

# Les Cahiers

n° 230  
SEPT- OCT 2016

DE L'AFOC

## SOMMAIRE

### L'ACTU DE L'AFOC

- Achat en ligne, le vendeur n'est pas toujours celui que l'on croit (p. 2)
- Consommation d'eau anormale : l'usager doit être alerté (p. 3)
- L'immatriculation obligatoire des copropriétés (p. 3)
- Lutter contre les messages indésirables (p. 4)
- L'extension du dispositif d'encadrement des loyers (p. 5)

### A SAVOIR

- Un locataire peut-il arrêter de payer ses loyers ? (p. 6-7)
- L'arnaque aux numéros surtaxés sur les réseaux sociaux (p. 8)

### AGENDA

(p. 8)

## Édito

par Martine Derobert  
Secrétaire générale



### « LA RÉPUBLIQUE NUMÉRIQUE EN ACTES »...

En juin 2015, le Gouvernement présentait sa « *Stratégie Numérique* » pour faire de la France une République numérique. Intitulé « *La République numérique en actes* », un plan d'action a été arrêté autour de quatre axes principaux : Liberté d'innover, Egalité des droits, Fraternité d'un numérique accessible à tous et Exemplarité d'un Etat qui se modernise. Rien que ça !

En fin d'année, un projet de loi, toujours en examen au Parlement, a été déposé pour donner corps à cette ambition. Entre autres, y figurent des améliorations non négligeables des droits des citoyens et des consommateurs tels que l'introduction d'un principe général de libre disposition par chacun de ses données à caractère personnel ; le renforcement des obligations de loyauté et de transparence des plateformes en ligne et une incitation à communiquer au consommateur les dispositifs permettant d'assurer la transparence et la loyauté des informations communiquées. Cependant, et sans préjuger de la rédaction finale de la loi tant les lobbys de l'économie numérique sont à l'œuvre pour rester hors des champs de la régulation et de la réglementation, l'AFOC s'interroge sur l'avènement d'une République numérique qui oublie singulièrement de transcrire dans son logiciel son caractère social. Ainsi, si au chapitre de la Liberté d'innover tout, ou presque, semble permis, au titre de l'Egalité des droits, de la Fraternité d'un numérique accessible à tous et de l'Exemplarité d'un Etat « *moderne* », les « *actes* » se font attendre...

Au-delà des mots, quid de la lutte contre l'illettrisme numérique et de l'accessibilité sociale, générationnelle ou territoriale au « *tout numérique* » ? A l'heure de l'Etat plateforme, quelle garantie pour les citoyens de conserver la possibilité d'un accès physique aux services publics pour faire leurs démarches administratives ou faire valoir leurs droits ? Contre les arnaques du e-commerce, à quand une protection transparente et efficace équivalente à celle en vigueur pour les autres formes de commerce ? Quelle protection pour que nos données ne soient pas, à notre insu, collectées, vendues puis utilisées à d'autres fins que celles prévues ? A quand une véritable fiscalité du numérique permettant de lutter contre les inégalités et la paupérisation sociale ? Quid de notre cohésion sociale dans une République numérique qui produit de la richesse mais supprime l'emploi ? Autant de questions sans réponse.

La république, fut-elle numérique, ne peut rester un concept vide de sens. Elle a besoin d'actes et de courage.

A bon entendeur...

# AFOC

ASSOCIATION FO CONSOMMATEURS  
141 AVENUE DU MAINE • 75014 PARIS  
TÉL. 01 40 52 85 85 • FAX 01 40 52 85 86  
[www.afoc.net](http://www.afoc.net)  
[afoc@afoc.net](mailto:afoc@afoc.net)

DIRECTRICE DE LA PUBLICATION **ANDRÉE THOMAS**  
ISSN 0985-6129 • DÉPÔT LÉGAL **SEPTEMBRE 2016**  
REPRODUCTION AUTORISÉE AVEC MENTION D'ORIGINE  
IMPRIMERIE **CGT-FO**

LA REPRODUCTION TOTALE OU PARTIELLE DES CAHIERS DE L'AFOC N'EST AUTORISÉE QU'À DES FINS NON COMMERCIALES ET SOUS RÉSERVE DE L'INDICATION CLAIRE ET LISIBLE DE LA SOURCE : « **CAHIERS DE L'AFOC** » 141 AVENUE DU MAINE • 75014 PARIS • **PRIX À L'UNITÉ 3,50 €**  
**ABONNEMENT POUR 6 NUMÉROS 20 €**

## ACHATS EN LIGNE, LE VENDEUR N'EST PAS TOUJOURS CELUI QUE L'ON CROIT



Autrefois réservées à un petit nombre de site marchand, les places de marché (plus connus sur la toile sous le nom de Market Place) occupent une place croissante sur internet.

La plupart des grandes enseignes (Darty, FNAC, Amazon, PriceMinister, La Redoute, etc....) s'y sont mises, ce qui n'est pas sans incidences pour le consommateur !

Ces places de marché consistent pour une grande enseigne à ouvrir son site marchand à d'autres vendeurs, parfois installés à l'autre bout du monde. Il peut aussi s'agir de vendeurs particuliers.

Cet essor des places de marché sur le net doit pousser le consommateur à la plus grande prudence. Le premier risque pour lui étant la confusion possible entre la multitude d'acheteurs proposant leurs produits (parfois identiques) sur le même site.

Plus simplement, dorénavant, acheter un bien sur le site de la FNAC, ne garantit pas à l'acheteur, s'il n'est pas suffisamment attentif, que le vendeur sera la FNAC. Il pourra s'agir d'un tiers.

Autre risque qui découle de cette confusion, le consommateur ne bénéficiera pas des mêmes conditions de vente en fonction de l'identité du vendeur, et dans la grande majorité des cas l'enseigne qui héberge la place de marché décline toute responsabilité quant à la bonne exécution du contrat de vente. Elle bénéficie même du régime de responsabilité allégé des hébergeurs.

De même si le vendeur est basé à l'étranger, et à fortiori en dehors de l'Union Européenne, il sera plus difficile pour un consommateur de faire valoir ses droits.

Le droit de la consommation pourrait même ne pas être applicable si le vendeur est un particulier (c'est-à-dire que l'acheteur ne bénéficiera pas d'un droit de rétractation, ni de la garantie légale de conformité).

Face à ces risques il n'y a qu'une seule parade : la vigilance du consommateur, avant de conclure la vente.

La vigilance quant à l'identité réelle du vendeur, ses mentions légales, ainsi que les conditions de vente qu'il propose (notamment les conditions et modalités de retour).

## CONSOMMATION D'EAU ANORMALE : L'USAGER DOIT ÊTRE ALERTÉ



En présence d'une consommation d'eau anormalement élevée, la commune ou le service des eaux doivent alerter l'abonné sur ce montant anormal. C'est ce que rappelle la Cour de cassation dans une décision du 12 mai 2016.

Un abonné contestait la facture d'eau que lui avait adressée la commune pour un montant de plus de 8 000 € pour une consommation de 5 600 m<sup>3</sup>. Il en refusait le règlement et reprochait au service des eaux de ne pas l'avoir alerté immédiatement dès lors qu'il avait constaté une augmentation anormale du volume d'eau consommé.

La justice lui a donné raison. En effet, dès que le service d'eau potable constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé par l'occupant d'un local d'habitation susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation, il doit en informer sans délai l'abonné. Les juges ont fixé le montant à régler à la part de la consommation n'excédant pas le double de la consommation moyenne de l'abonné.

Selon la loi, une augmentation du volume d'eau consommé est considérée comme anormale si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé par l'abonné.

## L'IMMATRICULATION OBLIGATOIRE DES COPROPRIÉTÉS



Selon l'article 53 de la loi ALUR du 24 mars 2014, les syndicats de copropriétaires doivent être immatriculés.

Depuis le mois de juillet dernier, le ministère du Logement et de l'Habitat durable a lancé ce dispositif d'immatriculation sur le territoire du Grand Lyon. Le ministère précise que l'immatriculation des copropriétés a pour objectif « de faciliter la connaissance des pouvoirs publics sur l'état des copropriétés et la mise en œuvre des actions destinées à prévenir la survenance des dysfonctionnements ».

Le projet de loi Egalité et Citoyenneté vient préciser que seuls les syndicats de copropriétaires comportant plus de 200 lots devront être immatriculés avant le 31 décembre 2016, ceux de plus de 50 lots avant le 31 décembre 2017, et pour les autres syndicats avant le 31 décembre 2018.

## LUTTER CONTRE LES MESSAGES INDÉSIRABLES

Les Spams vocaux ou ping call et les spams SMS sont des techniques frauduleuses consistant à inciter les destinataires à rappeler des numéros surtaxés ou à transmettre un SMS surtaxé sans qu'un service ne leur soit effectivement rendu.

Conscients de la nécessité de lutter contre ce phénomène, qui utilise des messages de plus en plus trompeurs pour arnaquer les consommateurs, les pouvoirs publics et les opérateurs ont pris des initiatives dans ce domaine. En 2008, les opérateurs de la fédération française des télécoms (FFT) ont mis en place, en collaboration avec les pouvoirs publics, le 33700, une plateforme des fraudes aux numéros surtaxés (SPAM SMS ou appels à rebonds). Cette plateforme recueille les signalements par messages textuels des consommateurs victimes d'appels et de SMS non sollicités, ce qui permet aux opérateurs de fermer les numéros surtaxés litigieux.



# 33700

La plateforme de lutte contre  
les **spams vocaux et sms**

Le dispositif du 33700 a été rendu obligatoire par la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation (article L. 121-45). Actuellement, tous les opérateurs de réseau mobile respectent cette obligation. Lors de ses enquêtes régulières, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) vérifie notamment le bon fonctionnement de ce dispositif, qui coopère avec elle pour identifier les éditeurs frauduleux. La loi relative à la consommation a par ailleurs renforcé la protection des consommateurs en créant un annuaire inversé des numéros surtaxés et une procédure de signalement. L'annuaire inversé des numéros surtaxés est opérationnel depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2015. Il est accessible à l'adresse <http://www.infosva.org>. Il permet d'identifier le fournisseur de service à partir du numéro de téléphone, précise son tarif, ses services, ainsi que l'adresse à laquelle peut être adressée une réclamation.

Un nouveau mécanisme de signalement a été institué dans le cadre de cet annuaire inversé. Au-delà d'un seuil de signalements d'un numéro litigieux, les opérateurs ont désormais l'obligation de vérifier les informations de l'annuaire inversé : en cas d'inexactitude, ils doivent fermer le numéro et résilier le contrat de l'éditeur. Ce mécanisme est opérationnel depuis cet été 2016.

Par ailleurs le Gouvernement envisage de proposer rapidement une reformulation, techniquement plus adaptée, de la disposition de la loi relative à la consommation, qui prévoit l'obligation de proposer aux consommateurs une option de blocage de certains numéros surtaxés. Ceci permettra d'adopter un arrêté qui définira des tranches de numéros surtaxés pour lesquelles tout consommateur pourra choisir de bloquer les appels (notamment pour les mineurs).

## L'EXTENSION DU DISPOSITIF D'ENCADREMENT DES LOYERS

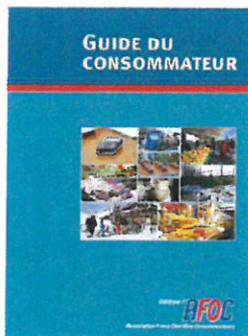


Le dispositif d'encadrement des loyers jusqu'alors réservé à la ville de Paris a été étendu à 412 communes de la banlieue parisienne.

Emmanuelle Cosse, la ministre du Logement et de l'Habitat durable a précisé que la mesure sera effective « *au mieux courant 2018* ». En province, le dispositif d'encadrement des loyers

entrera en vigueur à Lille fin 2016, et à Grenoble, d'ici un an et demi environ. Cette mesure nécessite la collecte des données des loyers par un observatoire local des loyers afin de pouvoir fixer un loyer de référence.

L'AFOC a toujours soutenu cette mesure et encouragé son extension pour stopper l'hémorragie des loyers. Or, cette mesure ne suffira pas à rendre les loyers plus abordables, notamment en zones tendues, où le manque d'offres de logements est seul responsable du contexte économique actuel.



Le « Guide du consommateur » édition 2015 est disponible au prix de 9 €. Cet ouvrage constitue un condensé utile et accessible des règles du droit de la consommation et permet ainsi de donner aux consommateurs les moyens d'appréhender leurs droits et de les maîtriser dans les relations marchandes.

### Bon de commande **AFOC**

Nom, prénom : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

Je commande :

..... exemplaire(s) du Guide du consommateur, édité par l'AFOC, au prix unitaire de 9 €, soit ..... x 9 € = ..... €

Je joins un chèque d'un montant de ..... € à l'ordre de l'AFOC.

Bon de commande à retourner, dûment complété et accompagné du chèque de règlement, à :

AFOC – 141 avenue du Maine – 75014 PARIS

## UN LOCATAIRE PEUT-IL ARRÊTER DE PAYER SES LOYERS ?

En cas de litige avec son bailleur, le locataire est parfois tenté de suspendre le paiement de ses loyers pour se faire entendre. Mais en a-t-il le droit ? Quels sont les risques encourus en cas de non-paiement du loyer de la part du locataire ?

### **Un locataire ne doit pas cesser de payer son loyer.**

La loi dit strictement que le locataire est tenu de payer son loyer aux termes convenus, quelle que soit sa revendication ou quel que soit le litige qui l'oppose à son bailleur. Cette règle est établie selon un principe simple : personne ne peut se faire justice soi-même. Cette règle prévaut, même si le locataire estime que le logement nécessite des travaux que le bailleur tarde à exécuter. Ce cas a d'ailleurs été jugé plusieurs fois, et les locataires n'ont jamais obtenu gain de cause : les jugements sont rarement favorables aux locataires qui cessent de payer leurs loyers. Mieux vaut le savoir et se faire entendre d'une autre façon, sous peine de s'en retrouver sanctionné.

### **Un seul cas peut permettre le non-paiement du loyer :**

Il existe toutefois un seul cas qui exonère le locataire du paiement des loyers, ou qui lui permet, en tout cas, de ne pas être sanctionné. Il s'agit du cas où le logement serait à ce point inhabitable que le locataire serait dans l'impossibilité stricte de vivre dans les lieux. En revanche, les locataires se doivent d'être prudents en invoquant cette exception d'inexécution liée au caractère inhabitable du logement, car les tribunaux en retiennent une définition stricte, et tous les locataires, dont les cas ont été jugés, n'ont pas obtenu gain de cause, loin s'en faut. En effet, pour que le logement soit considéré comme inhabitable, certains critères d'insalubrité doivent être réunis. Jusqu'à présent, les tribunaux ont par exemple retenu les éléments suivants pour justifier de l'insalubrité des lieux :

- un logement qui présente une telle humidité que le locataire a dû quitter les lieux ;
- un logement dépourvu de chauffage, d'eau chaude, et dont le dispositif de ventilation de la cuisine n'est pas aux normes en vigueur ;
- un logement déclaré inhabitable par un rapport d'expertise en raison d'une extrême humidité, d'une installation électrique très dangereuse, d'un risque d'incendie et d'électrocution et d'une insuffisance de chauffage.

Les juges se fondent sur des éléments très stricts pour justifier du caractère inhabitable d'un logement, autorisant le locataire à l'arrêt du paiement des loyers. Ces éléments représentent (heureusement) des cas très rares, il ne s'agit donc pas d'invoquer l'exception d'inexécution à la légère, car de nombreux locataires ont vu leur demande rejetée.

### **Les risques encourus en cas de non-paiement des loyers :**

Si le locataire ne paie pas ses loyers à cause d'un différend avec le propriétaire, il risque de se voir infliger certaines sanctions. Tout d'abord, il s'agit de relire le bail de location. La grande majorité des baux contiennent une clause qui prévoit la résiliation du bail en cas de défaut de paiement des loyers. C'est la principale sanction qui peut être infligée à un locataire qui cesse de payer ses loyers, et le bailleur pourra exiger le respect de cette clause par le biais d'un huissier de justice. Ensuite, si le locataire dispose de la caution d'un tiers (un parent par exemple), le bailleur peut se retourner directement vers lui pour être payé.

Si le locataire perçoit une aide au logement telle que l'APL, le bailleur aura également la possibilité de signaler et de réclamer le paiement de ses loyers auprès de l'organisme qui verse les prestations au locataire au bout de 2 loyers non perçus. Dans ce cas, l'organisme pourra également se retourner contre le locataire.

Enfin, dans le cas d'une action en justice intentée par le bailleur, le tribunal pourra ordonner la résiliation du bail, et le paiement de la totalité des loyers impayés par le locataire dans un délai imparti.

# À SAVOIR

## ... UN LOCATAIRE PEUT-IL ARRÊTER DE PAYER SES LOYERS ?

### **Bon à savoir :**

Retirer des loyers sur le dépôt de garantie au moment du départ n'est pas non plus acceptable du point de vue des juges, il vaut toujours mieux engager une procédure amiable ou judiciaire afin d'obtenir gain de cause.

### **Les solutions pour régler un litige avec son bailleur :**

Si un litige vous oppose à votre bailleur, ne prenez pas le risque de suspendre le paiement de votre loyer, vous risquez fort d'être sanctionné, et par la suite il vous sera difficile de vous faire entendre dans le cadre de vos revendications, car vous serez discrédité. Il existe des recours vous permettant de vous faire entendre auprès de votre bailleur, et de régler le litige qui vous oppose à lui.

- **Saisir son AFOC départementale (trouvez votre AFOC départementale sur notre site [www.afoc.net](http://www.afoc.net)).**

### **- Saisir la Commission Départementale de Conciliation :**

Si le litige qui vous oppose à votre bailleur concerne un logement vide relevant du parc social ou privé et depuis la promulgation de la loi Alur du 24 mars 2014, pour les logements meublés, vous pouvez saisir la CDC, qui se charge d'arbitrer les litiges en essayant de trouver une solution à l'amiable. La saisine de la CDC est totalement gratuite, et elle vous permet de rencontrer votre bailleur en présence d'un conciliateur et de décider d'une solution satisfaisante pour les deux parties.

Pour saisir la CDC, rien de plus simple : il vous suffit d'envoyer un courrier en recommandé avec accusé de réception à la CDC de votre département mentionnant :

- a) vos coordonnées,
- b) les coordonnées de la partie adverse,
- c) l'objet du litige.

### **- Vous avez la possibilité de bloquer les loyers :**



Dans le cadre d'un différend avec votre bailleur, vous avez également la possibilité de saisir le juge d'instance afin de lui demander l'autorisation de consigner les loyers sur un compte bloqué à la Caisse des Dépôts et Consignations. De cette façon, vous restez en règle car vous continuez de verser vos loyers, mais le propriétaire s'en retrouve sanctionné par le fait qu'il ne peut pas les percevoir.

Avant d'envisager le blocage des loyers, vous pouvez envoyer une lettre de mise en demeure, recommandée avec accusé de réception, au bailleur, afin de l'avertir de votre projet de bloquer les fonds. Cela l'incitera sûrement à engager une discussion avec vous. Dès lors qu'une solution satisfaisante pour les deux parties sera trouvée, les fonds bloqués seront alors débloqués pour être reversé au propriétaire.

### **- Intenter une action en justice devant le Tribunal d'instance ou TI :**

Si vous n'obtenez pas satisfaction malgré les moyens mis en œuvre pour obtenir ce que vous revendiquez, vous avez toujours la possibilité de saisir le TI pour intenter une action en justice ordinaire. N'envisagez cette action qu'en dernier recours, car la procédure peut durer plusieurs mois et s'avérer onéreuse, en particulier si la demande est ensuite renvoyée vers la Cour d'Appel puis vers la Cour de Cassation.

Si vous souhaitez engager une procédure judiciaire, vous devrez saisir le TI du lieu où se situe le logement.

# À SAVOIR

## L'ARNAQUE AUX NUMÉROS SURTAXÉS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



Sur les réseaux sociaux, des personnes peuvent usurper l'identité de vos amis afin de vous inciter à appeler des numéros surtaxés qui feront rapidement grimper votre facture téléphonique !

Votre ami vous explique qu'il a besoin de votre aide, car par exemple, son téléphone est bloqué et vous demande de composer un numéro surtaxé afin de récupérer un code pour débloquer son téléphone. Nous vous conseillons de couper-court à la conversation car, dans ce cas, les chances de récupérer ces derniers sont minces...

En effet, les numéros surtaxés en question n'ont rien d'illégaux. Ils sont édités par une société dont le rôle est l'hébergement de solution de micro-paiement pour l'accès payant à certains contenus. C'est via ces plateformes que l'on peut, par exemple, acheter des codes permettant de débloquer des jeux en ligne, etc.

## ≡ agenda ≡

### SEPTEMBRE

- 6 Conseil National de Concertation logement
- 12 Conseil social de l'USH
- 12 Réunion plénière du CNH
- 15 CA et AG de l'ANIL
- 16 Commission consultative Epargnants de l'AMF
- 22 Conseil Paritaire de la Publicité
- 26-29 Congrès HLM à Nantes
- 27 Comité de certification Qualicert

### OCTOBRE

- 6 Groupe de travail « Stratégie » de l'INC
- 14 Commission logement Ile-de-France
- 19-20 AFOC 32 - Stage « Les réparations locatives et l'initiation au contrôle des charges »

### Bulletin d'adhésion

J'adhère à l'AFOC nationale :

Particulier : 42 € Association de locataires : 80 €

Je m'abonne aux Cahiers de l'AFOC :

Adhérents : 15 €/an Non-adhérents : 20 €/an

Nom : .....

Prénom : .....

Je joins un chèque de ..... € à l'ordre de l'AFOC

Adresse : .....

.....

Signature :

A retourner à l'AFOC - 141 avenue du Maine - 75014 PARIS



**AFOC**