



## Litiges avec agence / annonce mensongère.

Par **ClemLa17**, le **09/10/2011** à **12:10**

Bonjour,

Je me permets de vous écrire afin de vous exposer ma situation un peu compliquée. Etant étudiante, j'étais à la recherche d'un logement dans une autre ville (à 4h de route de ma ville actuelle, ce qui complique les choses en terme de communication), et je me suis donc adressée à une agence (le 28 août). Après quelques minutes, l'employée me montre une annonce correspondant à ce que je recherchais : appartement CALME et lumineux, DISPONIBLE DE SUITE. Mon père et moi avons donc fixé une visite un peu plus tard dans l'après midi, et là, l'enfer commence.

Toujours le 28 août (dimanche) : nous sommes devant le logement, et nous attendons l'employée de l'agence. Elle m'appelle et m'annonce qu'elle ne peut se libérer et nous propose de visiter le logement seuls. Nous visitons le logement, qui semble jusque là correspondre à l'annonce.

Nous sommes donc retournés à l'agence afin de réserver le logement (remise du dépôt de garantie). L'employée m'annonce qu'elle me remettra le certificat d'entretien de la chaudière aussi vite que possible.

Le 2 septembre :

Je retourne à l'agence afin de signer le bail. Je conserve tous les exemplaires afin de les faire signer par mon père (qui n'a pas pu se déplacer ce jour-là. L'agence me dit donc qu'une fois les exemplaires du bail signés, je dois les renvoyer à l'agence). Je signe donc ce que je dois signer et conserve le tout. Je remets les chèques des frais d'agence et du premier loyer à l'employée qui me donne un reçu confirmant la réception des chèques.

Puis nous faisons l'état des lieux, et là : nous constatons que le compteur de gaz a été retiré et que la plomberie n'est pas aux normes (plus 2 problèmes mineurs : porte du congélateur cassée et fenêtres un peu difficiles à fermer), donc l'agent de mon fournisseur électricité et

gaz ne peut pas mettre en route le gaz. L'employée est gênée et m'assure que les travaux seront faits rapidement, et que la date d'entrée dans les lieux sera repoussée sur le bail également. Elle me laisse les clés de l'appartement afin que je puisse y entreposer mes premières affaires.

Durant le mois qui a suivi (septembre), je n'ai pas eu de réelles informations concernant l'avancée des travaux. EN REVANCHE, l'agence a été très rapide pour encaisser les chèques (frais d'agence, dépôt de garantie + premier mois de loyer de septembre), ce qui a commencé à nous agacer. Impossible d'obtenir une date d'entrée dans les lieux, impossible de savoir quand les travaux se terminent, impossible de savoir si l'on peut obtenir le remboursement des chèques en attendant le NOUVEAU bail avec la NOUVELLE date d'entrée dans les lieux.

Le 27 septembre, on m'annonce par téléphone que les travaux sont terminés. Mon fournisseur gaz m'annonce qu'ils ne peuvent se déplacer que le 6 octobre ...

Le 1er octobre (samedi soir), j'entre dans les lieux (puisque je possède un jeu de clés) afin de m'installer. Et là : HORREUR.

Je passe une nuit abominable : la chasse d'eau ne marche pas (chose que je n'ai pas pu constater lors de l'état des lieux puisque je n'avais pas encore souscrit un contrat pour l'eau), et surtout : NUISANCES SONORES ABOMINABLES (liées à la porte de la résidence qui n'arrête pas de claquer, scooters sous mes fenêtres, cris incessants, flot continu de voitures) ... l'appartement était tout de même décrit comme "DISPONIBLE DE SUITE" et "situé dans un quartier CALME" ...

Furieuse, je me rends à l'agence le lundi 3 octobre au matin, déterminée à leur faire comprendre que j'abandonne cet appartement pour les raisons suivantes :

- chasse d'eau HS
- absence de certificat d'entretien de la chaudière
- diagnostic énergétique obsolète
- nuisances sonores ATROCES (je n'ai pu dormir qu'entre 2h30 du matin et 5h ... réveillée toutes les 10 minutes par le claquement de la porte de la résidence, les scooters, les voitures et j'en passe)
- fenêtres impossibles à fermer 1/3
- porte congélateur toujours pas réparée

et cerise sur le gâteau : pas de gaz ni eau chaude jusqu'au 6 octobre.

L'employée m'a dit qu'elle était désolée, et a montré de la bonne foi en disant qu'elle regrettait sincèrement, qu'elle pensait pourtant que ce logement était calme, disponible. Elle s'est excusée et m'a dit qu'elle en parlerait à la responsable d'agence et me rappellerait le lendemain matin.

Je lui ai dit que je quittais les lieux le vendredi (mes parents ne pouvant venir me chercher que le vendredi ... 7h30 de route en tout), elle a dit qu'elle comprenait. J'ai donc dit que j'annulais tout, que le bail était caduque puisque les seuls exemplaires que je possède indiquent une date d'entrée dans les lieux erronée. Enfin, que j'aurais aimé le remboursement intégral des sommes versées : l'employée me dit qu'elle trouve ça normal mais que cela ne dépend pas d'elle mais de sa responsable. Adieux courtois, je rentre chez moi (dans l'appartement ...) et j'attends.

Le lendemain, pas de nouvelles. Ma mère appelle la responsable (car je n'ai plus de forfait) : Femme abjecte, qui aurait dit à ma mère "il est hors de question que votre fille s'en aille, vous êtes tenus pas un bail" - ma mère a répondu "un bail caduque que ma fille ne vous a d'ailleurs pas remis, et qui n'a plus lieu d'être. Quoiqu'il en soit, ma fille quittera les lieux vendredi, et vous rendra l'appartement propre. A la suite de quoi, elle vous rendra les clés et on en restera là."

Voilà. J'ai donc passé les deux derniers jours seule dans un logement sans eau chaude, sans gaz, avec une chasse d'eau HS (retour 50 ans en arrière avec le seau .... -\_\_-).

COUP DE GRÂCE : l'employé du gaz est arrivé le 6 pour poser le compteur (ce qui me revenait moins cher que d'annuler le rdv) ... a regardé la chaudière et m'a dit "je ne conseille pas de l'allumer. Elle est VRAIMENT très encrassée. ... Et je trouve ça incroyable qu'ils n'aient pas remis un certificat d'entretien de cette chaudière."

Vendredi 7 octobre : j'ai nettoyé l'appartement à fond, j'ai attendu un employé de la l'agence afin d'effectuer un état des lieux sortant. Nickel. Il m'a promis le remboursement de la caution. C'est déjà ça.

Mes questions sont donc les suivantes :

- le bail est-il effectivement caduque ???

Je rappelle que je n'ai remis aucun exemplaire du bail (puisque absence de compteur + travaux à prévoir d'une durée indéterminée), qu'il indique une entrée dans les lieux du 2 septembre (et non du 6 Octobre comme il avait été convenu), l'annonce était mensongère car disait "Quartier calme" (Jamais aussi peu dormi), disponible de suite (chasse d'eau HS, pas de gaz et un MOIS d'attente pour les travaux), et surtout : absence de certificat d'entretien de la chaudière + chaudière encrassée et HS, ... et encaissement de tous nos chèques avant le nouveau bail réécrit et remis à l'agence (1300 euros en jeu, soit mon futur logement étudiant.)

- Suis-je en droit de réclamer le remboursement intégral des frais ?

J'ai réellement besoin de votre aide, car c'est un cas un peu compliqué.

A l'heure actuelle, mon père a rédigé une lettre en recommandé avec accusé de réception, listant TOUS les problèmes et faits litigieux. Il a donc exigé le remboursement, sous peine de poursuites.

Cette expérience me servira de leçon. Je pensais que je pouvais faire confiance à une agence, car après tout, ce sont des professionnels ... professionnels oui, qui profitent de l'inexpérience d'étudiants pour leur refiler n'importe quoi, quite à mentir. Par contre, pour encaisser, ça, ils sont forts.

J'espère que vous comprendrez tout ça ... je m'excuse de la longueur extrême de ce cas. Je me tiens à votre disposition pour toute question.

Je vous remercie pour vos réponses,

Clémentine.

Par **mimi493**, le **09/10/2011** à **13:32**

Vous avez payé le dépôt de garantie et le loyer, donc il y a bail, peu importe qu'il soit écrit ou non. Vous aviez les clefs, donc la jouissance du logement. Le bail est donc correct et a pris son effet dès la date prévue (premier jour du paiement des loyers avec remise des clefs)

La notion de calme est relative, ça dépend de chacun et de ses habitudes. Difficile d'y voir une annonce mensongère.

Vous parlez de la porte du congélateur : location meublée ou location vide avec cuisine équipée ? En tout cas, ce n'est qu'une réparation mineure ne jouant pas sur l'habitabilité (ni la chasse d'eau)

La plomberie pas aux normes : quelles normes ? Je ne vois pas ce qui pourrait n'être pas aux normes de décence avec la plomberie (vous ne pouvez pas exiger les normes de construction)

Le gaz sert à quoi ?

Les diagnostics datent de quand ?

un conseil : avant de louer, on discute avec les commerçants du coin, on va papoter avec les voisins et on regarde où donnent les fenêtres d'où on va déduire le bruit des voitures et des allées et venues.

Dans l'EDL, on fait des réserves pour ce qui n'est pas testable (chasse d'eau si pas d'eau, radiateurs avant période de chauffe etc.)

Par **ClemLa17**, le **09/10/2011** à **14:25**

Bonjour, merci de m'avoir répondu.

Il s'agissait d'une location vide avec cuisine équipée.

La plomberie n'était pas aux normes dans le sens où les tuyaux sortant du compteur à gaz (qui a été RETIRE par le propriétaire, sans même en avertir l'agence) étaient au mauvais diamètre, et fait de plomb (données communiquées après l'état des lieux).

Le gaz sert au chauffage, puisque chaudière, ainsi qu'à l'eau chaude. Sans gaz, rien ne marche.

Les diagnostics dépassent un an. Mon oncle, agent immobilier, m'a dit que normalement, sans certificat d'entretien de la chaudière (jugée encrassée voire dangereuse par le technicien venu posé le compteur), c'est un facteur de litige.

A vrai dire, j'ai été naïve oui, car lorsque j'ai visité l'appartement, c'était aux alentours de 15h de l'après midi, et la rue était alors très calme (petite rue d'un quartier résidentiel) ... je n'aurais jamais pensé qu'il y aurait autant de bruit après 18h. Vous parlez de notion de calme, mais croyez-moi, n'importe qui trouverait ça trop bruyant, d'ailleurs, la responsable d'agence n'a rien répondu lorsque je lui ai suggérée de passer une nuit à l'appart pour juger du "calme" du logement.

Vous confirmez l'existence du bail, malgré la date erronée indiquée ? Malgré le fait que je n'aie jamais rendu le bail à l'agence ? Malgré l'encaissement des chèques avant même la signature ? ... Là, je suis sur le derrière.

Que puis-je faire si jamais l'agence refuse le remboursement ? Ai-je une autre solution ?

Par **mimi493**, le **09/10/2011 à 14:40**

Les canalisations en plomb ne sont pas interdites à l'usage (ne font même pas partie du diagnostic d'exposition au plomb qui ne concerne que les revêtements muraux)

Le DPE est valable **10 ans** donc pas de soucis de ce côté là.

Certes, l'absence d'attestation d'entretien est litigieuse, mais ça ne rend pas le bail caduc.

[citation]Vous confirmez l'existence du bail, malgré la date erronée indiquée ? Malgré le fait que je n'aie jamais rendu le bail à l'agence ? Malgré l'encaissement des chèques avant même la signature ? ... Là, je suis sur le derrière. [/citation] le bail écrit n'est pas obligatoire, le bail verbal a toute sa valeur.

Qui dit bail dit loyer, mais qui dit loyer dit bail.

Vous avez payé le loyer, vous aviez les clefs, il y a bail verbal, que vous le rendiez signé ou non. La date erronée, c'est vous qui dites qu'elle est erronée.

[citation]A vrai dire, j'ai été naïve oui, car lorsque j'ai visité l'appartement, c'était aux alentours de 15h de l'après midi, et la rue était alors très calme (petite rue d'un quartier résidentiel) ... je n'aurais jamais pensé qu'il y aurait autant de bruit après 18h. Vous parlez de notion de calme, mais croyez-moi, n'importe qui trouverait ça trop bruyant, [/citation]

Pensez toujours à visiter aussi en semaine (attention aux visites le WE et le mercredi à cause des nuisances causées par les écoles)

Vous savez, j'ai habité devant une ligne de chemin de fer (TER et grandes lignes) et souvent au RDC (et oui, là obligatoirement, on entend les portières, les gens qui passent etc.), on s'habitue très très vite, la notion de calme est relative. Vous ne pouvez agir sur ce fondement.

Vous pouvez demander une indemnisation pour le défaut de jouissance concernant le gaz (peut-être, car il arrive que le compteur soit enlevé si le précédent abonné ne payait plus, et logiquement, le fournisseur le remet quand un autre locataire s'abonne car le compteur lui appartient. ça m'est arrivé avec l'eau. Mais je ne sais pas si c'est le cas pour le gaz. Avez-vous contacté GDF ?)

Par **ClemLa17**, le **09/10/2011 à 15:16**

Et bien je vous remercie pour votre avis.

Je crois que le propriétaire avait retiré le compteur car il comptait vendre, puis a décidé de remettre son appartement en location au dernier moment.

L'agence m'a demandé de lister par écrit les défauts de cet appartement avant mon départ

afin de demander au propriétaire d'y remédier. Ils ont également annulé mes prélèvements automatiques (je n'ai pas été prélevée pour le loyer de Octobre et j'étais présentée lorsque l'employée a annulé le prélèvement auprès du service comptabilité).

... je peux désormais juste espérer qu'elle a fait ça pour mettre fin au conflit.

Reste à savoir ce que nous dira la responsable d'agence. :(

Tout ça est bien déprimant.

Mais je vous remercie !

Par **mimi493**, le **09/10/2011 à 15:48**

Déprimant, mais normal, c'est comme qu'on apprend, on a tous vécu des choses comme ça ou similaire. Vous en verrez d'autres.

Maintenant, s'ils acceptent de vous libérer du bail en vous gardant uniquement ce 1er mois de loyer et vous rendant le dépôt de garantie, vous vous en sortez bien

PS : on ne croit JAMAIS les annonces, c'est comme croire un vendeurs de voiture d'occasion :)

Par **ClemLa17**, le **09/10/2011 à 16:00**

Je vous remercie en tout cas pour vos conseils ... c'était ma première recherche d'appartement, j'ai donc pensé qu'une agence serait honnête ... et j'ai tendance à être trop laxiste par peur d'être prise pour une ch\*\*\*\*\*, mais maintenant, ch\*\*\*\*\* je serai ! :o

J'espère qu'ils accepteront aussi !

Réponse mercredi en tout cas.

Un grand merci !

Cordialement,

Clémentine.