L. 347-1 du CASF, les prix des prestations de SAAD des structures non habilitées sont libres à la signature du contrat et doivent ensuite respecter le taux d'évolution maximum des prix prévu par l'arrêté interministériel annuel (encadrement des prix)

Dans le cadre de la crise sanitaire actuelle, **l'opérateur peut donc établir des frais annexes ou augmenter le prix horaire des prestations pour les nouveaux contrats sous réserve d'une information claire et loyale du consommateur**. Ces nouveaux contrats ne devront pas contenir de clauses prévoyant la modification unilatérale du prix liée à la crise du Covid-19 sous peine d'être considérées comme abusives au sens de l'article R. 212-1 3° du code de la consommation.

Dans le cadre des contrats en cours, l'opérateur pourra augmenter ses prix ou ajouter des frais annexes à ces derniers mais dans la limite du taux d'augmentation prévu par l'arrêté interministériel annuel (arrêté du 24 décembre 2019 relatif aux prix des prestations de certains services d'aide et d'accompagnement à domicile). Il devra en informer le consommateur par écrit (courrier, mail...). En cas de non-respect du taux d'évolution prévu, l'opérateur pourra faire l'objet de suites en application de l'article L. 347-2 du CASF. Si l'opérateur souhaite dépasser le taux d'évolution annuel, il pourra demander une dérogation auprès du Conseil départemental pour les motifs prévus à l'article L.347-1 du CASF (augmentation importante des coûts d'exploitation résultant de la modification des conditions de gestion par exemple). Si le prestataire souhaite rompre le contrat à durée indéterminée, il ne pourra le faire **que dans les conditions de résiliation prévues au sein de ce dernier**.

TOUTEFOIS, au regard du contexte exceptionnel que nous traversons, la Fédésap a saisi officiellement la DGCCRF afin :

- Que la facturation des EPI soit exclue du champ de l'encadrement des prix,
- Soit, qu'un nouveau pourcentage d'évolution des prix (6%) soit arrêté avant le 30 septembre.