



## Avis du Conseil National de la Consommation sur les services à la personne

NOR : EFIC1225943V

Dans le cadre d'un mandat approuvé par le Bureau du Conseil National de la Consommation visant à rappeler les points du droit de la consommation obligatoirement applicables par les prestataires de services, il a été constitué un groupe de travail sur le thème des services à la Personne,

Cette réflexion a porté sur les services à la personne visés par la loi relative au développement des services à la personne du 26 juillet 2005 dite « Loi Borloo », (article L.7231-1 et D.7231-1 du code du travail) exclusion faite des services financés par des fonds publics et organisés par des prestataires spécifiques tels que des collectivités locales ou des établissements publics.

Après avoir constaté le caractère multiforme de ce secteur en plein essor, le Conseil national de la consommation fait les recommandations suivantes :

**Recommandation n°1** : L'affichage des prix, le devis et tout contrat, doivent obligatoirement mentionner de manière visible et lisible :

- Le mode d'intervention : prestataire, mandataire ou mise à disposition ;
- Les missions réalisées ou prestations fournies ;
- La qualité ou l'identité de l'employeur.

**Recommandation n° 2** : Les informations précontractuelles doivent être mises à la disposition du client potentiel et être facilement consultables.

Lorsque la prestation est proposée à distance par voie électronique, l'ensemble des prix et les conditions générales de vente doivent être facilement accessibles et imprimables, en application de l'article 1369-4 du code civil.

**Recommandation n° 3** : l'information publicitaire, lorsqu'elle contient une communication sur les prix :

- doit être claire et porter sur des prix TTC exprimés dans une unité de valeur adaptée à la nature du service (heure, jour, semaine, mois ou forfait) ;
- doit mentionner cette unité de valeur dans la même taille de caractère que celle du prix.

L'avantage fiscal éventuel doit être clairement défini, détaché du prix et exprimé dans une taille de caractère inférieure.

**Recommandation n°4 :** Conformément à l'article L. 113-3 du code de la consommation, tous les prix doivent être mis à la disposition du consommateur.

Afin de faciliter la comparaison des offres, l'affichage des prix doit s'effectuer sur l'intégralité des prestations proposées, ainsi que le cas échéant, l'indication de tous les frais annexes (frais de dossiers par exemple).

Dans le cas où il serait matériellement impossible d'afficher toutes les prestations proposées :

- l'affichage des prix doit être réalisé sur les offres et/ou durées généralement pratiquées ;
- pour toutes les prestations rarement pratiquées qui ne seraient pas affichées, une information spécifique sur leur prix doit être fournie au consommateur sur sa demande.

**Recommandation n° 5 :** Un devis personnalisé gratuit est établi pour toute prestation de services à la personne dont le prix mensuel est égal ou supérieur à 100 euros TTC, ou sur simple demande du consommateur.

Cette disposition est affichée dans les lieux d'accueil et mentionnée sur les sites Internet des professionnels.

**Recommandation n°6 :** Les dispositions des recommandations numéros 1, 2, 3, 4, 5 devraient être rendues obligatoires par voie réglementaire.

**Recommandation n°7 :** Pour éviter d'introduire dans les contrats des clauses qui seraient ou pourraient être qualifiées d'illicites ou d'abusives au sens de l'article L. 132-1 du code de la consommation, le CNC recommande aux professionnels de se référer systématiquement à la législation relative aux clauses abusives, aux recommandations de la Commission des clauses abusives notamment la recommandation n°12-01 relative aux contrats de services à la personne et à la jurisprudence en la matière lors de la rédaction de leurs contrats.

**Recommandation n° 8 :** En plus des mentions prévues par la recommandation n°1, le contrat de mandat doit rappeler aux consommateurs qu'ils sont soumis, en tant qu'employeurs, aux exigences du code du travail et de la convention collective nationale des salariés du particulier employeur du 24 novembre 1999 étendue par arrêté du 2 mars 2000.

**Recommandation n° 9 :** Préalablement à son immatriculation auprès des organismes de sécurité sociale, le consommateur doit être informé, par ces organismes de sécurité sociale, des différents modes d'intervention ainsi que de leurs conséquences en termes de responsabilités et de coûts pour le particulier employeur. Cette information sera assortie des références des règles applicables (code du travail, convention collective).

**Recommandation n°10 :** Une synthèse des principales dispositions du code de la consommation, notamment, l'information précontractuelle, l'affichage des prix et les mentions obligatoires relatives à une offre de prestation de service à la personne seront disponibles sur les sites internet des administrations, organismes de sécurité sociale et organismes consulaires compétents (exemple : Ministères, ANSP, Chambres Consulaires, ...) afin que les professionnels intéressés, notamment les créateurs d'entreprises et auto-entrepreneurs, puissent connaître leurs obligations en la matière. Cette synthèse sera relayée par les fédérations professionnelles.