

Le Consommateur du 95

N° 121 - 1 €
2° Trimestre 2011
ISSN 0292-1146

Association locale UFC Que-Choisir
de la Vallée de Montmorency



édito

Le logement locatif

Pourquoi notre association locale a-t-elle décidé de réaliser une enquête sur le logement locatif et de participer à un travail national sur le même sujet ?

Le logement est le poste de dépenses le plus important pour les consommateurs. En moyenne il représente 22% des dépenses des ménages. Énorme ! De plus, localement, il représente une part importante des litiges que nous gérons (11% en 2010, 19% pour l'ensemble des associations locales UFC), avec états des lieux vite expédiés à l'entrée dans le logement et ultra précis à la sortie, cautions non rendues, travaux indispensables prévus et non réalisés, préavis de sortie ne respectant pas la législation en vigueur, demande illégale de frais de rédaction des quittances de loyers... Sur l'ensemble de la France ces litiges ont augmenté de 18% entre 2007 et 2010 ! La raison était donc suffisante pour que nous allions voir, de plus près, ce qu'il en était sur le terrain.

Comme vous le lirez dans la page suivante, les résultats de l'enquête, quoique non catastrophiques, sont alarmants. On constate, sans surprise, que les agences, intermédiaires entre le bailleur et le locataire, ont le coeur penchant du côté des premiers, tout en soutirant des deniers aux seconds sous le faux prétexte qu'ils leur fourniraient un service ! Quel service (1 seule agence sur 4 a remis une fiche descriptive de l'appartement à louer), à part celui de chercher à sauvegarder les intérêts des propriétaires bailleurs ?... même exagérément car, quand au cours de l'enquête on se présente en disant que le futur locataire est en CDI et gagne trois fois le prix du loyer, une agence refuse tout de même d'ouvrir un dossier sous prétexte qu'il n'a pas de garant ! Navrant !

Raymond CIMA

SOMMAIRE

- Editorial

-Le logement locatif

- Informations, prise de position

-Enquête "agences immobilières"

-Locations : nos demandes

-Facture électronique. Oui mais...

-Permanences à EZANVILLE

-

Litiges du trimestre

-Darty, GdF Suez, AXA, Orange...

-Méfiez-vous de vos "voisines"...

Enquête : «Agences immobilières»

1-Affichage en vitrine, pas systématique malgré l'obligation légale.

2-Diagnostic de performance énergétique DPE (Décret n° 2010-1662 du 28 décembre 2010). L'affichage du DPE est correct.

3-Affichage des honoraires (Arrêté du 29 juin 1990 relatif à la publicité des prix pratiqués par des professionnels intervenant dans les transactions immobilières). Pas systématique : 4 agences sur 9 sans affichage visible de l'extérieur.

4-Honoraires de location

Pour le locataire, ils ont pu être relevés 4 fois.

Pour le propriétaire ils n'ont pu être relevés qu'une seule fois.

5-Rédaction du bail

Le prix à payer pour la rédaction du bail est souvent non affiché ou non visible (5 fois), parfois indiqué comme étant à payer en plus (3 fois).

6-Des pratiques abusives à condamner

a) Concernant la demande illégale de documents pour le dossier (Loi du 6 septembre 1989, article 22-2 (ajouté par la loi 2010-1249))

Toutes les agences ont demandé au moins un document interdit par la loi

Autorisation de prélèvement automatique : 1 agence

Attestation de l'employeur : 5 agences. (C'est illégal dès lors qu'il peut être fourni un contrat de travail et les derniers bulletins de salaire).

b) Concernant les honoraires pour le locataire : des honoraires élevés (en moyenne un mois de loyer) pour un service et des **conseils très limités** car une seule agence a remis une fiche descriptive de l'appartement.

(Anecdote navrante : le manque de garant, pour un demandeur en CDI gagnant 3 fois le montant du loyer, pose problème à une agence qui ne propose aucune solution alternative).

Protocole

9 agences visitées du 12 mars au 2 avril 2011

Scénario

Aide d'un jeune membre de sa famille dans sa recherche d'appartement à louer

Appartement (2 pièces, 40 m²)

Revenu = 3 fois le loyer

Pas de garant

Protocole

-Vérification de l'affichage des informations obligatoires ; **DPE** (Diagnostic de Performance Énergétique. Obligation dans décret n°2010-1662 du 28-12-2010), et **honoraires** (obligation dans arrêté du 29-6-990)

-Visite d'un appartement

-Observation du conseil, de la légalité des papiers demandés et de la réaction en l'absence de garant.

Locations. Nos demandes aux pouvoirs publics

-Imputer les honoraires des agents immobiliers à la seule charge des bailleurs. Aujourd'hui, la pratique est un partage 50%/50% entre locataire et bailleur. C'est contraire à une lecture stricte de l'article 5 de la loi du 6 juillet 1989 qui dit que **seuls les honoraires d'actes (bail) sont à partager**. Jurisprudence de la Cour d'appel de Grenoble du 19 octobre 2004 : « **le locataire n'a pas à payer pour être recherché** ».

-Plafonner, au niveau national, les honoraires de rédaction de bail (partagés à parts égales entre bailleurs et locataires).

-Créer un fonds dans lequel seront versés les dépôts de garantie. Les intérêts de ce fonds seront utilisés pour la solidarité nationale en matière de logement.

-Informier obligatoirement les locataires sur l'importance de l'état des lieux :

Au moment de l'état des lieux d'entrée : note d'information à donner par le bailleur au locataire.

En accusé de réception de la notification du congé du locataire, lui remettre : une copie de l'état des lieux d'entrée ; une note d'information précisant les conditions de réalisation de l'état des lieux de sortie, de récupération du dépôt de garantie et les modalités de recours en cas de contestation.

Sans remise de ces documents par le propriétaire, le dépôt de garantie devrait être rendu intégralement.

Factures électroniques. Oui mais !...

Comme beaucoup, j'estime qu'il y a urgence à mettre en place une politique énergétique qui concilie respect de l'environnement et satisfaction des besoins.

Toutefois, j'avoue ressentir de plus en plus d'irritation vis à vis des convertis de fraîche date à l'écologie qui m'inondent de courriers, m'incitant à prendre en charge des tâches qui jusqu'ici leur revenaient, dans le but essentiel d'accroître leurs profits.

Après le tour des banquiers, des fournisseurs d'énergie et j'en passe, c'est au tour de France Télécom, de me relancer afin que j'apporte ma contribution au sauvetage de la planète.

Ces bonimenteurs sans scrupules me suggèrent de consulter désormais mes factures sur le Net et de payer dorénavant le papier et les cartouches d'encre pour les imprimer, sans compter le temps passé, plutôt que de continuer à m'accrocher à leur support papier qui serait passé de mode.

Pour un million d'adhérents à la formule, c'est, m'assure-t-on, une économie d'émission de carbone équivalent à une consommation de 1 400 000 km en voiture.

Plus la ficelle est grosse, plus elle a, pensent-ils, de chance d'être gobée par les naïfs que nous sommes supposés être...

Alors que toutes ces entreprises de haut rang s'inscrivent dans une activité dévoreuse des ressources de la planète, j'aimerais connaître les mesures qu'elles prennent pour contribuer à la réalisation de la noble cause dont elles se prétendent les défenseurs.

Notons, également, qu'une connexion sur Internet est aussi très énergivore.

Si tous ces industriels jurent qu'ils ne sont animés que de pures motivations écologiques... ils n'en gardent pas moins pour eux les économies réalisées, en évitant soigneusement de les répercuter sur les factures.

Pour France Télécom elles s'élèveraient de source fiable à 234 Millions d'euros !!!

Dans ces conditions, je lui ai adressé il y a déjà quelques semaines un courrier en lui demandant quelle ristourne serait comptée sur ma prochaine facture de téléphone pour me dédommager, d'autant plus que l'archivage n'est prévu que sur un an et que certains établissements bancaires ont déjà prévu des commissions particulières pour stocker de telles données.

A ce jour, je suis au regret de constater que la Société s'est empressée de ne pas me répondre.

Gérard DARNAT

Des litiges !

Très divers ce trimestre.

DARTY

1-En caisse, vous a-t-on refusé d'appliquer une réduction notée sur un article en promotion ?

2-Les délais de réparations sous garantie durent-ils exagérément, comme ce fut le cas pour le téléviseur d'un adhérent ?

*

GDF SUEZ

Vos relevés de gaz sont-ils effectués pendant l'été, souvent lorsqu'il n'y a personne chez vous ?

Pour deux cas traités, le résultat s'était soldé par une facture démentielle pour laquelle nous avons dû intervenir.

*

AXA

M.T. subit un vol avec effraction, chez lui. On est entré par la fenêtre. AXA refuse de l'indemniser sous prétexte que sa porte d'entrée n'est équipée que d'une seule serrure et non des deux

exigées par l'assureur.

Nous avons réussi à obtenir une indemnisation. Cependant, pour éviter les problèmes, nous vous conseillons de respecter à la lettre les conditions de souscription de votre assurance.

*

Orange !

Avez-vous, vous aussi, des problèmes, paraît-il "insolubles", de téléphone suite à un dégroupage ?

*

Achats sur Internet

Méfiez-vous, surtout lorsqu'il s'agit

Permanences à Ezanville

Nous avons le plaisir de vous annoncer la mise en place de permanences litiges à EZANVILLE, depuis le mois de mars 2011.

**Salle Anglade, rue Anglade
Tous les mardis de 19h à 19h30,
(sauf vacances scolaires.)**

de sites étrangers contre lesquels on ne peut pas agir, et/ou des "bonnes affaires". Elles sont souvent "bonnes", mais pas pour vous !

*

Méfiez-vous de vos "voisines" !...

Dans notre région, et peut-être ailleurs aussi, depuis quelques temps, des femmes bien mises, avec ou sans poussette et bébé (mais avec, ce doit être encore plus payant), isolées ou parfois en petit groupe, accostent certaines personnes dans la rue ou dans le train et leur disent en substance : «Je suis votre voisine ; vous ne me

reconnaissez pas ? J'ai claqué la porte de chez moi et je suis dehors ! Le serrurier me demande 200 Euros pour ouvrir et je n'en ai que 160 ! Pouvez-vous me prêter les 40 Euros qu'il me manque ?...»

Vous imaginez la suite ! Si vous avez quelques scrupules ; si vous vous pensez «Je ne me souviens pas d'elle ! Alzheimer me guetterait-il ?» et que vous leur "prêtez" ce qu'elles vous demandent, vous ne reverrez ni la "voisine" ni votre argent !

Tous les moyens sont bons, pour arnaquer les gens !

Loi N° 90-1259 du 31/12/90 publiée au J.O. le 5/1/91

Cette loi portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques traite dans son article 26 des consultations données par les associations de consommateurs. **Il en ressort que les conseils à caractère juridique doivent être exclusivement limités aux adhérents.**

LE CONSOMMATEUR DU 95
est édité par
l'UFC-QUE CHOISIR
de la Vallée de Montmorency
Centre Culturel du Forum
95210 SAINT GRATIEN
Association régie par la loi de 1901

Courriel : I953@ufc-ul.org
Internet : www.ufc-ul.org

Direction: M. CIMA
Trésorerie: Mme DARGNAT
Secrétariat: M. FOUCHÉ
Litiges: Mme CIMA
Mme LE NEVÉ
MME PHU
Mme SAINT-LÉGER
Mlle MARIA
Enquêtes: Mme MAAREK
M. PLATTEAU
M. VAU

Dépôt légal à parution
Numéro tiré à 600 exemplaires par nos soins
Abonnement un an (4 numéros): 4 €
Gratuit pour les adhérents à jour de cotisation

PERMANENCES LITIGES (Sauf vacances scolaires)

-Au Centre Culturel du Forum (Saint-Gratien) tous les jeudis de 19h à 19h30

Nouvelles permanences

-A la salle Anglade, rue Anglade (Ezanville) tous les mardis de 19h à 19h30.

BULLETIN D'ADHESION-READHESION ABONNEMENT-REABONNEMENT

Si vous êtes adhérent, ou si vous souhaitez adhérer à l'UFC Vallée de Montmorency, adressez votre chèque à l'ordre de l'UFC au Centre Culturel du Forum 95210 ST GRATIEN

NOM.....

ADRESSE.....

• Don :

• Adhésion 1 an : première année : 28€ ; réadhésion : 23€

Par notre intermédiaire, vous pouvez prendre aussi un premier abonnement à "QUE CHOISIR" à tarif réduit :

• 11 numéros + 4 hors série : 49€ au lieu de 62€. **PROFITEZ-EN !**

