



[Afficher le menu du portail](#)

[Accueil du portail](#) > [DGCCRF](#) > [Consommation](#) > [Conso par secteur](#) > Agents immobiliers : vérification du respect des dispositions de la loi ALUR



Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

Une direction du ministère de l'Économie et des Finances

[Baromètre des réclamations](#)
[Résoudre un litige](#)

[Conso par secteur](#)

[Etiquetage des produits](#)

[Pratiques commerciales](#)

Agents immobiliers : vérification du respect des dispositions de la loi ALUR - 28/10/2016



La DGCCRF a enquêté sur le respect par les agents immobiliers de leurs nouvelles obligations issues de la loi ALUR^[1] concernant l'information des consommateurs et les pratiques commerciales des agents immobiliers. La majorité des infractions constatées (55 %) sont liées à l'information des consommateurs, mais de nombreuses pratiques déloyales ont également été constatées.

© Fotolia

Les contrôles ont été portés en priorité sur les professionnels ayant fait l'objet d'une plainte et les agences immobilières n'ayant pas été contrôlées récemment, ou qui éditent dans la presse locale ou sur internet des publicités apparaissant non conformes^[2]. Les contrôles ont été effectués dans 2075 établissements situés sur l'ensemble du territoire national.

Des manquements aux obligations professionnelles

(466 avertissements, 379 injonctions, 74 procès-verbaux)

Malgré une nette amélioration du respect des conditions d'exercice des opérateurs, des cas d'activité sans carte professionnelle (ou non mise à jour), sans attestation d'habilitation, sans déclaration préalable d'activité et sans assurance civile professionnelle (RCP) ont toutefois été détectés. A la suite des contrôles, les contrevenants ont rapidement régularisé leur situation.

La garantie financière est bien respectée chez les professionnels souhaitant détenir des fonds. En revanche l'affichage lié à l'absence de détention de fonds est appliqué de façon inégale sur les lieux d'accueil de la clientèle.

Des irrégularités subsistent aussi dans la tenue du registre des mandats des transactions.

Une information des consommateurs sur les prix et honoraires souvent incomplète, voire déloyale

(532 avertissements, 264 injonctions, 21 procès-verbaux, 86 amendes administratives)

De manière globale, l'affichage en vitrine du **barème de prix des prestations proposées par le professionnel**[3] n'est pas systématique. Des amendes administratives ont été prononcées à l'encontre des établissements concernés.

Malgré de nombreux rappels aux professionnels du secteur, l'absence de concordance entre prix affiché et prix pratiqué est fréquemment rencontrée dans les **honoraires de vente**. Cela constitue une pratique commerciale trompeuse et peut, en outre, faire l'objet d'une amende administrative lorsque le barème affiché n'est pas effectivement respecté[4].

Ainsi, de nombreuses anomalies ont été notées dans la présentation des prix et des honoraires :

la mention « frais d'agence inclus » : cette mention n'est valable que lorsque les honoraires sont effectivement à la charge de l'acquéreur et compris dans le prix affiché ;

prix de vente hors frais d'agence : certaines annonces de vente affichent des prix « net vendeur » ce qui leur permet d'afficher des prix en apparence plus bas que ceux de la concurrence, mais auxquels les honoraires doivent être ajoutés ;

affichage et calcul des honoraires : un grand nombre d'agences calculent leurs honoraires sur la base d'un prix qui comprend déjà les honoraires. Ce mode de calcul conduit à majorer la somme totale due par le consommateur ;

basculement des honoraires : la pratique consistant à annoncer des honoraires à la charge du vendeur pour ensuite les transférer à l'acquéreur demeure répandue. Cette pratique permet en réalité de s'affranchir de l'obligation d'affichage des honoraires à la charge de l'acquéreur lorsque l'annonce est publiée ;

partage des honoraires : certaines agences ont pris le parti de partager leurs honoraires entre vendeur et acquéreur[5]. Dans ce cas, le professionnel affiche le seul pourcentage d'honoraires à la charge de l'acquéreur de ce fait substantiellement inférieur à celui de ses concurrents. Il conviendrait dans ce cas de préciser sur l'annonce que le vendeur est également astreint au paiement d'une partie des honoraires.

Une information incomplète sur les caractéristiques des biens et l'identité du vendeur

L'une des principales informations que le consommateur recherche dans une annonce immobilière est la **surface du bien** vendu ou loué. Cette mention est obligatoire[6] sur les annonces de vente d'un bien soumis à la loi Carrez et dans tous les cas pour les annonces de location, élément déterminant du montant des honoraires dans ce dernier cas de figure. Des écarts entre surfaces annoncées et surfaces réelles ont été observés.

L'affichage de l'étiquette-énergie sur les annonces de location ou de vente (Diagnostic de performance énergétique – DPE) est très souvent absent ou non conforme.

Dans les annonces, les informations relatives à la **copropriété**, hormis le montant moyen annuel des charges, sont souvent incomplètes (l'absence d'indications sur le mode de chauffage, la présence d'un gardien, le coût de l'entretien des espaces verts, etc.).

De nombreux **sites internet** d'agences immobilières ne comportent pas toutes les mentions légales[7]. Par ailleurs, certains sites de vente d'espace publicitaire sur internet proposent à des particuliers vendeurs la publication d'annonces immobilières en leur promettant une vente « sans frais d'agence » moyennant rémunération.

Des pratiques commerciales parfois déloyales

A titre d'exemple, à la faveur de l'équipement obligatoire des logements en détecteurs autonomes avertisseurs de fumée (DAAF), certains professionnels n'ont pas hésité à facturer le DAAF à un coût de base supérieur au prix du marché[8] sans commande préalable du consommateur. Cette pratique constitue une infraction[9] au code de la consommation.

Le dispositif de plafonnement du montant des **honoraires de location**, introduit par la loi ALUR[10] est

globalement bien respecté. Néanmoins, certains professionnels trouvent des stratagèmes permettant de dépasser ces plafonds tels que par exemple la proposition au candidat-locataire d'un mandat de recherche qui donne lieu à une rémunération spécifique, la facturation d'office d'honoraires supplémentaires dits de *services*[11]. S'agissant des **baux d'habitation**, la notice d'information relative aux droits et obligations des locataires et des bailleurs, pourtant obligatoire, est rarement annexée au bail.

Par ailleurs, plusieurs plaintes de locataires sont parvenues à la DGCCRF concernant la facturation, par un grand réseau d'agences immobilières, d'un montant de 100 € au renouvellement ou à la conclusion d'un avenant aux baux, à la date anniversaire du contrat sans le consentement des parties.

Au total, les manquements relatifs à l'information sur les caractéristiques des biens et la constatation de pratiques commerciales déloyales ont généré 444 avertissements, 297 injonctions, 87 procès-verbaux et 3 amendes administratives à l'encontre des professionnels concernés.

Même si les professionnels contrôlés sont souvent enclins à se mettre rapidement en conformité, le grand nombre d'infractions constatées et les nombreuses évolutions législatives ou réglementaires récentes conduisent à maintenir une pression de contrôles soutenue sur ce secteur.

Cible	Résultats
2 075 établissements visités	1 735 avertissements 1 138 injonctions 191 procès-verbaux pénaux 116 procès-verbaux administratifs

[1] Loi du 26 mars 2014 pour l'accès au logement et à un urbanisme rénové.

[2] A noter que les contrôles de la DGCCRF ne portent pas sur les « non-professionnels », par exemple les bailleurs louant leur bien « de particulier à particulier ».

[3] Article 2 de l'arrêté du 29 juin 1990.

[4] Infraction à l'article 2 de l'arrêté du 29 juin 1990.

[5] Article 73 du décret du 20 juillet 1972.

[6] Article L.111-1 du code de la consommation : information sur les caractéristiques essentielles du bien.

[7] Notamment celles prévues par la loi pour la confiance en l'économie numérique (LCEN) et par le décret d'application de la loi Hoguet du 20 juillet 1972.

[8] Entre 70 € et 100 €.

[9] Article L.121-12 du code de la consommation.

[10] Plafonnement en euros du m² des honoraires des professionnels de l'immobilier dus par le locataire. C'est la surface habitable dite « loi Boutin » (et non surface « loi Carrez ») qui doit être indiquée dans le bail.

[11] Ces honoraires correspondent à des prestations telles que perte de clés, réparation de l'électroménager, gestion des dégâts des eaux, etc.