

FAQ



Quelques questions pertinentes posées, sont recensées dans notre FAQ.

La plupart des problèmes ou litiges avec son bailleur ou propriétaire naissent d'une incompréhension, d'un oubli ou d'une erreur et peuvent être résolues assez rapidement. D'autres plus complexes demanderont l'ouverture d'un dossier à notre service juridique. Les adhérents à jour de leur cotisation, ne paieront pas les coûts et frais juridiques.

Je souhaite adhérer

Poser une question

Vous recherchez une information ?

Le concessionnaire me refuse le droit de rétractation. Que faire ?

J'ai fait l'acquisition d'un véhicule d'occasion le 1er février. Après réflexion, j'ai décidé que cet achat était une folie. J'ai donc décidé d'adresser une lettre recommandée avec accusé de réception au concessionnaire automobile le 4 février, dans les 14 jours, pour exercer mon droit de rétractation. Le professionnel me refuse cette possibilité. Je trouve cela anormal alors que je suis dans mon droit.

(Daniel, 61 ans)

Hélas, il est normal que le concessionnaire vous refuse ce droit de rétractation puisque vous n'en disposez pas.

En effet, le droit de rétractation du consommateur est strictement limité à certaines situations (achat immobilier, vente à distance par exemple). Et, malheureusement, la vente directe d'une voiture n'entre pas dans ce cadre. Nous pouvons vous aider à négocier avec ce professionnel afin de trouver une solution et nous vous recommandons de vous rendre à l'une de nos permanences pour l'examen de votre dossier et d'adhérer pour que nous vous aidions dans vos démarches.

Un artisan peintre ne respecte pas les délais. Que dois-je faire ?

J'ai signé un contrat avec un artisan peintre pour faire la réfection des peintures de mon logement. Il était prévu que les travaux seraient terminés le 1er avril. Or, nous sommes le 16 mai et ils ne sont toujours pas terminés. En effet, constatant le peu de qualité des travaux, j'ai décidé de ne pas régler les 30 % du prix prévus par le contrat, tant que le peintre n'avait pas fait les retouches. En réponse, cet artisan a stoppé les travaux et refuse de reprendre tant qu'il n'est pas payé. Que dois-je faire ?

(Maïmouna, 32 ans)

Le professionnel a l'obligation de respecter le contrat et de procéder aux travaux prévus dans les délais convenus. Cet artisan a donc l'obligation de terminer le chantier. Cependant, vous êtes aussi tenue au respect du contrat et vous ne pouvez de vous-même suspendre les paiements prévus par le contrat. Vous avez engagé votre responsabilité à son égard. Il est évident que le professionnel doit garantir des travaux effectués, mais uniquement à compter de la réception des travaux. Il faudra donc être vigilante et faire part de vos réserves à la fin du chantier. Afin de préserver vos droits et de vous éviter des ennuis, nous vous recommandons de vous rendre à l'une de nos permanences pour l'examen de votre dossier et d'adhérer pour que nous vous aidions dans vos démarches

Mon fournisseur de gaz me facture des consommations

estimées depuis plus de 4 ans. Vers qui me tourner ?

Je réside en maison individuelle. Mon fournisseur de gaz me facture des consommations estimées depuis plus de 4 ans puisqu'il prétend ne pas pouvoir relever le compteur. Or, il refuse de tenir comptes des relevés que je fais moi-même et les estimations sont bien plus élevées que mes consommations réelles. Je les ai menacés de ne plus payer, mais ils m'ont dit qu'ils entameraient un contentieux. Vers qui me tourner ?

(Nora, 24 ans)

Le fournisseur d'énergie a l'obligation de procéder à un relevé au moins annuel pour procéder à la facturation de ses clients particuliers. Si le relevé n'est pas -en pratique- possible, le fournisseur doit en informer son client et le solliciter pour procéder à ce relevé. Il ne peut se contenter de facturer des consommations estimées. De plus, le fournisseur a l'obligation de prendre en compte les auto-relevés réalisés par son client. Nous pouvons vous aider dans l'exercice de vos droits (par exemple, pour saisir le médiateur de l'énergie). Nous vous recommandons de vous rendre à l'une de nos permanences pour l'examen de votre dossier et d'adhérer pour que nous vous aidions dans vos démarches.

Mon syndic refuse de me laisser consulter les pièces comptables de la copropriété. Que dois-je faire ?

Je suis copropriétaire occupant dans une copropriété. Depuis que j'ai acquis mon logement en 2008, les charges de copropriété et les honoraires du syndic n'ont fait qu'augmenter. Pour vérifier le bien-fondé des sommes qui me sont réclamées, je me suis adressée au conseil syndical (qui ne me répond pas) et au syndic qui me répond que je ne suis pas en droit de consulter les pièces comptables de la copropriété. Que dois-je faire ?

(Blaise, 51 ans)

Normalement, le syndic doit tenir à disposition des copropriétaires les pièces justificatives de charges au moins un jour ouvré entre la convocation à l'assemblée générale et la tenue de celle-ci. Les modalités de cette consultation sont définies par le règlement de copropriété ou, à défaut, par une précédente assemblée générale de copropriété. De plus, si vous notez une irrégularité

flagrante dans les charges qui vous sont imputées, il vous est toujours possible de réclamer des justifications au syndic. La Fédération CNL du Nord assiste également les copropriétaires (et propriétaires) occupant leur logement. Nous pouvons vous aider à relire vos décomptes de charges et vous conseiller, nous vous recommandons de vous rendre à l'une de nos permanences pour l'examen de votre dossier et d'adhérer pour que nous vous aidions dans vos démarches.

Mon bailleur refuse de faire les travaux

Mon logement est en mauvais état et ma bailleuse refuse de faire des travaux. La toiture fuit, il manque des vitres, les marches de l'escalier sont descellées et la chaudière est en panne depuis plus de 8 mois. J'ai appelé l'ADIL et ils m'ont dit que mon logement était indécemment et que je devais agir contre la propriétaire du logement. Je ne comprends pas bien ce que je dois faire...

(Renée, 71 ans)

L'une des principales obligations du bailleur est de délivrer un logement décent à son locataire, c'est-à-dire un logement qui ne présente pas de risque pour sa santé ou sa sécurité physique et doté d'un certain nombre d'équipement. Manifestement, votre bailleuse manque à son obligation. En premier lieu, nous vous conseillons de contacter (à votre choix) le service communal d'hygiène de votre mairie, la CAF dont vous dépendez, un huissier de justice ou l'ARS, pour faire constater cette indécence. Une fois muni de ce constat, nous vous recommandons de vous rendre à l'une de nos permanences pour l'examen de votre dossier et d'adhérer pour que nous vous aidions dans vos démarches. Comme association représentative de locataires, nous pouvons mettre en demeure la propriétaire de votre logement de réaliser les travaux et -si cela est nécessaire- vous orienter vers un avocat et le tribunal d'instance.

Mon bailleur me réclame le paiement d'arriérés de loyers...

Par courrier du 6 février 2018, mon bailleur me réclame le paiement d'arriérés de loyers pour la période du 1er juillet 2014 au 31 décembre 2014. Soit près de 1300€. Est-il dans son droit et dois-je payer ?

(Toufik, 42 ans)

Normalement, en droit français, le créancier a 3 ans pour réclamer un paiement auprès de son débiteur. Considérant les dates données, votre bailleur aurait dû vous réclamer le paiement avant le 1er juillet 2017. A la date du 6 février 2018, sa créance est prescrite et il ne peut plus vous en demander le paiement. Par conséquent, nous vous recommandons de vous rendre à l'une de nos permanences pour l'examen de votre dossier et d'adhérer pour que nous vous aidions dans vos démarches.

Chaque mois, je verse une provision mensuelle...

Chaque mois, je verse une provision mensuelle pour charges de 80€ et mon bailleur me réclame pourtant une régularisation de charges de plus de 900€ pour les trois dernières années. Est-ce normal ?(*Laetitia, 37 ans*)

La loi prévoit qu'en cas de versement d'une provision mensuelle pour charges, le bailleur est tenu de procéder à une régularisation au moins annuelle. À cette occasion, il doit fournir au locataire un décompte récapitulatif de charges reprenant pour chaque poste les dépenses engagées et détaillant ce qui est récupérable. De plus, pendant le délai d'un mois, le locataire a la faculté de demander la consultation de l'ensemble des pièces justificatives de charges (factures, contrats, devis, bons de commande...) ayant permis cette régularisation. Pour vérifier la justesse de cette régularisation, nous vous recommandons de vous rendre à l'une de nos permanences pour l'examen de votre dossier et d'adhérer pour que nous vous aidions dans vos démarches.

Mon ancien bailleur refuse de me restituer le dépôt de garantie

Mon ancien bailleur refuse de me restituer le dépôt de garantie de 700€. Il prétend avoir relevé des dégradations après mon départ et la tenue de l'état des lieux de sortie. J'ai déjà fait trois courriers. Que faire ?(*Jonathan, 29 ans*)

Le locataire est responsable des dégradations et pertes qui surviennent pendant sa durée d'occupation. Pas de celles relevées unilatéralement par le bailleur après la sortie du logement. De plus, le bailleur a deux mois après la restitution des clefs pour restituer le dépôt de garantie éventuellement amputé des sommes restant dues (loyers, charges, frais de remise en état) et dûment justifiées.

Compte tenu de l'absence de réaction, nous vous recommandons de vous rendre à l'une de nos permanences pour l'examen de votre dossier et d'adhérer pour que nous vous aidions dans vos démarches.