



Procédure juridique pour mauvaise gestion d'un dossier

Par **The Doctor**, le **25/03/2015** à **19:03**

Bonjour,

Je tiens tout d'abord à souligner que je n'ai aucune connaissance du milieu juridique. Je n'ai jamais eu besoin de lancer de procédures ayant recours à la justice, préférant généralement les règlements à l'amiable qui semblaient suffire jusqu'alors.

Concernant mon affaire, je me propose d'en faire un portrait précis dans un premier temps, craignant d'oublier des détails important, mais me réservant la possibilité de développer certains points si nécessaire.

- nous étions une colocation de 3 personnes, dans un appartement de Saint-Denis nouvellement sorti de terre et géré par une agence immobilière de Paris appartenant à un grand groupe ayant déjà quelques soucis juridiques...
- notre ballon d'eau chaude s'est percé et vidé en début de Week-end, le soir du 6 Septembre 2013. Nous avons vite réagi : plombier contacté pour endiguer la fuite, agence prévenue des faits ainsi qu'Assurimo pour la gestion de possibles dégâts des eaux
- entre le 9 et le 12 Septembre, l'agence a "géré" notre affaire en contactant une première société de chauffe-eau afin de présenter un premier devis à présenter à notre propriétaire
- le 13 Septembre, l'agence nous informe qu'une seconde société a été contactée pour proposer un second devis à la propriétaire
- le 16 Septembre, nous recontactons l'agence, impatient de savoir quelle société allait enfin nous offrir le plaisir de retrouver de l'eau chaude

- le 18 Septembre, après deux jours d'attente à les appeler tout au long de la journée, nous recevons enfin un mail nous informant que l'agence enverrait sous peu le second devis à la propriétaire en espérant avoir sa validation sur l'un des deux au plus vite

- le 25 Septembre, à la suite d'une semaine d'appels journaliers, et venant d'apprendre par l'une des deux sociétés de chauffe-eau que notre ballon allait être changé le 30 du mois, nous informons l'agence que nous avons réussi à joindre notre propriétaire afin de lui faire part de la situation, lui demandant d'accélérer les choses et lui demandant de valider l'idée même d'un geste commercial sur le loyer de ce mois "à l'eau froide"

- le même jour, l'agence nous informe qu'ils sont sans réponse de notre propriétaire de leur côté et qu'ils prennent alors la décision de choisir pour elle une des deux sociétés de plomberie (drôle de boucle temporelle, non? la société nous contacte avant même que l'agence ne lui valide le devis... bref!)

- du 26 au 30, l'agence reste sans nouvelles de la propriétaire, mais de notre côté, nous n'avons aucun mal à dialoguer avec cette femme charmante qui nous fait même la grâce de nous joindre en copie-cachée ses échanges avec l'agence

Au final, le ballon est changé après 21 jours sans eau chaude, parce que l'agence envoyait les devis des sociétés... au fils de la propriétaire qui ne pouvait y répondre (en déplacement) Tout au long de ce mois d'eau froide, la propriétaire a lancé et relancé l'agence afin de faire un geste commercial

L'agence a tardé à répondre par la positive, informant à la propriétaire que c'était à elle de payer ce mois sans chauffe-eau

Je vous laisse imaginer les échanges de mails de ces deux partis ce renvoyant la balle avec nous au centre, leur expliquant (si vous me permettez l'expression) que ce n'était pas notre rôle de ramasser les balles et qu'il fallait qu'ils trouvent un terrain d'entente

Jours, semaines, mois passèrent.

Je relançais souvent l'agence, par téléphone, courrier et e-mail, jusqu'à Janvier 2014, lorsque notre conseillère s'engagea à nous verser la somme de 245€ (sur les 2/3 de loyers demandés initialement) correspondant à une taxe de 2011...

Jours, semaines et mois passèrent, à nouveau...

Je relançais "à nouveau" souvent l'agence, par téléphone, courrier et e-mail, jusqu'à Juin 2014, lorsque notre conseillère s'engagea "à nouveau" à nous verser la somme de 245€ si nous lui transmettions un RIB qu'elle enverrait à notre propriétaire (celle-ci ne m'a jamais recontacté, mais j'imagine sa réponse)

Jours, semaines et mois passèrent, encore...

Je relançais "encore" l'agence, par téléphone, courrier et e-mail, jusqu'à fin Novembre 2014, lorsqu'une autre conseillère m'informa que notre ex-conseillère ne travaillait plus chez eux Rebelote : renvoi en copie de l'affaire, explications interminables, attentes à nouveau...

On me laisse espérer que le geste de 245€ pourrait être effectué jusqu'à peu... et là on m'annonce que compte tenu du fait que l'agence ne gérait plus cet appartement (j'imagine aisément pourquoi la propriétaire les a lâchés), ils n'avaient plus les fonds nécessaires au

règlement de cette "promesse".

Patient par nature, j'ai finalement atteint un point de non retour et j'aimerais attendre quelque chose en justice.

Mais voilà, mon dossier pèse t-il quelque chose?

Des échanges de mails, quelques rares courriers AR suffiront-ils à monter quelque chose de défendable?

Vais-je me ruiner pour rien?

Merci tout d'abord pour votre assiduité et pour avoir lu ce roman immobilier...

Dans l'attente d'une réponse,

Patiemment,

The Doctor

NB : aurais-je omis de préciser que nous avons reçu, à la suite de notre départ (dans le mois qui a suivi l'affaire du chauffe-eau) des chèques de caution ridiculement réduits par des TOM et autres charges de fin de dossier que l'on n'attendait point?

NB² : aurais-je également omis de préciser que notre première conseillère nous a conseillé de ne pas encaisser ces chèques jusqu'à réception des 245€ promis? Aujourd'hui, l'agence a bien failli me dire qu'ils ne me referaient pas ces chèques (les nôtres ayant plus d'un an!) parce qu'il ne gèrent plus le dossier... j'ai monté légèrement le ton et j'irai bientôt faire l'échange de ces chèques avec les anciens.

J'aimerais à vrai dire avec un début de dossier à leur montrer lorsque j'irai à leur rencontre.
Merci de votre aide.

Par **moisse**, le **26/03/2015** à **10:59**

Bonjour,

En général la privation de jouissance est une garantie offerte par VOTRE contrat d'assurance (MRH). C'est à celle-ci que vous pouvez demander une petite compensation.

Si vous avez un engagement écrit de l'agence gestionnaire, cela vaut reconnaissance de dettes, comme les chèques périmés d'ailleurs.

Ce contentieux est du ressort de la juridiction de proximité du lieu d'implantation de l'immeuble.

Le recours est gratuit et l'assistance d'un avocat non obligatoire.

[citation]des chèques de caution ridiculement réduits par des TOM et autres charges de fin de dossier que l'on n'attendait point? [/citation]

Il ne s'agit pas de caution (si vous allez au tribunal il faudra tenir compte de cette remarque) mais d'un dépôt de garantie. La caution c'est la personne qui se porte garant du paiement du loyer lorsque le locataire est défaillant.

Ensuite, s'il s'agit d'un logement vide, la déduction de la TOM et autres charges n'est pas ridicule, elle est au contraire parfaitement licite.

Par **The Doctor**, le **26/03/2015** à **15:06**

Bonjour et merci pour votre prompt réponse.

Abuserai-je en vous demandant de développer quelques aspects de vos propos?

- vous parlez de "notre" assurance. Si nous parlons bien d'une assurance logement, s'agirait-il de celle-là même que nous avons du prendre avec l'appartement (les deux groupes d'assurance et d'immobilier étant liés)?

- à l'heure actuelle, les lettres numériques peuvent-elles être reconnues comme des engagements écrits? Nous n'avons échangé que des e-mails...

- navré de demander de plus amples informations, mais où devrais-je me rendre pour monter un tel dossier de recours? Y a t-il un service spécifique à demander? J'imagine que je vais devoir me rendre au tribunal d'instance présent dans ma ville de proche banlieue parisienne.

Merci encore pour le temps que vous avez pris à traiter notre demande.

Patiemment et cordialement,

The Doctor

NB : rapport à la TOM, j'en parlais comme d'une cerise sur le gâteau, je reconnais qu'elle est licite mais je me permettais d'ironiser en considérant que nous n'avons pas besoin de cela "en plus du reste".

Par **moisse**, le **26/03/2015** à **15:20**

Bonsoir,

[citation]s'agirait-il de celle-là même que nous avons du prendre avec l'appartement[/citation]

Oui.

[citation]à l'heure actuelle, les lettres numériques peuvent-elles être reconnues comme des engagements écrits? Nous n'avons échangé que des e-mails...

[/citation]

En matière civile le juge se fera une opinion.

Il ne faut pas les prendre pour des ignorants, et tabler sur la méconnaissance des systèmes numériques comme au bon vieux temps (j'évoque les années 90)

[citation] où devrais-je me rendre pour monter un tel dossier de recours?[/citation]

La juridiction de proximité partage le greffe du tribunal d'instance.

Même si théoriquement la saisine sur papier libre est possible, les greffiers imposent en pratique le remplissage d'un document CERFA n° (je ne me souviens plus).

On expose les doléances, on y joint en principe un extrait Kbis du professionnel pour prouver qu'il est toujours "in bonis", c'est à dire non sous procédure collective, encore qu'il me soit arrivé de m'en priver car cela coute des sous en fournissant une photo-écran d'un site genre soxxxx.com.

Il faudra par la suite communiquer vos pièces et conclusions à l'adversaire et en garder une copie à remettre au juge le jour de l'audience, même si la procédure est orale.