

**J. 198/03-07**

annule et remplace la fiche J. 198/10-01

## LOCATION : LES MARCHANDS DE LISTES

*En quête d'un logement à louer, vous vous êtes adressé à un "marchand de listes" pour faciliter vos recherches, ce qui vous a coûté entre 130 et 200 euros. Mais on ne vous a rien proposé qui corresponde à ce que vous cherchiez. Vous avez des recours.*

### LA VENTE DE LISTES EST RÉGLEMENTÉE

#### Qu'est ce qu'un marchand de listes ?

C'est un professionnel de l'immobilier dont l'activité consiste – et se limite – à fournir aux candidats à la location des listes ou des fichiers de logements disponibles ainsi que les coordonnées de leurs propriétaires.

En tant qu'agent immobilier à part entière, le marchand de listes est soumis à toutes les obligations de la profession. Il doit donc être titulaire d'une carte professionnelle "marchand de listes" délivrée par la préfecture et, pour cela, justifier d'une aptitude professionnelle, d'une assurance en responsabilité et d'une garantie financière<sup>1</sup>. Mais, à la différence des autres agents immobiliers, le marchand de listes n'assure pas la transaction : il

ne met pas les parties en relation, ne fait pas visiter les logements, ne rédige pas de contrat, n'établit pas d'état des lieux...

#### D'où proviennent les offres proposées ?

Le marchand de listes ne peut pas se contenter de relever des annonces dans la presse pour les revendre ensuite. Il doit détenir, pour chaque offre proposée, une convention écrite et signée du propriétaire décrivant le bien à louer et précisant la durée pendant laquelle l'offre pourra figurer dans les fichiers. Cette convention prévoit également comment propriétaire et marchand de listes s'informeront réciproquement afin que ne figurent dans les fichiers que des biens disponibles<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Article 1<sup>er</sup> de la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 réglementant les conditions d'exercice des activités relatives à certaines opérations portant sur les immeubles et les fonds de commerce.

<sup>2</sup> Article 79-1 du décret n° 72-678 du 20 juillet 1972 fixant les conditions d'application de la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970.

## Jamais de paiement d'avance!

Jusqu'en 2004, les marchands de listes pouvaient exiger le paiement de leur prestation avant de remettre la moindre adresse. Le paiement d'avance est désormais interdit. Et la règle est stricte : « *Aucune somme d'argent ou rémunération de quelque nature que ce soit n'est due à [un marchand de listes] ou ne peut être exigée par [lui] préalablement à la parfaite exécution de son obligation de fournir effectivement des listes ou des fichiers, que cette exécution soit instantanée ou successive*<sup>3</sup>. »

Qu'entend-on par « parfaite » exécution ? L'adjectif ne vise pas le sérieux ou l'excellence professionnelle du marchand de listes. Il signifie que la remise de listes ou de fichiers doit avoir été exécutée complètement pour donner lieu à paiement ; et cela, précise le texte, « *que cette exécution soit instantanée ou successive* ». Donc, si le contrat se limite à la remise d'une liste, le paiement pourra être demandé dès cette remise. Mais si le

### Le contrat écrit est obligatoire

Convention, contrat d'engagement, de souscription ou d'abonnement... peu importe le nom qui lui est donné, mais le document signé par le marchand de listes et son client doit préciser au minimum :

- son objet (remise d'une liste unique, accès à un fichier, etc.);
- sa durée, s'il s'agit d'un abonnement ;
- les caractéristiques du bien recherché ;
- le montant de la rémunération convenue ;
- le rappel de l'interdiction pour le titulaire de recevoir un paiement préalablement à la parfaite exécution de son obligation de fournir effectivement les listes ou fichiers<sup>5</sup>.

Le contrat est valable dès sa signature, et le client ne bénéficie d'aucun délai de réflexion.

contrat comporte un engagement sur la durée avec une remise périodique des listes, ou un accès permanent de l'abonné à celles-ci, aucun paiement ne pourra être demandé avant la fin de l'abonnement.

Bien évidemment, la demande de chèques ant-datés est aussi frauduleuse que celle d'un paiement d'avance.

**À savoir.** La perception anticipée d'une somme d'argent ou d'une rémunération malgré l'interdiction légale est passible de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende<sup>4</sup>.

## Quand peut-on considérer qu'un marchand de listes a exécuté son obligation ?

La mission de l'agent consiste à proposer des offres de logements disponibles et correspondant aux caractéristiques choisies par le client.

Parmi les offres proposées, on pourra donc éliminer toutes celles qui se rapportent à des logements :

- indisponibles au moment de la communication de l'offre ;
- situés hors du secteur géographique choisi ;
- dont les loyers étaient plus chers que le maximum convenu ;
- qui ne correspondaient pas au type de logement souhaité (appartement ou maison, nombre de pièces) ;
- qui ne répondaient pas à une exigence essentielle du client, à condition que celle-ci ait été précisée au contrat (par exemple : absence d'escalier ; proximité des commerces ; accessibilité par les transports collectifs).

Si aucune offre ne résiste à cet examen, l'agent n'a pas exécuté son obligation et il n'a pas droit à sa rémunération ; en conséquence, s'il l'a déjà perçue, il doit la rembourser.

Reste une interrogation : combien d'offres valables le marchand doit-il alors fournir pour mériter sa rémunération ? La loi ne le dit pas et, à notre connaissance, les tribunaux ne se sont pas prononcés sur la question. Mais le terme de "liste" sous-entend une pluralité d'offres.

## LES LITIGES

### • Le propriétaire que j'ai contacté dit qu'il n'a jamais donné son accord pour que son logement figure dans un fichier.

C'est facile à vérifier. Le marchand de listes ne peut diffuser d'offre sans avoir passé une convention écrite avec le propriétaire du bien, et cette convention doit être mentionnée dans un registre spécial. Demandez à consulter ces documents.

### • Les logements qu'on m'a proposés n'étaient plus disponibles, ou ils ne correspondaient pas à la description qui en était faite.

Le marchand de listes se défendra en invoquant le fait que ce sont les propriétaires qui décrivent les biens à louer, et que trop souvent ceux-ci ne les informent pas quand ils ont trouvé un locataire. C'est certainement la réalité, et le propriétaire est en tort vis-à-vis du marchand puisque, dans la convention qu'ils avaient passée ensemble, il garantissait les informations concernant le logement proposé et s'engageait à prévenir dès que celui-ci n'était plus disponible.

Le client ne peut donc pas engager la responsabilité de l'agent. Mais ce dernier ne peut pas pour autant prétendre qu'il a rendu le service convenu : il s'était engagé à fournir des offres de logements disponibles correspondant aux caractéristiques recherchées par le client. Et il ne l'a pas fait. Il est alors tenu, pour remplir son contrat, de fournir de nouvelles offres.

### • J'ai trouvé un logement par mes propres moyens. Puis-je demander le remboursement de ce que j'ai payé ?

Non, vous ne pouvez rien demander. Si vous avez reçu des offres correspondant à votre demande, le marchand de listes a bien exécuté son obligation : sa rémunération est justifiée.

### • Les logements proposés ne correspondaient pas à ma demande. Puis-je demander le remboursement ?

Oui, totalement ou partiellement selon que vous n'aurez reçu aucune offre ou très peu. Mais vous rencontrerez des difficultés, même devant un tribunal, si votre contrat était imprécis sur les

<sup>3</sup> Article 6-II (modifié en 2004) de la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970.

<sup>4</sup> Article 16 (modifié en 2004) de la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970.

<sup>5</sup> Article 79-2 du décret n° 72-678 du 20 juillet 1972.

caractéristiques du logement demandé – comme c’est souvent le cas. En effet, les rubriques permettant de décrire la recherche sont généralement très limitées : prix maximum, nombre de pièces, localisation (rubrique comportant parfois un simple numéro de département!)... sans aucun espace libre que le demandeur pourrait compléter de ses exigences telles la desserte d’une ligne de transports en commun, la proximité de l’école ou la présence d’un ascenseur. Comment prouver alors que vous aviez insisté (verbalement) sur ces caractéristiques? C’est parole contre parole... et le témoignage d’un tiers n’a pas de valeur en matière de contrat.

#### • **Puis-je demander des dommages et intérêts en plus du remboursement?**

Oui, mais alors vous ne pourrez pas vous contenter d’établir que vous n’avez pas reçu d’offres correspondant à votre demande – ce qui peut s’expliquer par la situation du marché locatif. Vous devrez démontrer que l’agent n’a pas fait son travail sérieusement. Ce sera le cas, par exemple, si ses offres étaient périmées de longue date ou ses fichiers à peu près vides, bref : si vous n’aviez aucune chance de trouver votre bonheur. Dans ces cas, vous pourrez exiger des dommages et intérêts pour compenser le préjudice que vous avez subi par sa faute en démarches vaines, temps perdu, communications téléphoniques inutiles, etc. Mais ne vous faites pas d’illusion : vous ne les obtiendrez qu’en justice.

#### • **Aucun arrangement amiable n’est possible. Que faire?**

Il vous reste la possibilité de demander réparation auprès d’un tribunal civil. Si votre demande (remboursement total ou partiel plus, éventuellement, dommages et intérêts) est inférieure à 4 000 €, vous assignerez le responsable de l’agence devant la juridiction de proximité du lieu dont celle-ci dépend; de 4 000 à 10 000 €, vous irez devant le tribunal d’instance et, au-delà, devant le tribunal de grande instance.

#### • **Puis-je porter plainte?**

Oui, si vous avez été victime d’une infraction pénale. Ce sera le cas si :

- on vous a demandé un paiement avant la remise de la totalité des offres (voir ci-contre, “Jamais de paiement d’avance!”);
- vous avez été victime d’une publicité de nature à induire en erreur, par exemple d’une annonce dans la presse qui précisait “sans commission” ou “de particulier à particulier” alors qu’elle émanait d’un marchand de listes.

Vous pouvez alors écrire au procureur de la République du tribunal de grande instance. Mais vous pouvez aussi saisir la direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DDCCRF) du lieu d’exercice du professionnel<sup>6</sup>. Cette administration est habilitée à enquêter et à engager des poursuites en cas de publicité mensongère, et elle le sera prochainement en cas de demande de paiement illécite.

**Marie-Odile Thiry-Duarte**

### **Ne vous laissez pas intimider par les clauses abusives de votre contrat**

#### • **Qu’est-ce qu’une clause abusive?**

Une clause abusive, c’est une disposition d’un contrat « qui crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat » (article L. 132-1 du code de la consommation). Une clause abusive est « réputée non écrite », c’est-à-dire inexistante.

Par exemple, le contrat utilisé par un marchand de listes autorisait le professionnel à proposer des offres de location dont les loyers étaient supérieurs de 20 % au prix souhaité, ou encore situées dans une ville distante de 10 km des communes choisies par son client. Le tribunal a déclaré ces clauses abusives<sup>7</sup>. En conséquence, si le marchand de listes remet de telles offres, il n’exécute pas son engagement, même si le contrat prétend le contraire.

#### • **Que faire face à une clause qui vous paraît abusive?**

Ignorez-la et persistez dans votre demande. Si vous êtes obligé de saisir le tribunal, demandez au juge de déclarer abusive la clause en question. Vous pouvez vous faire soutenir dans votre action par une association de consommateurs. Les associations agréées<sup>8</sup> ont, en effet, la possibilité de demander au tribunal la suppression matérielle des clauses abusives, non seulement dans le contrat qui lui est soumis mais également dans tous les contrats proposés par la même société.

<sup>6</sup> Contactez votre préfecture de département ou consultez la liste des DDCCRF sur <[www.minefi.gouv.fr/DGCCRF/06\\_infospratiques/adresses.htm](http://www.minefi.gouv.fr/DGCCRF/06_infospratiques/adresses.htm)>.

<sup>7</sup> TGI Grenoble, 30 juin 2003, cf. <[www.clauses-abusives.fr](http://www.clauses-abusives.fr)>.

<sup>8</sup> La liste des associations nationales agréées de consommateurs se trouve à l’adresse <[www.conso.net/associations.htm](http://www.conso.net/associations.htm)>.



➤ **Abonnez-vous au site professionnel de l'INC**

**www.incpro.conso.net**

*Le site d'information, d'analyse et de recherche pour les professionnels de la consommation*

Actions de groupe, transparence des offres commerciales, consommation éthique, sécurité des produits et des services, harmonisation européenne des textes, services rendus aux usagers des services publics ...

## INC Pro, pour :

- **SUIVRE** l'actualité de tous les secteurs de la consommation en temps réel,
- **DISPOSER** d'un instrument d'analyse pour se forger sa propre opinion,
- **PUISER** dans un fonds documentaire exceptionnel afin de mener une recherche, constituer un dossier



Choisissez l'offre qui vous convient :

➤ **Offre INC Pro "Intégrale" : 1 AN / 200 €.**

Ce bulletin comprend l'accès à la totalité du site INC Pro (Actus, Docs, Descrets, Bases de données) + des pages spéciales au supplément de vos journaux (L'INC Hebdo et l'INC Document).

ou bien

➤ **Offre INC Pro "Actualités" : 1 AN / 100 €.**

Vous recevrez en ligne à toutes les rubriques d'actualité.

*INC Pro, toute l'expertise de l'Institut National de la Consommation à votre service*

**OUI,**

je souhaite profiter de l'offre spéciale d'abonnement à 1 an du site INC Pro et je choisis l'une des formules ci-dessous :

**Offre INC Pro "Intégrale" pour 200 € TTC seulement**, comprenant l'accès à la totalité du site INC Pro (Actus, Docs, Descrets, Bases de données) + des pages spéciales au supplément de vos journaux (L'INC Hebdo et l'INC Document).

OU

**Offre INC Pro "Actualités" pour 100 € TTC seulement**, comprenant l'accès à toutes les rubriques d'actualité.

Veuillez trouver ci-joint mon règlement par :

GAG PRO

Carte à l'ordre de l'INC

Carte bancaire

Expire fin \_\_\_\_\_

Nombre d'années d'offre \_\_\_\_\_

Apprenez les modalités \_\_\_\_\_

Je souhaite recevoir ma brochure d'adhésion

Ou à la signature de votre lettre

➤ **Bulletin d'abonnement**

À remplir et à renvoyer sous enveloppe affranchie à :  
INC Pro - Service Abonnements - 22, rue René Guillemyer - 75010 Paris - Tél. : 0155 22 70 40.

LES COORDONNÉES :  RNE  RIB  R.

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Entreprise/organisme \_\_\_\_\_

Fonction \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_ Fax : \_\_\_\_\_

E-mail : \_\_\_\_\_

On vous fera connaître votre numéro de client jusqu'au 31 décembre 2002. Ce numéro sera utilisé pour les commandes de produits de l'INC, le suivi de vos demandes de renseignements et pour vous adresser nos journaux et nos services en ligne. Ce numéro sera également utilisé pour vous adresser nos journaux et nos services en ligne. Si vous ne souhaitez pas recevoir ces journaux et services, veuillez le préciser sur votre lettre d'adhésion.