

*Le début de l'année 2009
a été faste pour
les consommateurs.
Plusieurs novations interve-
nues méritent d'être connues.*

Les Nouveautés 2009



La première nouveauté concerne l'indemnisation des victimes entrée en vigueur le 01/10/2008. Un site Internet www.sarvi.org va permettre aux lecteurs de découvrir qu'il est dorénavant possible de se faire indemniser quant l'auteur d'un trouble a été condamné mais est insolvable. Cette situation fréquente décourageait souvent les victimes d'agir. Les conditions pour en bénéficier sont les suivantes :

* L'auteur doit avoir fait l'objet d'une condamnation pénale. Cela exclut donc tous les litiges civils nés du non-respect d'obligations contractuelles. Au terme de deux mois, le recouvrement de la dette doit avoir échoué. Cela demande d'agir le

plus rapidement possible. Jusqu'à 1000€, le paiement s'effectue en intégralité dans un délai de deux mois. Au-delà, il est versé un acompte de 1000 € avec un maximum de 3000€. Le tout est couplé avec une aide gratuite pour le recouvrement de la somme.

La deuxième concerne tous les professionnels compétant ainsi le dispositif existant au 01/06/2008 réservé aux opérateurs télécoms et les sites de vente en ligne. L'article L. 113-5 du Code de la Consommation interdit de mettre en place des numéros surtaxés pour traiter les litiges ou le suivi d'un contrat. Ces

nouvelles obligations vont donc imposer une relation plus simple. Combien de commerçants peu scrupuleux ont réussi à réaliser un chiffre d'affaire non négligeable sur des numéros à 0.34 € la minute ? Le texte légal est simple :

Art. L. 113-5. - Le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé. Il est indiqué dans le contrat et la correspondance.»

II. - L'article L. 113-5 du code de la consommation entre en vigueur le

1er janvier 2009. Il est applicable aux contrats en cours à cette date.

Si vous rencontrez des situations où cet article n'est pas respecté, la réponse est simple. La société devra vous rembourser les frais d'appels. A défaut le juge de proximité réglera vite cette situation si notre intervention s'est révélée négative. Bien évidemment, nous ne pourrions rester passif et tenterons de faire le nécessaire pour que force reste à la loi.

SAV : Un mieux sensible ! Les problèmes de Service Après Vente sont souvent très difficiles à régler tant les vendeurs fuient leurs responsabilités ! Nous reproduisons ci-dessous ces importantes modifications entrées en vigueur au 01/10/2008

Article L211-19

Les prestations de services après-vente exécutées à titre onéreux par le vendeur et ne relevant pas de la garantie commerciale visée à la section 3 font l'objet d'un contrat dont un exemplaire est remis à l'acheteur.



Article L211-20

La mise en service effectuée par le vendeur comprend l'installation et la vérification du fonctionnement de l'appareil.

La livraison ou la mise en service s'accompagne de la remise de la notice d'emploi et, s'il y a lieu, du certificat de garantie de l'appareil.

L'article L. 211-19 et 20 prévoient un certain nombre de nouvelles obligations et notamment tout ce qu'y se rapporte à la livraison, l'installation et la mise en service des appareils. Vous pouvez aussi émettre des contestations fondées sur l'article L. 211-21. Il complète ainsi un arsenal déjà existant mais peu ou mal appliqué. La notice d'utilisation doit être par exemple, impérativement remise

Article L211-21

Le vendeur indique par écrit à l'acheteur lors de son achat, s'il y a lieu, le coût de la livraison et de la mise en service du bien.

Un écrit est laissé à l'acheteur lors de l'entrée en possession du bien, mentionnant la possibilité pour l'acheteur de formuler des réserves, notamment

en cas de défauts apparents de l'appareil ou de défaut de remise de la notice d'emploi.

Article L211-22

Lorsqu'il facture des prestations de réparation forfaitaires, le vendeur doit, par écrit, informer l'acheteur de l'origine de la panne, de la nature de l'intervention et des pièces ou fournitures remplacées.

L'article L. 211-22 apporte un plus important car il impose de fournir la nature de la panne, des pièces changées et sur quoi a porté l'intervention. Ces informations précieuses, aideront par la suite en cas de nouveaux dysfonctionnements, à prouver le vice caché ou obtenir le strict respect de l'obligation de résultat. Gardez précieusement ce document. En cas de non-production, il n'existe pas de sanction mais le simple fait de ne pas le fournir est une faute qui permettra de mieux vous défendre. Insistez pour l'obtenir et en cas de refus, faites un recommandé avec AR

Fournisseurs d'Accès Internet : Piqûre de rappel ! Nous profitons de cet article pour vous rappeler les dispositions de l'article L. 121-84-2 du Code de la Consommation.

Art. L. 121-84-2

La durée du préavis de résiliation par un consommateur d'un contrat de services de communications électroniques au sens du 6° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques ne peut excéder dix jours à compter de la réception par le fournisseur de la demande de résiliation. Le consommateur peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet plus de dix jours après la réception, par le fournisseur, de sa demande de résiliation.

NOTA : Loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008, article 20 : Les articles L. 121-84-1 à L. 121-84-10 du code de la consommation entrent en vigueur le 1er juin 2008.

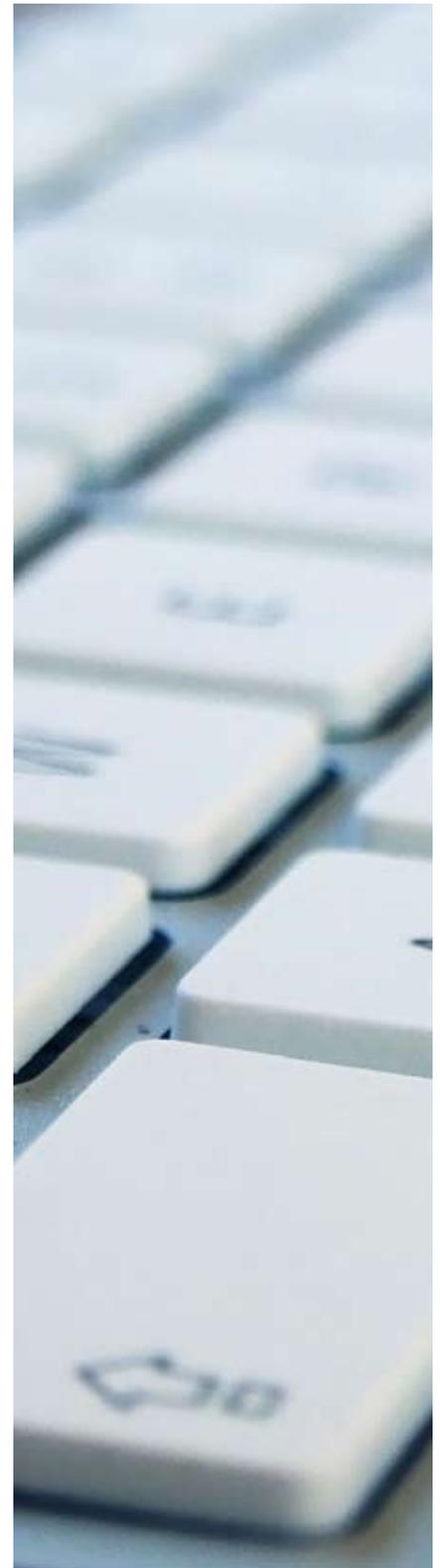
Les articles L. 121-84-1, L. 121-84-2, L. 121-84-3, L. 121-84-4 et L. 121-84-5 du code de la consommation sont applicables aux contrats en cours à cette date.

Il ne vous aura pas échappé le délai de 10 jours qui est ainsi identique à celui de la téléphonie mobile. Mais attention, celui-ci ne tient pas compte de la durée de construction de votre accès ADSL qui peut être largement supérieur. Il faut donc bien choisir sa date faute de quoi, on peut être sans connexion ni téléphone !

Comme vous pouvez le voir, ces informations donnent un éclairage sur un certain nombre de points extrêmement préoccupants. Suivez les conseils habituels.

Faites toujours des recommandés avec AR et gardez des doubles. En cas de non-réponse, n'hésitez pas nous contacter.

Le numéro de juin 2009 inclura une partie juridique importante. En effet, un décret paru le 18/03/2009 (2009-302) crée une notion juridique qui va vite devenir incontournable dans le paysage. Il s'agit d'une liste noire et grise (!) de clauses abusives dans les contrats. Nous constatons des aberrations juridiques dans nombre de documents émis par les sociétés. Ce texte légal d'application immédiate et à tous les contrats en cours va aider à mieux gérer la





Logement : Du nouveau !

Après le décret 2009-302 qui instaure une liste noire et une liste grise de clauses abusives, il n'est pas inutile de connaître la loi 2009-323 du 25/03/2009 qui introduit quelques nouveautés dans la relation entre locataire et propriétaire.

Nous reproduisons ci-dessous les articles qui nous paraissent les plus significatifs sachant que la loi en question a plus de 100 articles, qu'elle concerne aussi les copropriétés ou les logements sociaux !

Article 54 A la première phrase du premier alinéa de l'article 21 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986, le mot : « remettre » est remplacé par le mot : « transmettre ».

Voilà enfin réglé le problème des quittances de loyers ! Le propriétaire devra maintenant transmettre les quittances sur simple demande et non les remettre ce qui, dans le passé, a soulevé des troubles quand le propriétaire refusait de les envoyer. Il fallait aller soit à l'agence soit au domicile du propriétaire.

Article 55 Au début de l'article 22-1 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 précitée, sont ajoutés quatre alinéas ainsi rédigés :

« Le cautionnement ne peut pas être demandé par un bailleur qui a souscrit une assurance garantissant les obligations locatives du locataire.

« Si le bailleur est une personne morale autre qu'une société civile constituée exclusivement entre parents et alliés jusqu'au quatrième degré inclus, le cautionnement ne peut être demandé que :

« - s'il est apporté par un des organismes dont la liste est fixée par décret en Conseil d'Etat ;

« - ou si le logement est loué à un étudiant ne bénéficiant pas d'une bourse de l'enseignement supérieur. »

Article 56 A l'avant-dernier alinéa de l'article 22-2 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 précitée, les mots : « de deux » sont

remplacés par les mots : « d'un ».

Cette modification ne concerne que les travailleurs indépendants qui ne sont obligés maintenant de fournir qu'un bilan au lieu de 2 dans le passé.

Article 78 Après le septième alinéa de l'article 3 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :
« Le contrat de location précise la surface habitable de la chose louée. »

Cet alinéa va permettre de régler les litiges nés de baux pour le moins imprécis quant à la superficie louée. Cas plus fréquents que l'on ne l'imagine. Cette information sera précieuse en cas de contestations car il n'est pas inutile de rappeler qu'un bail est un vrai contrat avec force exécutoire en cas de non-paiement des loyers.

Article 87 A la dernière phrase du second alinéa de l'article 20-1 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 précitée, les mots : « peut transmettre » sont remplacés par le mot : « transmet ».

En cas de logement insalubre, si un juge est saisi, il doit maintenant transmettre le dossier aux autorités préfectorales alors qu'auparavant, ce n'était pas obligatoire.

Article 103 L'article 22 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 est complété par un alinéa ainsi rédigé :
« En cas de mutation à titre gratuit ou onéreux des locaux loués, la restitution du dépôt de garantie incombe au nouveau bailleur. Toute convention contraire n'a d'effet qu'entre les parties à la mutation. »

Cela règle les problèmes nés de la vente de biens immobiliers loués. Le dépôt de garantie devra obligatoirement être reversé par l'acquéreur même si le prédécesseur l'a conservé. Cette situation arrive aussi de temps en temps...

Article 119 Après l'article 23 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986, il est inséré un article 23-1 ainsi rédigé :

« Art. 23-1.-Lorsque des travaux d'économie d'énergie sont réalisés par le bailleur dans les parties privatives d'un logement ou dans les parties communes de l'immeuble, une contribution pour le partage des économies de charge peut être demandée au locataire du logement loué, à partir de la date d'achèvement des travaux, sous réserve que ces derniers lui bénéficient directement et qu'ils lui soient justifiés. Elle ne peut toutefois être exigible qu'à la condition qu'un ensemble de travaux ait été réalisé ou que le logement atteigne un niveau minimal de performance énergétique.

« Cette participation, limitée au maximum à quinze ans, est inscrite sur l'avis d'échéance et portée sur la quittance remise au locataire. Son montant, fixe et non révisable, ne peut être supérieur à la moitié du montant de l'économie d'énergie estimée.

« Un décret en Conseil d'Etat, pris après avis de la Commission nationale de concertation, précise les conditions d'application du présent article, notamment la liste des travaux éligibles à réaliser et les niveaux minimaux de performance énergétique à atteindre, ainsi que les modalités d'évaluation des économies d'énergie, de calcul du montant de la participation demandée au locataire du logement et de contrôle de ces évaluations après travaux. »

Cette novation peut être lourde de conséquence pour les budgets des locataires. Il faut espérer que les économies réalisées grâce aux travaux seront suffisantes pour épargner le surplus financier !

Le logement est un secteur juridique particulièrement sensible qui est soumis à d'incessantes modifications législatives. Nous tenterons dans un prochain numéro de faire une synthèse plus complète de cette loi.