

2

À QUI S'ADRESSER EN CAS DE LITIGE ?

En cas de réclamation sur la qualité de la prestation, votre premier interlocuteur est le loueur ou son représentant (agence de location). Il vous appartient d'échanger dans un premier temps avec lui pour obtenir un règlement à l'amiable. À défaut, vous pourrez vous adresser, si c'est un professionnel, au médiateur de la consommation dont il relève et dont il doit vous communiquer les coordonnées sur son site internet et/ou dans ses conditions générales de vente. Sinon, il vous faudra saisir le juge civil du tribunal judiciaire. Le service d'assistance ou de protection juridique de votre assureur Responsabilité civile ou un avocat pourront vous aider dans ces démarches.

Si le problème est d'ordre sanitaire (logement infesté, moisissures rendant le logement inhabitable...), les faits peuvent être signalés à l'organisme de classement du logement, si vous en avez connaissance, au service d'hygiène de la Communauté d'Agglomération le cas échéant ou au Conseil Départemental, pour application du Règlement Sanitaire Départemental..

Si le loueur est un professionnel et si le différend porte sur un **manquement grave du loueur** quant à la qualité du bien loué (il

manque une chambre, il n'y a pas d'eau...), après avoir échangé dans un premier temps avec le loueur, à défaut d'accord amiable, vous pouvez déposer une réclamation sur le site signal.conso.gouv.fr.

Détaillez précisément votre réclamation : elle sera portée à la connaissance de la Direction Départementale de la Protection des Populations, dont le service en charge de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes pourra réaliser une enquête si les faits rapportés démontrent un manquement grave à la réglementation, comme une tromperie.

Enfin, si vous estimez être victime d'un **acte grave et manifestement malveillant** (usurpation d'identité, escroquerie : versement d'un loyer mais aucune location proposée...), vous devez vous adresser aux services de police ou de gendarmerie. Pour cela, déplacez-vous dans le commissariat ou la gendarmerie la plus proche en apportant avec vous le maximum d'éléments sur les faits (mails, documents, téléphones, etc.), que vous ayez identifié ou non l'auteur de l'escroquerie.



Par ailleurs, **une nouvelle plateforme de dépôt de plainte a été officialisée du nom de THESEE (Traitement Harmonisé des Enquêtes et des Signalements pour les E-Escroqueries)**, afin de vous permettre de porter plainte directement en ligne, sans avoir à vous rendre dans un commissariat ou une gendarmerie. Elle est accessible depuis le site du service public du gouvernement à cette adresse :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N31138>

Contactez également le plus rapidement possible votre banque pour lui demander de bloquer le paiement. Pour enregistrer une demande d'opposition, la banque pourra toutefois vous demander au préalable un dépôt de plainte pour escroquerie auprès des services de police ou de gendarmerie.

BONNES PRATIQUES POUR BIEN LOUER

Conseils aux vacanciers

Cette fiche a été réalisée en collaboration par le Groupement de Gendarmerie Départementale et le service Concurrence, Consommation et Répression des Fraudes de la Direction Départementale de la Protection des Populations de Charente-Maritime, en concertation avec la Communauté d'Agglomération de la Rochelle.

Elle vise à informer les vacanciers sur les bons gestes à adopter pour louer en toute sécurité, à les aider à résoudre d'éventuelles difficultés et à les orienter vers des outils à leur disposition.



1

BONNE PRATIQUE AVANT DE LOUER

La recherche auprès d'opérateurs reconnus spécialisés (plateformes reconnues, Offices de tourisme, Gîtes de France...) permet de **sécuriser les informations et les transactions**, au contraire de réseaux présentant moins ou pas de garantie (réseaux sociaux, sites de petites annonces sans certification ou vérification...). La plateforme nationale <https://classement.atout-france.fr> recense tous les hébergements classés, à l'exception cependant des meublés de tourisme.

Préalablement à la signature du contrat, le loueur a l'obligation, qu'il soit professionnel ou non, de **remettre au locataire éventuel un état descriptif**, dont les mentions obligatoires sont fixées par l'arrêté du 16 mai 1967, relatif aux locations saisonnières en meublé : coordonnées du propriétaire, situation géographique, description précise du bien... Cette remise doit se faire sur un support durable (courrier, courriel, impression sur site internet...).

Face à une annonce mettant en avant un rapport qualité/prix très voire trop alléchant, il faut **être très vigilant** car il peut s'agir d'une arnaque. De même, il faut toujours **vérifier les coordonnées** des personnes qui entrent en contact avec vous. Inversement, ne communiquez pas trop d'informations personnelles.

Concernant la protection de vos informations personnelles, **ne fournissez jamais à distance une copie de votre carte d'identité ou de votre passeport** pour prouver votre identité, vous risquez alors une usurpation d'identité.

Si vous pensez avoir été victime d'une telle manœuvre, il existe des **sites de veille en ligne** permettant de voir si quelqu'un utilise votre nom sur Internet. Il vous suffit de créer une alerte avec votre nom et votre prénom. Vous recevrez ensuite par courriel des contenus susceptibles de correspondre à des usurpations d'identité. Vous pouvez utiliser Google Alerte, Scoop it ou encore Feedly par exemple.

Concernant l'annonce et votre interlocuteur,



une simple **consultation d'un moteur de recherche** avec le descriptif de l'annonce, le nom ou l'adresse email de la personne peut vous permettre de savoir si d'autres propriétaires de location de vacances ont déjà été victimes d'une arnaque. **Consultez également les forums associés** à l'annonce ainsi que les sites d'association de consommateurs.

Privilégiez un contact téléphonique, pas uniquement par courriel, pour avoir un vrai échange et vous assurer ainsi de l'existence réelle de la location.



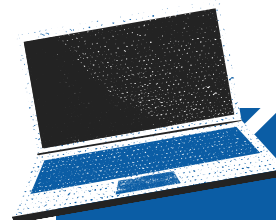
Si vous décidez de louer, il est de votre intérêt d'**exiger un contrat écrit** précisant tous les éléments de la location : prix, descriptif, conditions, etc. Entre particuliers, ce contrat peut se limiter à un échange de messages valant accord, sans qu'un format particulier soit adopté. Pour autant, il est très important de formaliser l'accord sur les éléments essentiels du contrat : ces informations serviront de référence en cas de litige

S'agissant du paiement, **ne finalisez aucune transaction en dehors des plateformes**, même si l'on vous promet une réduction de prix en passant par un autre moyen. Évitez surtout de recourir à un mandat cash ou de payer sur un compte basé à l'étranger, en particulier si le bien est en location en France. **Utilisez les outils mis à disposition par les plateformes reconnues**. C'est le meilleur moyen d'avoir des garanties contre les arnaques.



La détermination du montant des arrhes ou des acomptes est libre. Prenez le temps de vous assurer de quel type de versement il s'agit et des conditions d'annulation. Les arrhes s'élèvent la plupart du temps à 30% du montant total du séjour. Si l'on vous demande davantage, **soyez vigilant**.

Enfin, avant de partir, vérifiez que votre **assurance « habitation »** contient une clause « responsabilité civile » couvrant votre responsabilité en cas de problème pendant votre location. Pensez à emmener un double de votre contrat avec vous afin d'avoir tous les enseignements nécessaires.



POUR ALLER PLUS LOIN...

POUR PLUS DE CONSEILS ET BONNES PRATIQUES, CONSULTEZ LES SITES :

- <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Brochures-vacances-ete-hiver>

- <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Acompte-arrhes-avoir>