

Dépêches JurisClasseur 26 novembre 2014

Pratiques commerciales des agences immobilières sur internet

Redaction

Droit de la Consommation

La DGCCRF a contrôlé les pratiques commerciales mises en oeuvre par les professionnels de l'immobilier sur les sites internet, le respect des règles de concurrence ainsi que les modalités d'information du consommateur (178 professionnels contrôlés ; 62 avertissements, 48 injonctions, 10 procès-verbaux).

Les professionnels de l'immobilier ont recours à l'internet pour recruter leur clientèle. Pour autant, les transactions immobilières réalisées par l'entremise d'une agence sont finalisées en présence des deux parties ou par courrier lorsqu'il s'agit d'une location. Aucune transaction réelle ne se déroule sur internet : seuls des contacts peuvent être pris avec les agences immobilières via le site, par mail ou par téléphone.

Les investigations de la DGCCRF ont porté sur :

Loi pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN, L. n° 2004-575, 21 juin 2004). - Quelques sites ne comportaient pas l'ensemble des mentions légales prévues par la loi (RCS, n° de TVA intracommunautaire, etc.). Certains professionnels ont indiqué ne pas connaître la réglementation et avoir fait confiance aux prestataires extérieurs ayant réalisé leurs sites internet.

Exercice de la profession d'agent immobilier. - Il s'agissait de vérifier le respect des règles spécifiques auxquelles sont soumis tous les agents immobiliers. Des manquements ont été relevés concernant la tenue des registres et la délivrance des reçus.

Les avenants aux mandats (en cas de baisse du prix de vente, notamment) ne sont pas toujours confirmés par écrit.

Peu d'anomalies, en revanche, en ce qui concerne la détention de la carte professionnelle, la garantie financière et l'attestation d'assurance.

Les règles spécifiques au démarchage à domicile sont, dans l'ensemble, respectées.

Information du consommateur sur les prix. - Sur les sites internet, les professionnels contrôlés mentionnent généralement les prix « frais d'agence inclus ».

Pour les biens proposés en location, sont précisés le montant du loyer (généralement charges comprises) ainsi que le montant des honoraires dus au professionnel correspondant à la part du locataire.

Certaines agences accordent des rabais aux propriétaires sur les honoraires de location, notamment lorsque leur bien fait l'objet d'un mandat de gestion auprès de l'agence. Ces rabais peuvent aller jusqu'à la gratuité des honoraires pour le bailleur, ce qui est strictement interdit par l'article 5 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs. Ces rabais apparaissent parfois sur les factures.

Examen des offres commerciales. - Concernant la gestion des biens en vente ou en location, les agences utilisent des logiciels spécialisés réservés à la transaction immobilière ou des logiciels fournis par les réseaux auquel elles adhèrent.

Les biens sont rentrés manuellement dans le logiciel qui assure la présentation des annonces sur le propre site de l'agence et sur des sites partenaires spécialisés dans la diffusion d'annonces immobilières.

Les mises à jour des annonces sont effectuées, au fur et à mesure des changements de situation, par l'agent qui a la charge du bien en vente ou en location.

Certains logiciels possèdent une option permettant d'alerter le professionnel sur la fin de validité du mandat de vente.

Des évolutions apparaissent dans la gestion des sites telles que :

- l'envoi automatique au client de SMS de confirmation des rendez-vous ;
- la mise en place pour les signataires de mandats exclusifs de vente d'outils permettant de mesurer en temps réel la performance de l'annonce (nombre de consultations par les internautes, consultation des comptes rendus de visite...) via un compte personnel créé sur le site internet.

Malgré la mise en place de ces outils informatiques, des manquements ont été observés :

- annonces de location ou de vente sans l'étiquette énergétique ou mention du type « diagnostic en cours de réalisation » ;
- indisponibilité de certains biens proposés qui étaient déjà loués ou vendus ;
- indication d'une surface erronée ;
- utilisation injustifiée de mentions comme « exclusif » ou « nouveauté ».

Au terme de l'enquête, il apparaît que les infractions constatées sur internet sont souvent les mêmes que celles relevées en agence. Le taux infractionnel est élevé : 62 %.

On notera que les agences immobilières proposent leurs offres de biens en location ou en vente à la fois sur leurs propres sites et sur les sites partenaires.

Sources :

DGCCRF, 18 nov. 2014