



LOGEMENT LOCATIF :
DES PRATIQUES BIEN PEU LOUABLES

Des pratiques bien peu louables

► Le logement : première préoccupation des Français

Le logement constitue le premier poste de dépenses des consommateurs. En 2009, les consommateurs ont consacré 22% de leurs revenus pour se loger.

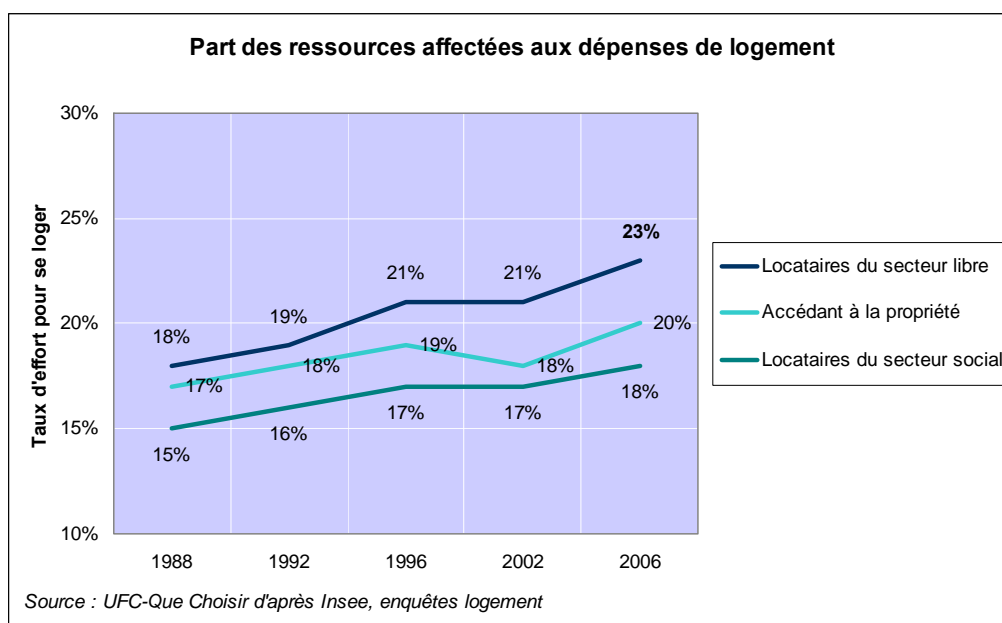
L'inflation des dépenses de logement dans le budget des ménages comme celle des litiges enregistrée ces derniers mois ont justifié que l'UFC-Que Choisir réalise un bilan sur ce thème.

En France aujourd'hui, 42%¹ des ménages sont locataires de leur logement : 24% dans le privé, 18% dans le social. La proportion de locataires est, en France, nettement supérieure à celle de la moyenne² des 27 pays de l'Union Européenne.

L'UFC-Que Choisir a décidé d'axer son enquête sur le logement locatif du secteur privé qui concerne 6,6 millions de ménages. En effet, c'est ce segment de population qui consacre la part la plus importante de ses revenus à se loger et qui est le plus impacté par le contexte économique difficile³.

Le taux d'effort pour se loger correspond à l'ensemble des dépenses consacrées au logement dans le budget des ménages. Celui des locataires du secteur privé est plus important que celui des autres catégories de population et, de surcroît, il augmente plus fortement. En effet, aujourd'hui, le taux d'effort pour se loger des locataires du secteur privé est de 23%. Il a augmenté de 5 points en 20 ans. Pour comparaison, le taux d'effort des accédants à la propriété est de 20% et celui des locataires du secteur social est de 18%. Pour eux, le taux d'effort a augmenté également, mais de façon moins marquée. Il a augmenté de 3 points (vs 5 pour le secteur locatif privé).

Illustration 1 : Un taux d'effort supérieur des locataires du secteur privé pour se loger



¹ Source Insee, SOeS, compte du logement 2009 : 24% locataires du secteur libre et 18% du secteur social

² 35% selon les données d'Eurostat 2007

³ Selon les données de l'Insee, alors qu'il y a 20 ans, locataires et propriétaires disposaient de niveaux de vie comparables, aujourd'hui, le niveau de vie des locataires s'est très fortement dégradé et est en retrait de 20% par rapport au niveau de vie moyen des Français.

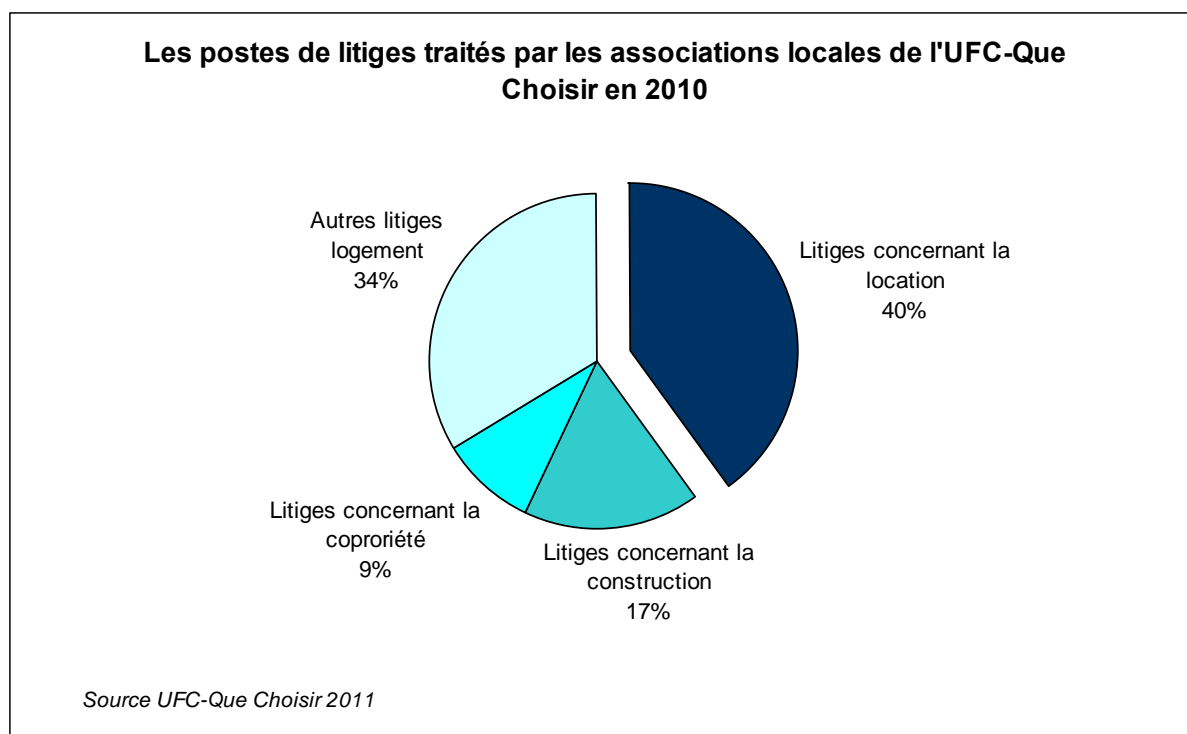
Une préoccupation observée par nos associations locales

► La location : première cause de litiges en logement

Cette grande préoccupation des consommateurs pour les questions liées au logement locatif, l'UFC-Que Choisir l'observe tous les jours dans son réseau d'associations locales.

Le logement constitue ainsi une des principales sources de litiges. Sur l'ensemble de l'année 2010, l'UFC-Que Choisir a traité 72 000 litiges. 19% d'entre eux concernaient des questions liées au logement. En volume, les litiges sur le logement traités par l'UFC-Que Choisir ont bondi de +18% entre 2007 et 2010. Avec le secteur de l'énergie (autre poste de dépenses contraint), il s'agit du secteur de consommation pour lequel la hausse du nombre de litiges est la plus importante.

Illustration 2 Les litiges dans le domaine du logement traités par l'UFC-Que Choisir en 2010



Dans le domaine du logement, la masse la plus importante des litiges concerne les problèmes liés à la location comme l'illustre le graphique ci-dessus.

- Les litiges dans la location concernaient notamment un bail en cours (16% de l'ensemble des litiges logement) et plus particulièrement :
 - Les travaux à réaliser par le propriétaire, la régularisation annuelle des charges, les quittances de loyer non envoyées ou indument facturées.
- Les litiges concernaient également la fin du bail (14% de l'ensemble des litiges en logement) en particulier :
 - L'état des lieux et la récupération du dépôt de garantie.



► Des litiges qui trouvent leur origine après l'entrée en location

Les litiges relatifs aux modalités d'entrée en location sont en nombre réduits car, à cette étape, le locataire, en position de faiblesse, n'est pas à même de faire valoir ses droits. En effet, à l'entrée en location -redoutant de ne pas se voir proposer le logement- le locataire ne se sent pas en capacité de refuser de communiquer des documents qu'on lui réclame indument ou de demander l'enregistrement des précisions sur l'état des lieux d'entrée.

Cette situation de déséquilibre aboutit alors bien souvent à des litiges à la sortie. L'expérience montre que l'absence d'état des lieux à l'entrée ou qu'un état des lieux bâclé, constituent un litige en puissance à la fin du bail. Ces observations ont donc conduit l'UFC-Que Choisir à s'intéresser aux situations d'entrée en location par le biais des agences immobilières, acteur important de l'accès à la location.



L'enquête de l'UFC-Que Choisir sur les pratiques peu louables des agences immobilières

L'enquête de l'UFC-Que Choisir sur les pratiques des agences immobilières se justifie d'autant plus qu'une enquête de la DGCCRF réalisée entre octobre 2006 et février 2007 soulignait de nombreux manquements de la part de ces professionnels⁴.

► 1 056 agences immobilières visitées par l'UFC-Que Choisir

Les bénévoles de l'UFC-Que Choisir ont visité 1 056 agences immobilières. Ces visites ont été effectuées entre le 14 mars 2011 et le 2 avril 2011.

Le scénario était le suivant :

Une personne aide un membre de sa famille dans sa recherche d'un appartement à louer. L'appartement recherché est composé de 2 pièces pour une surface d'environ 40 m². Le candidat locataire présente un dossier correct. Ses revenus couvrent trois fois le montant du loyer exigé mais il n'a pas de garant.

Les objectifs assignés aux visites étaient les suivants :

- Vérifier le respect des règles relatives à l'affichage des informations obligatoires, étiquette énergétique (vignette du Diagnostic de performance énergétique) et montants des honoraires.
- Visiter un appartement et observer : la qualité du conseil, la légalité des papiers demandés pour la constitution du dossier.
- Noter la réaction de l'agent immobilier face à la situation d'absence de garant mais en présence d'un dossier correct.

Sur l'ensemble des 1056 agences visitées, 737 agences, soit 70% proposent des annonces « location » en vitrine. C'est peu ! Cela s'explique sans doute par la plus grande rentabilité des transactions de vente par rapport aux transactions locatives.

⁴ L'enquête nationale a été réalisée entre le 4^{ème} trimestre 2006 et février 2007. Elle a porté sur les pratiques tarifaires notamment l'affichage des prix et les conditions de vente, les conditions d'exercice et d'intervention des agents immobiliers (détenation de la carte professionnelle et existence du mandat du propriétaire du bien immobilier) et sur les publicités commerciales des agents immobiliers. Les investigations menées dans 51 départements auprès de 1070 agences immobilières ont mis en évidence de nombreux manquements. Au total, 830 agents immobiliers étaient en infraction par rapport à la réglementation. Les contrôles ont donné lieu à 634 simples rappels à la réglementation pour des infractions mineures. Plus graves, 154 procès verbaux pour défaut d'affichage, tromperie et publicité mensongère et 42 rapports sur le fondement de l'article 40 du code de procédure pénale ont été transmis au Parquet.

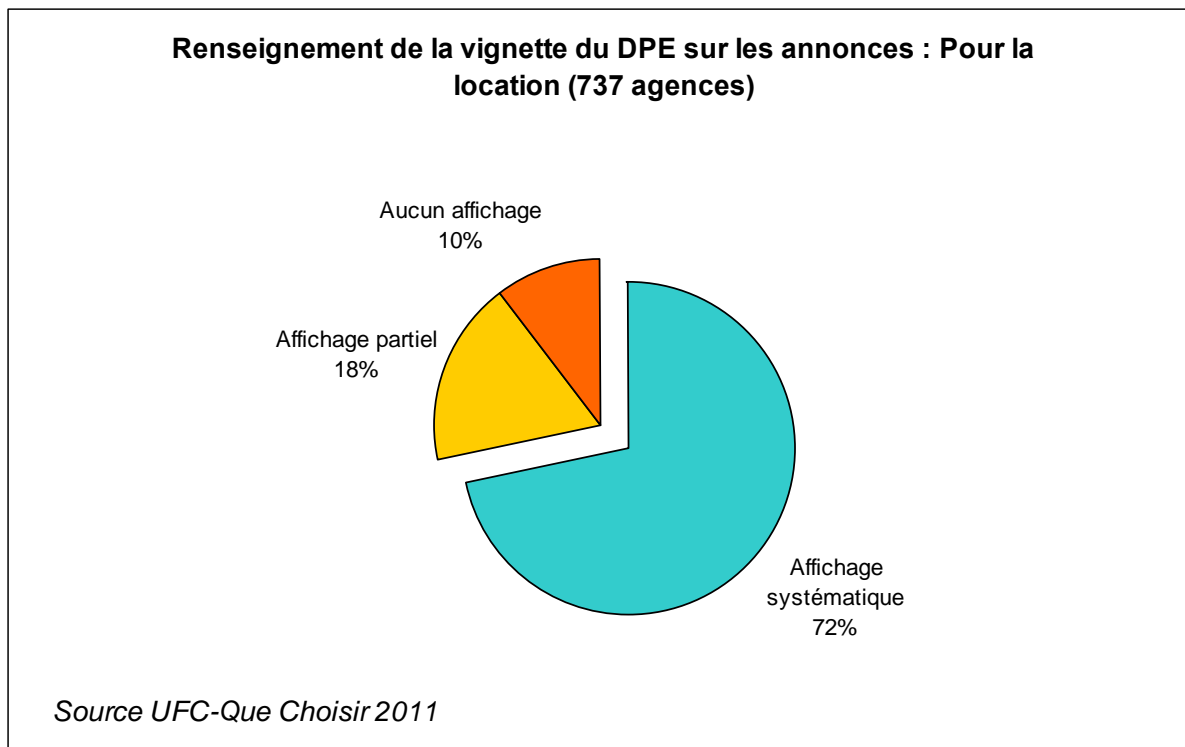


1. Information : la transparence aux oubliettes !

● Retard à l'allumage pour l'affichage de l'étiquette énergétique

Malgré l'obligation légale⁵ depuis le 1er janvier 2011 de l'affichage de l'étiquette du Diagnostic de performance énergétique, celui-ci n'est pas systématique. Ainsi, seules 72% des agences affichent systématiquement l'étiquette énergétique, 18% ne le font que parfois et 10% ne le font encore pas du tout.

Illustration 3 L'affichage en vitrine n'est pas systématique malgré l'obligation légale

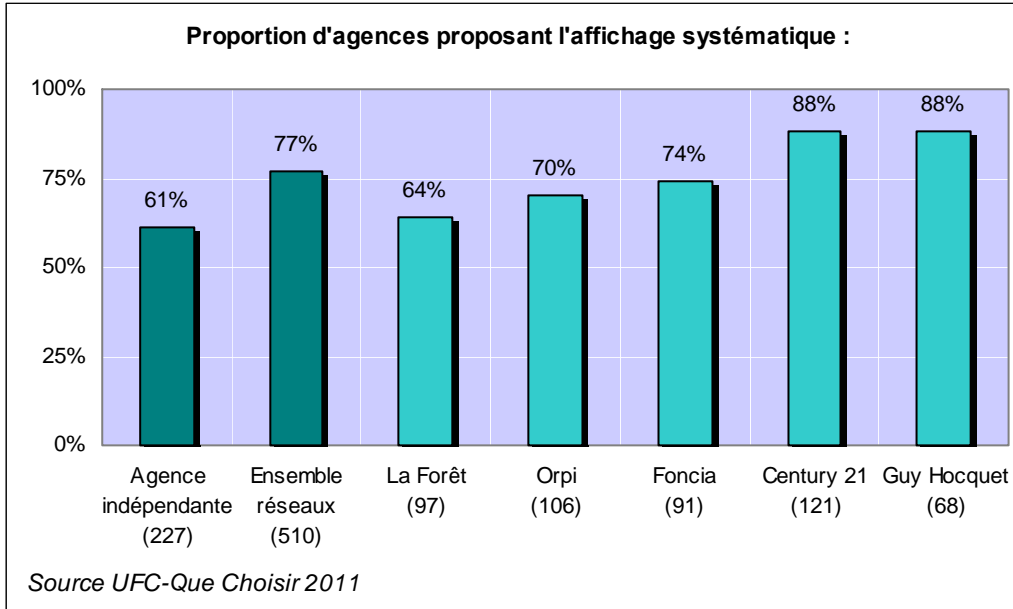


Certaines agences notent « en cours d'élaboration », lorsque le DPE n'est pas effectué. Ce contournement n'est pas légal : l'étiquette énergétique doit être mise à disposition dès la mise en location et son affichage est obligatoire. Dans ces cas, nous avons bien évidemment considéré que l'étiquette n'était pas affichée.

Cette absence d'affichage de l'étiquette du DPE dans plus d'une agence sur 5 est d'autant plus dommageable que compte tenu de l'explosion des tarifs de l'énergie (autre préoccupation majeure des consommateurs), cette information devient primordiale.

⁵ Décret n° 2010-1662 du 28 décembre 2010, pris en application du Grenelle 2. La loi 2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement a en effet inséré dans le Code de la construction et de l'habitation l'article L134-4-3 : « à compter du 1er janvier 2011, en cas de vente ou de location d'un bien immobilier, le classement du bien au regard de sa performance énergétique est mentionné dans les annonces relatives à la vente ou la location, selon les modalités définies par décret en Conseil d'Etat. »

Illustration 4 Des agences indépendantes particulièrement en retard



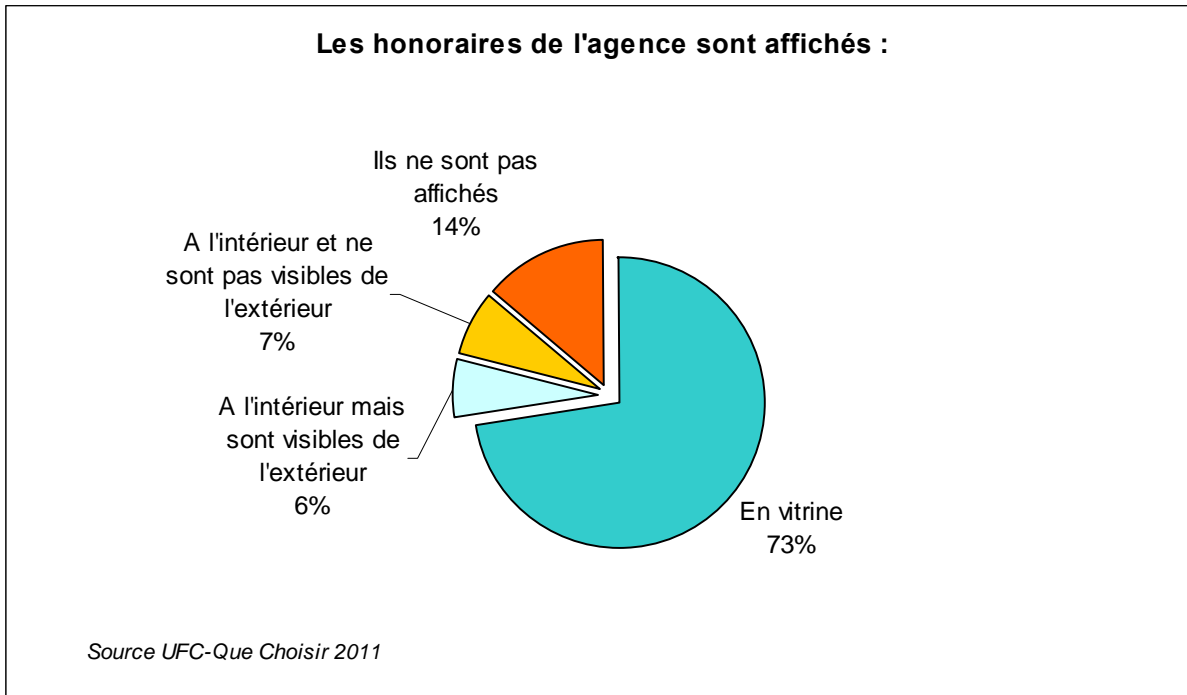
L'enquête démontre en outre que les agences indépendantes sont plus en retard que les agences de réseaux. Ainsi, dans près de quatre agences indépendantes sur dix, l'affichage énergétique n'était pas présent. Parmi les agences de réseaux, La Forêt, Orpi et Foncia sont particulièrement en retard sur ce critère.

Le non affichage de l'étiquette énergétique ne saurait être justifié par des raisons techniques ou en raison du caractère récent de l'obligation légale par rapport à notre enquête. Si le décret fixant les modalités de l'affichage date effectivement du 28 décembre 2010, l'obligation légale à compter du 1^{er} janvier 2011 date, elle, de la loi Grenelle 2 de juillet 2010, soit 9 mois avant notre enquête. D'autre part, le manque de transparence concerne également des obligations bien plus anciennes, comme l'affichage des honoraires.

• **Des honoraires trop souvent invisibles**

L'affichage des honoraires est obligatoire depuis plus de 20 ans, plus précisément depuis l'Arrêté du 29 juin 1990 relatif à la publicité des prix pratiqués par des professionnels intervenant dans les transactions immobilières, et n'est, pour autant, pas respecté à la lettre. Pour 21% des agences, les montants des honoraires ne sont toujours pas affichés en vitrine, ni visibles de l'extérieur.

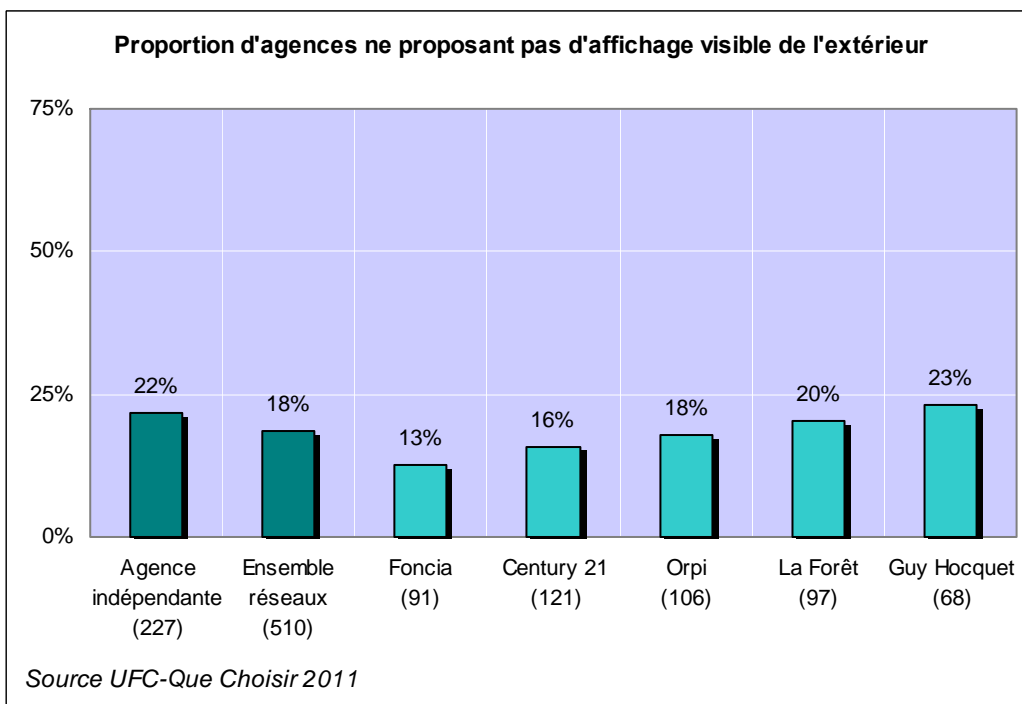
Illustration 5 L'obligation d'affichage des honoraires n'est pas toujours respectée (base 737)



73% des agences seulement affichent en vitrine leurs honoraires. Dans 6% des cas, les honoraires sont affichés à l'intérieur mais restent visibles de l'extérieur.

A l'opposé, dans 7% des agences ils ne sont pas visibles de l'extérieur et dans 14%, les honoraires n'étaient pas affichés. En la matière, les manquements concernent tous les types d'agences...

Illustration 6 Des manquements observés dans tous les types d'agences





L'obligation d'affichage des honoraires n'est pas significativement mieux respectée dans les agences de réseaux (dans 18% des cas, les honoraires ne sont pas visibles de l'extérieur) que dans les agences indépendantes (dans 22% des cas, les honoraires ne sont pas visibles de l'extérieur).

2. Constitution du dossier : des excès à déloger

Au-delà du manque de transparence, l'enquête de l'UFC-Que Choisir met en évidence la quête excessive de garanties de la part des agences pour le seul compte du bailleur.

Après la visite d'appartements, les enquêteurs se sont enquis des documents exigés pour la constitution du dossier.

Tableau 7 Rappels des documents interdits par la Loi du 6 juillet 1989, article 22-2

En préalable à l'établissement du contrat de location, le bailleur ne peut demander au candidat à la location de produire les documents suivants :

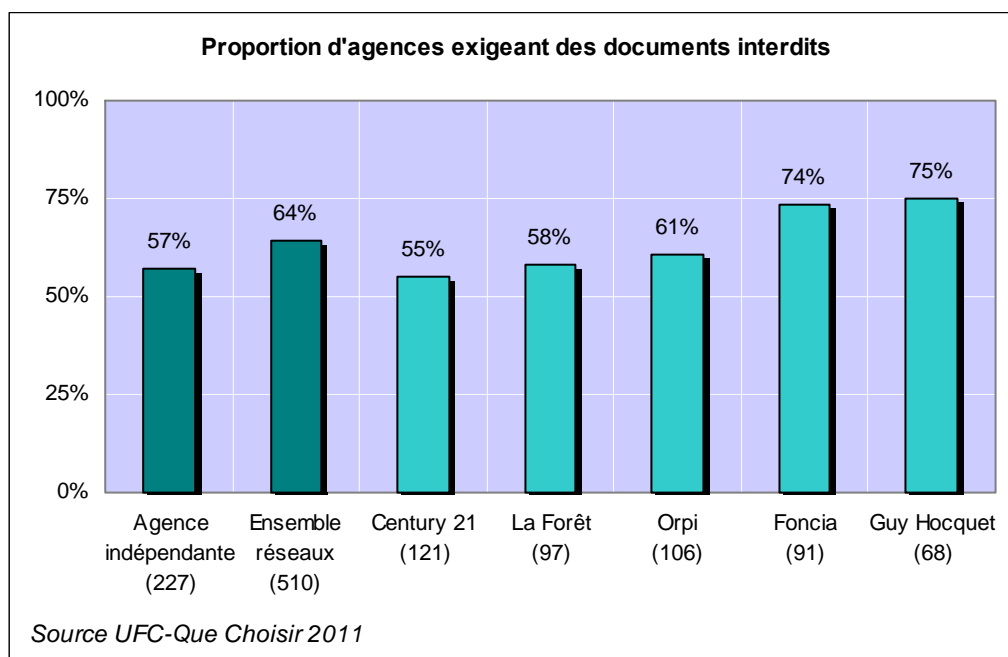
- photographie d'identité, hormis celle de la pièce justificative d'identité ;
- carte d'assuré social ;
- copie de relevé de compte bancaire ou postal ;
- attestation de bonne tenue de compte bancaire ou postal ;
- attestation d'absence de crédit en cours ;
- autorisation de prélèvement automatique ;
- jugement de divorce, à l'exception du paragraphe commençant par l'énoncé : « Par ces motifs » ;
- attestation du précédent bailleur indiquant que le locataire est à jour de ses loyers et charges, dès lors que le locataire peut présenter d'autres justificatifs ;
- attestation de l'employeur dès lors qu'il peut être fourni le contrat de travail et les derniers bulletins de salaire ;
- contrat de mariage ;
- certificat de concubinage ;
- chèque de réservation de logement ;
- dossier médical personnel ;
- extrait de casier judiciaire ;
- remise sur un compte bloqué de biens, d'effets, de valeurs ou d'une somme d'argent correspondant à plus d'un mois de loyer en principal en l'absence du dépôt de garantie ou de la souscription de la garantie autonome prévue à l'article 2321 du code civil ;
production de plus de deux bilans pour les travailleurs indépendants ;
- une copie des informations contenues dans le fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers ou de l'information de la non-inscription à ce fichier.



Dans de nombreux cas, les personnes se sont vues exiger des documents que le bailleur n'est pourtant pas en droit de demander en vertu de la loi du 6 juillet 1989.

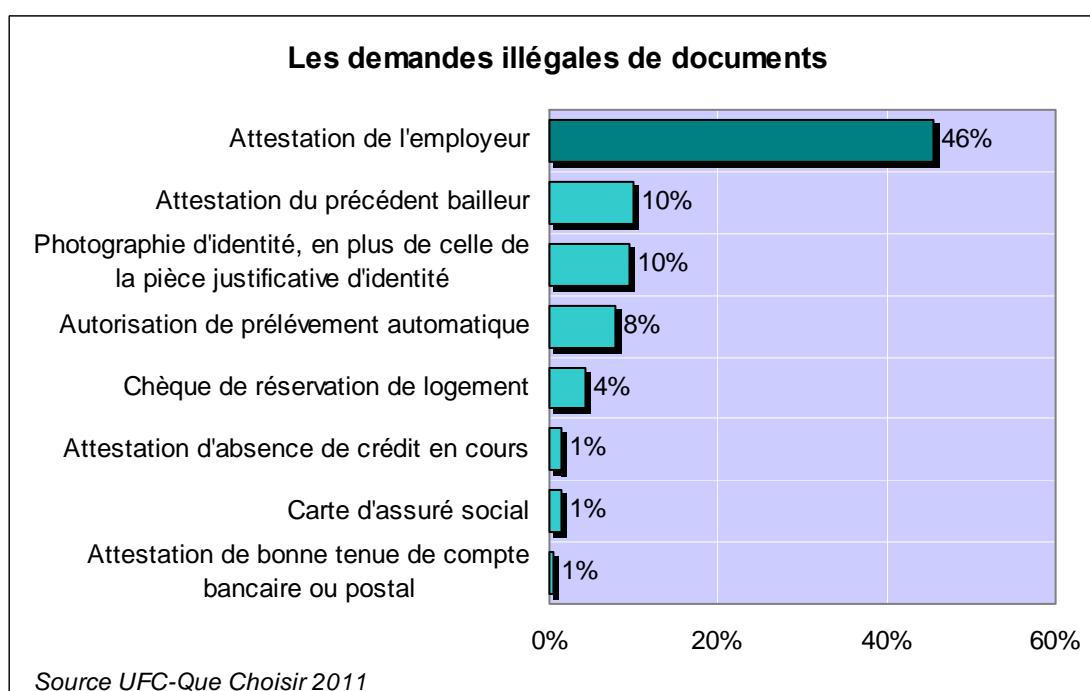
Sur l'ensemble des agences proposant des locations enquêtées par l'UFC-Que Choisir, 62% demandent au moins un document interdit pour la constitution d'un dossier.

Illustration 8 Les agences émettant des demandes illégales



La demande d'au moins un document interdit est plus souvent le fait des agences de réseaux. Ainsi, 64% des agences de réseaux enquêtées ont réclamé, pour la constitution du dossier, la remise de documents qu'elles n'étaient pas en droit de demander, plus particulièrement l'attestation employeur. Dans les agences des groupes Foncia et Guy Hocquet qui ont été visitées, ce type de pratiques est très courant.

Illustration 9 Les documents indument demandés pour la constitution du dossier (base 737)





Dans près de la moitié des agences enquêtées (46%), une attestation employeur est exigée en plus d'un contrat de travail. Ceci est illégal, le locataire peut se voir demander un contrat de travail et les bulletins de salaire et dès lors qu'ils peuvent être fournis, l'attestation employeur ne peut être réclamée. Cette appétence des agences pour l'attestation employeur s'explique par la mention sur celle-ci de l'absence ou non de préavis.

- 10% demandent une **attestation de l'ancien bailleur** !
- 10% réclament une **photographie d'identité** en plus de la pièce d'identité avec le risque de dérives discriminatoires que ce type de demande peut laisser craindre. Officiellement, les agences expliquent rechercher une preuve d'identité supplémentaire.
- 8% demandent **une autorisation de prélèvement** cherchant ici une garantie supplémentaire sur le paiement des loyers et 4% un chèque de réservation,
- Enfin, 1% exigent **une attestation de crédit en cours** et une proportion semblable une attestation de bonne tenue de compte. Si les chiffres restent bas, l'exigence de tels éléments vient justifier les craintes de l'UFC-Que Choisir quant à l'instauration d'un fichier positif recensant tous les crédits en cours, qui ne manquerait pas d'intéresser les agences immobilières...

Outre l'attestation employeur, pas moins de 25% des agences ont exigé au moins un autre document interdit (1 agence sur 4). Il convient ici de noter que si, au global, la demande d'un document illégal est davantage le fait des agences de réseaux, l'exigence d'une multiplicité de documents interdits est en revanche plus souvent observée dans les agences indépendantes (34% d'entre elles/ 22% dans les agences de réseaux).

A travers les pièces exigées par les agences, on constate que les agences immobilières entendent présenter au bailleur un maximum de garanties.

• **La quête excessive de garanties**

Loin de se limiter aux pièces exigées, la quête excessive de garanties ressort également de l'exigence d'une caution. Dans le scénario de l'enquête, le locataire présente une situation financière raisonnable puisqu'il gagne 3 fois le montant du loyer, ratio des 30% communément pratiqué dans d'autres secteurs (crédits, etc.) qui ne justifie pas l'exigence de caution.

Malgré cette situation financière, l'absence de garant pose problème dans 28% des cas.

Cette exigence supplémentaire souligne clairement le fait que les agences sont avant tout au service du bailleur puisque les agents se sont bien gardés de dire au locataire :

- Qu'ils allaient proposer au bailleur de prendre une assurance loyer impayé. En effet, dans le cas où le bailleur a une assurance loyer impayé, il n'y a plus besoin de garant (c'est même interdit d'en demander un, sauf pour les étudiants et les apprentis).

- De solliciter une caution bancaire* ou une caution entreprise*, même si elles sont peu répandues.

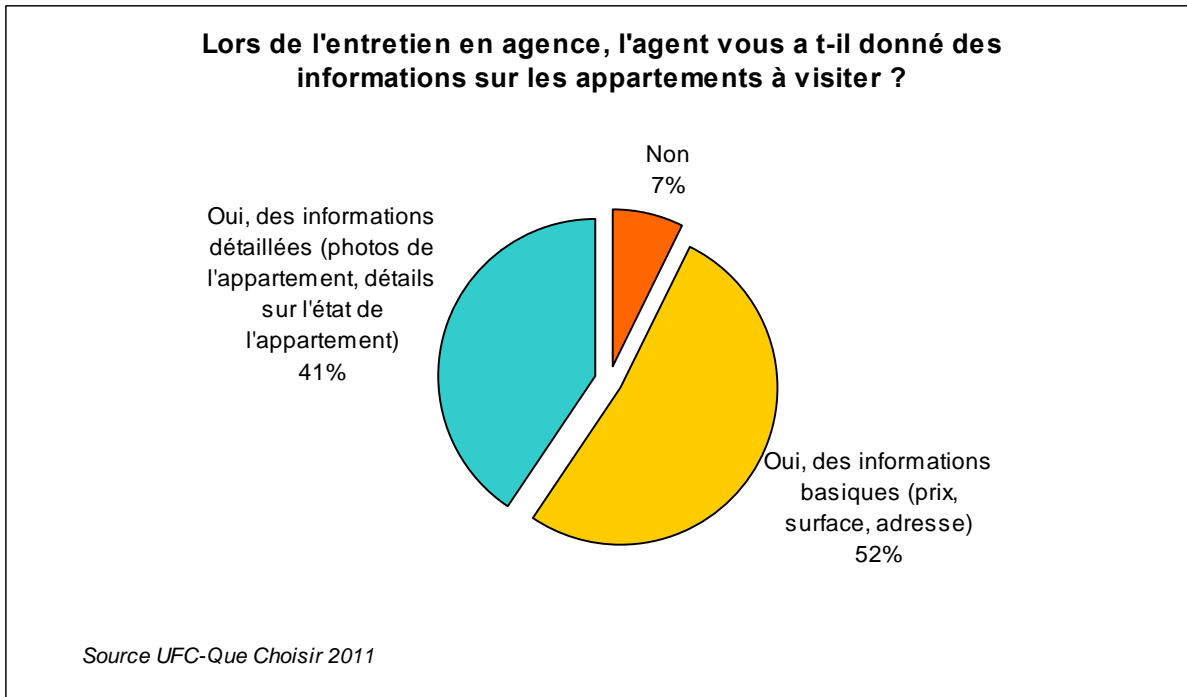
En outre, dans certains cas, des agents ont donné un conseil erroné. En effet, 4% des agents immobiliers ont proposé une garantie « locapass ». Pourtant les garanties locapass ne sont plus possibles pour les bailleurs du secteur privé depuis la nouvelle Garantie des risques locatifs (c'est à dire depuis début 2010).

• **Pour le locataire, des services particulièrement limités**

Pour le propriétaire bailleur, outre la mise en relation du bailleur et du locataire, les services sont (après signature du mandat) : l'évaluation du loyer, la récupération des documents administratifs, la publicité sur le logement, la réalisation des visites des personnes intéressées, la récupération des dossiers des locataires, la présentation de locataire(s) intéressé(s) et présentant suffisamment de garantie, et les conseils en cours de mandat.

Les services pour le locataire de la part d'une agence immobilière sont la description des logements à louer, la visite des logements correspondants aux critères et les conseils. Non seulement limité, le service au locataire fait en outre l'objet de défaillances.

Illustration 10 Une information succincte donnée avant la visite (base 711 visites)



Dans 7% des cas, l'agent n'a proposé aucune information sur l'appartement avant la visite et dans 52%, les informations sont restées très sommaires (pas de photo, de détails, juste la surface). Dans certains cas, il n'y a pas de visite possible si le dossier n'est pas complet, ou si la personne qui visite n'est pas le futur locataire. Il est même arrivé que l'agent immobilier se permette de donner les clefs au locataire pour qu'il visite seul l'appartement !

Si le service pour le locataire est très allégé, il est en revanche chèrement payé, avec des tarifs indûment gonflés.

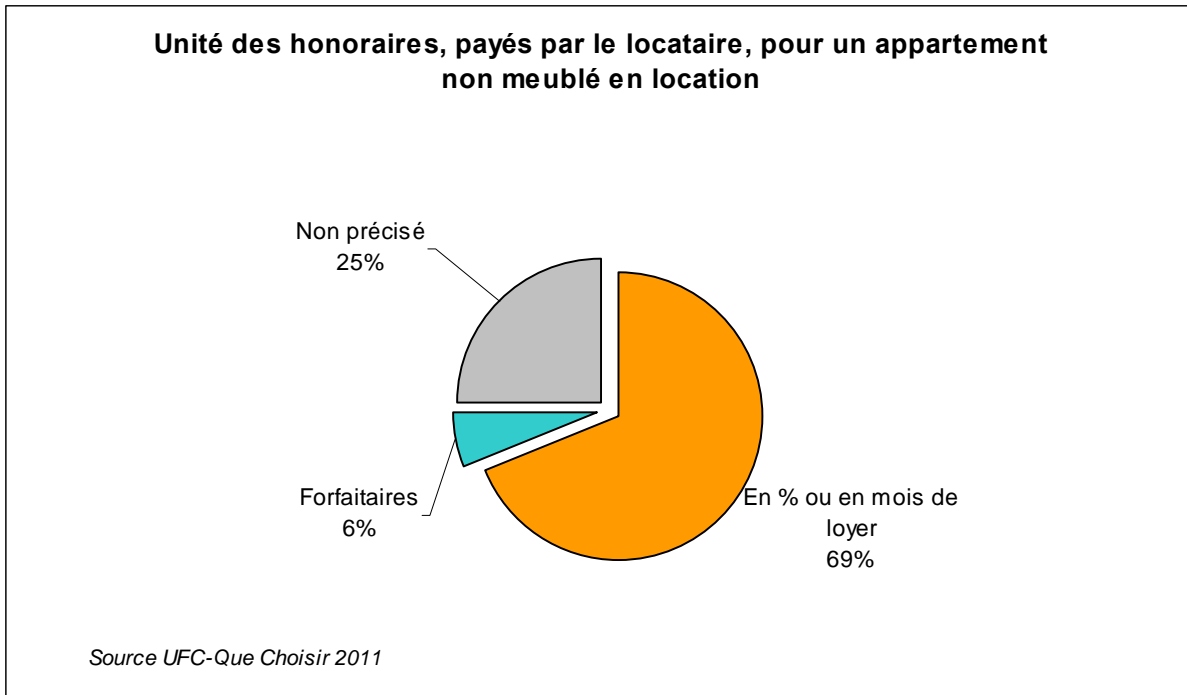
3. Honoraires pour les locataires : tarifs indument gonflés pour un service allégé

Au delà des pratiques abusives que l'on vient de décrire, c'est tout le système qui est défavorable au locataire car si le service est plus que limité, les honoraires des agences immobilières sont eux prohibitifs...

Premier constat : dans 70% des cas, les honoraires d'agence ne sont pas calculés en fonction d'une prestation de service mais sont indexés sur le montant du loyer. **Le locataire se voit ainsi appliquer le principe de la double peine** : quand les prix de l'immobilier s'envolent, les honoraires d'agences qui lui sont demandés s'envolent en parallèle !

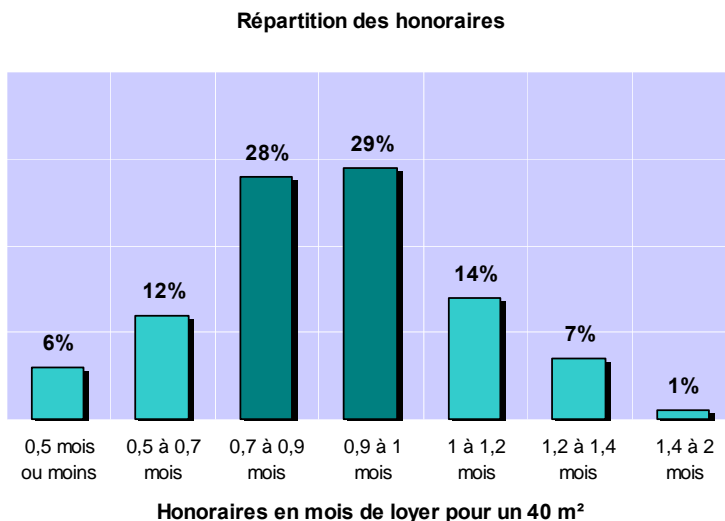
Rappelons qu'entre 2000 et 2009, les loyers du secteur libre selon l'INSEE ont progressé de +29% (soit 11 points de plus que l'inflation) !

Illustration 11 Des montants des honoraires qui dépendent du montant du loyer



Deuxième constat : l'impact pour le locataire est loin d'être anodin. Pour le locataire, les honoraires sont, en moyenne, de près d'un mois de loyer hors charge (93% du loyer mensuel).

Illustration 12 Répartition des honoraires d'agences pour la location (base 711 visites)



Source UFC-Que Choisir 2011

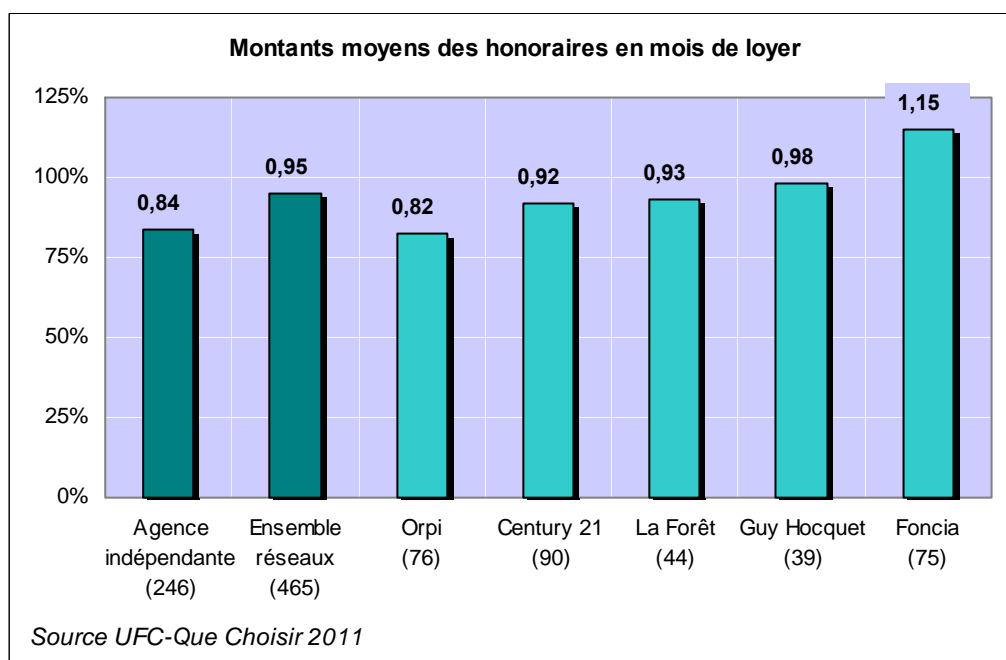
Pour accéder à un logement, le locataire doit donc déboursier 3 mois de loyer : les honoraires de l'agence, le dépôt de garantie et le 1er mois de loyer. De plus, si le locataire quitte une précédente location, compte tenu des délais de récupération du dépôt de garantie (légalement deux mois mais parfois davantage), il n'a pas encore à ce stade récupéré son précédent dépôt au moment de sa nouvelle location.



Troisième constat : l'indexation sur les loyers engendre un effet d'aubaine pour les agences et une inégalité de traitement des locataires au sein même des agences.

En effet, dans 159 agences, les enquêteurs ont pu visiter deux appartements avec des loyers différents. Or, dans 94% des cas, une même agence réclame des montants d'honoraires plus élevés pour l'appartement dont le loyer est plus important. Par exemple, 1 agence à Caen facturait 241 € d'honoraires pour un appartement d'un loyer de 335 € mais demandait 360 € d'honoraires (soit 33% de plus) pour un appartement d'un loyer de 500 €. Les montants d'honoraires n'ont donc aucune justification économique puisqu'ils varient en fonction du loyer, c'est-à-dire en fonction de la capacité contributive du locataire.

Illustration 13 Des agences de réseaux particulièrement voraces (base 711 visites)



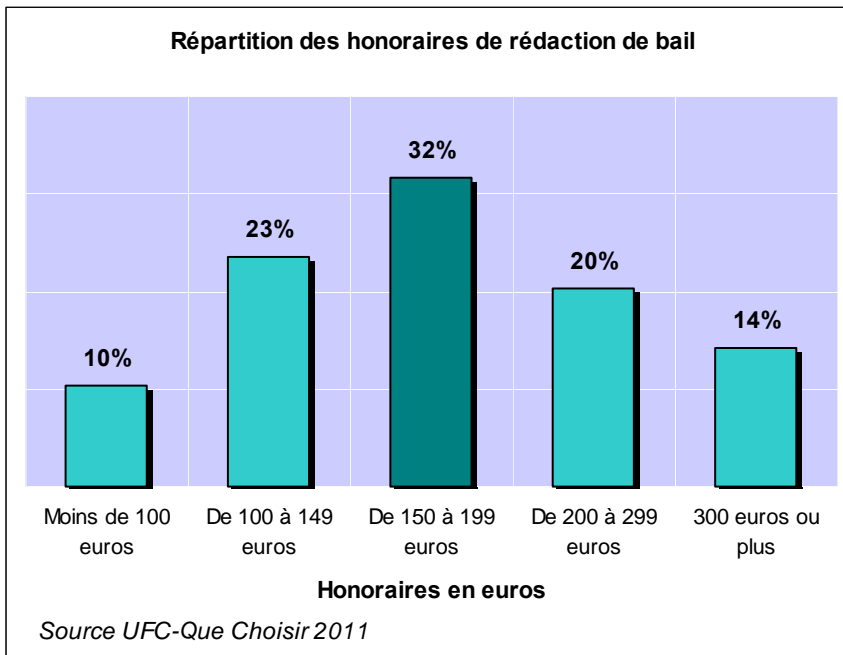
D'une agence à l'autre et d'un réseau à l'autre, on note de fortes disparités s'agissant des montants des honoraires facturés puisque en moyenne quand les agences indépendantes réclament 0,84 mois de loyer au titre des honoraires, les agences de réseaux exigent en moyenne 0,95 mois de loyer soit, en proportion, des montants supérieurs de 13%.

Les agences de réseaux ne sont pas, en outre, à loger à la même enseigne puisque si les agences du réseau Orpi « ne réclament » que 0,82 d'un mois de loyer, Foncia se signale par des montants d'honoraires particulièrement élevés à 1,15 mois de loyer en moyenne. Ainsi, Foncia facture des honoraires en moyenne 24% plus élevés que ce que facturent en moyenne l'ensemble des agences visitées.

• La disparité injustifiée des montants des honoraires pour la rédaction de bail

184 agences sur 735 affichent les honoraires de rédaction de bail. La rédaction du bail, partagée à parts égales entre locataire et bailleur, est facturée en moyenne 190 euros.

Illustration 14 Répartition des honoraires de rédaction de bail (base 184 agences)



Parmi ces agences, un tiers propose des honoraires inférieurs à 150 euros pour la rédaction du bail. A l’opposé, dans le tiers des agences les plus onéreuses, la rédaction d’un bail est facturé plus de 200 euros et jusqu’à 500 euros. De tels montants sont excessifs pour la simple rédaction d’un bail, opération essentiellement standardisée.

• **Des honoraires exorbitants au vu de l’article 5 du 6 juillet 1989**

Les honoraires des agences sont d’autant plus exorbitants que, conformément à l’article 5 de la loi du 6 juillet 1989, seuls des honoraires pour l’établissement d’acte de location (rédaction de bail) sont effectivement dus. Il est illicite de demander au locataire des honoraires pour d’autres prestations.

En effet, l’article 5 de la loi du 6 juillet 1989 énonce : « La rémunération des personnes qui se livrent ou prêtent leur concours à l’établissement d’un acte de location d’un immeuble appartenant à autrui tel que défini à l’article 2 est partagée par moitié entre le bailleur et le locataire ». Comme c’est un texte d’ordre public il est à interpréter strictement, ce qui implique que « seuls » les frais d’agence afférents à l’établissement du contrat de location sont répercutables pour moitié au locataire, ce qui exclut notamment les frais de négociation et de recherche.

C’est la position qu’a adoptée la Cour d’appel de Grenoble dans son arrêt RG n° 03/00333 du 19 octobre 2004 qui pose le principe selon lequel est illicite la clause qui prévoit le partage par moitié des honoraires de négociation entre le bailleur et le preneur alors que l’article 5 de la loi du 6 juillet 1989 ne prévoit un tel partage que pour les frais afférents à l’établissement d’un acte de location. Il est même précisé : « Rien ne justifie que le locataire doive payer pour être recherché ».

Cette analyse est corroborée par une partie de la doctrine : « Établir un acte de location c’est en rédiger le texte. À cette prestation s’applique et s’arrête le partage obligatoire de la rémunération des intermédiaires. En ce qui concerne les autres frais à l’égard desquels la loi est muette, il faut se rappeler qu’il s’agit de dispositions d’ordre public et qu’on ne peut pas appliquer le principe selon lequel ce qui n’est pas interdit est permis. On ne saurait par conséquent faire participer le locataire à d’autres frais et encore moins les lui faire supporter en totalité ».

Nos constats

► Suite à l'enquête de l'UFC-Que Choisir auprès de 1 056 agences immobilières, le constat est sans appel :

- Un affichage non systématique du DPE et des honoraires
- La quête excessive de garanties
- Des honoraires élevés pour le locataire pour un conseil très limité

► Au-delà, les associations locales de l'UFC-Que Choisir constatent une inflation des litiges logement

Etats des lieux d'entrée et de sortie

La réalisation de l'état des lieux de sortie et la récupération du dépôt de garantie constituent une des plus grandes sources de litiges traités par l'UFC-Que Choisir dans le domaine du logement.

L'article 3 de la loi du 6 juillet 1989 est clair⁶ :

- Il doit être gratuit pour le locataire, même s'il est réalisé par une société extérieure. Le seul cas où les frais d'état des lieux sont partagés à parts égales entre le bailleur et le locataire, c'est lorsqu'il est nécessaire de recourir à un huissier.
- Il doit être contradictoire et amiable. Cela a pour conséquence qu'il doit être signé par les deux parties.

Le développement de la réalisation d'états des lieux par des prestataires extérieurs conduit à une recrudescence des cas où l'agent immobilier met abusivement à la charge du locataire le coût de l'état des lieux. C'est même parfois écrit dans les baux.

De plus, on observe que l'état des lieux n'est pas remis systématiquement à l'issue de son établissement. Il apparaît nécessaire de préciser le texte de loi. En effet, la non remise de l'état des lieux à l'issue de son établissement génère le risque de modifications ultérieures.

Par ailleurs, les locataires sont souvent mal informés et désarmés lors d'un litige concernant la récupération de leur dépôt de garantie suite à l'état des lieux de sortie. Il est important qu'ils aient en temps utile, l'information nécessaire pour leur permettre de connaître leurs droits. Et surtout, il est nécessaire qu'ils disposent de cette information au bon moment, c'est-à-dire :

- à l'entrée, au moment de la réalisation de l'état des lieux,
- à la sortie : avant la réalisation de l'état des lieux pour avoir le temps de réaliser d'éventuels travaux.

Dépôts de garanties

Depuis la loi Boutin de 2009, le dépôt de garantie est d' « un mois de loyer en principal », c'est-à-dire un mois hors charge (2 mois s'il s'agit d'une location en meublé). Ce dépôt de garantie est encaissé par le propriétaire et conservé jusqu'à la fin de la location. Pourtant, il s'agit d'une sûreté pour le cas où le locataire ne remplit pas ses obligations (payer son loyer ou ses charges, effectuer les réparations dites locatives,...), ou pour couvrir les éventuelles dégradations causées par le locataire. En l'absence de problèmes, il n'y a donc aucune raison objective pour que le propriétaire encaisse le dépôt de garantie : il pourrait être envisagé que la somme versée soit mise sous séquestre.

⁶ Extrait de l'article :

Un état des lieux établi lors de la remise et de la restitution des clés est joint au contrat. Il est établi par les parties, ou par un tiers mandaté par elles, contradictoirement et amiablement. En cas d'intervention d'un tiers, les honoraires négociés ne sont laissés ni directement, ni indirectement à la charge du locataire.

Si l'état des lieux ne peut être établi dans les conditions prévues au neuvième alinéa, il l'est, sur l'initiative de la partie la plus diligente, par un huissier de justice à frais partagés par moitié entre le bailleur et le locataire et à un coût fixé par décret en Conseil d'Etat. Dans ce cas, les parties en sont avisées par lui au moins sept jours à l'avance, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

A défaut d'état des lieux, la présomption établie par l'article 1731 du code civil ne peut être invoquée par celle des parties qui a fait obstacle à l'établissement de l'acte.

Pendant le premier mois de la période de chauffe, le locataire peut demander que l'état des lieux soit complété par l'état des éléments de chauffage.



La triple action de l'UFC-Que Choisir

Décidée à lutter fermement contre les dérives observées et à garantir l'accès au logement, l'UFC-Que Choisir se mobilise et mène une triple action :

► Un guide de la location sereine à destination des consommateurs

L'UFC-Que Choisir met à la disposition des consommateurs des fiches pratiques pour une location sereine. Ces fiches sont disponibles sur le site internet www.quechoisir.org.

Composé de fiches déclinées sous la forme de question-réponse, le guide pratique aborde les thèmes de la location en général et les thèmes spécifiques de la colocation et de la location de meublé.

► La saisine de la DGCCRF

L'UFC-Que Choisir a écrit à Mme Nathalie HOMOBONO, Directeur général de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, pour qu'il soit procédé à des contrôles des agences immobilières et que les pratiques illicites relevées soient sanctionnées :

- Il est nécessaire que la DGCCRF procède à des contrôles auprès des agences immobilières pour sanctionner les pratiques illicites. L'UFC-Que Choisir a observé notamment un affichage non systématique des informations obligatoires et des demandes de documents illégaux. La DGCCRF se doit de vérifier en plus, la validité de la carte professionnelle de l'agent immobilier, les mandats de location, la répartition effective des honoraires.

► L'appel à une réforme législative

L'UFC-Que Choisir demande au législateur une réforme ambitieuse du logement locatif autour de trois volets :

- Un plafonnement des honoraires pour la rédaction du bail :

Rappelons-le, les honoraires pour l'établissement d'un acte de location sont les seuls qui doivent être partagés à parts égales entre le bailleur et le locataire

Pour éviter que les honoraires ne continuent à être payés de façon indirecte par les locataires en augmentant artificiellement les honoraires de rédaction de bail, il est indispensable que, parallèlement à une application stricte de loi (c'est-à-dire absence d'honoraires de transaction locative à la charge du locataire), un plafonnement des honoraires pour la rédaction d'un bail soit défini. Ce plafond doit être déterminé au niveau national.

- Une meilleure information concernant les états des lieux :

Il apparaît pertinent que soit remis obligatoirement et gratuitement, par le bailleur :

- Au moment de l'état des lieux d'entrée : une note d'information sur l'état des lieux et son rôle dans la récupération du dépôt de garantie.
- En accusé réception de la notification d'un congé, une copie de l'état des lieux d'entrée, ainsi qu'une note d'information précisant les conditions pour récupérer le dépôt de garantie (après réalisation de l'état des lieux), et les modalités de recours possible en cas de contestation. Sans remise de ces deux documents par le propriétaire, le dépôt de garantie devrait être rendu intégralement.

En effet, il est important que les locataires, en cas de contestation, sachent qu'ils peuvent faire appel à la commission départementale de conciliation et/ou au juge de proximité (ou au tribunal d'instance si le dépôt de garantie est supérieur à 4000 €) et qu'ils connaissent les démarches à effectuer.

- le placement auprès de la Caisse des dépôts et consignations des dépôts de garantie pour dégager des intérêts servant à la solidarité nationale en matière de logement.



Il n'y a donc aucune raison objective pour que le propriétaire encaisse le dépôt de garantie : la somme versée pourrait donc être mise sous séquestre auprès de la Caisse des dépôts et consignations. L'argent serait placé et les intérêts permettraient de financer des aides à destination de locataires en difficulté. Pour éviter de multiplier les organismes, l'UFC-Que Choisir propose que les revenus nets de ce fonds servent à augmenter le budget des Fonds Solidarité Logement gérés par les départements.

La contribution au fonds doit être mise en place pour les dépôts de garantie des nouvelles locations, mais également pour ceux des locations en cours. Aujourd'hui, le parc locatif est constitué de 11,7 millions de logements : 5,1 millions en secteur social et 6,6 millions en secteur libre. Le loyer annuel moyen (hors charges) est de 4 200 euros en secteur social et 6 200 euros en secteur libre. En prenant en compte les loyers actuels, le fonds avoisinerait un montant de 5,2 milliards. Le placement de cette somme à 3 ou 4 % permettrait de dégager 150 à 200 millions d'euros chaque année pour la solidarité nationale en matière de logement. Tout en simplifiant la restitution du dépôt de garantie en la confiant à un tiers désintéressé, la proposition de l'UFC-Que Choisir permettrait en outre d'accroître la solidarité nationale en matière de logement.