



La Vigie

« La lettre d'information de votre agence locale »

Cette newsletter est un lien entre vous, adhérent de notre association et nous, bénévoles. Son but est de vous faire part des actions menées et des résultats obtenus. Vous y trouverez aussi des informations locales et générales sur la consommation.

EDITO

Si votre budget vacances n'a pas été trop impacté par la crise, vous êtes peut-être sur le point de louer une maison ou une voiture. Ce numéro 4 vous donne quelques conseils pour que cette période de repos ne se transforme pas en cauchemar.

L'arnaque à la location de vacances

Vous payez une caution pour un bien que vous souhaitez louer et le jour de l'emménagement le loueur est aux abonnés absents et aucun logement n'est disponible. Au pire le lieu n'existe pas ou est déjà loué ou dans un état éloigné de celui présenté dans l'annonce.

Méfiez-vous des prix trop attractifs

Il est impératif de comparer les tarifs entre des biens qui ont des caractéristiques identiques. Un prix en décalage avec les autres, doit attirer votre vigilance.

Demandez d'autres photos

Rien de plus facile aujourd'hui que de demander des photos complémentaires par mail et ainsi mettre en porte-à-faux les éventuels arnaqueurs. Demandez des photos précises et spécifiques que votre interlocuteur ne peut pas avoir en stock.

Le mail c'est bien, le téléphone c'est mieux

Le développement d'internet favorise les échanges par mails, SMS ou encore téléphonique de vive voix avec votre interlocuteur avant la réservation. Vérifiez que le numéro que vous avez est bien celui du loueur et non pas celui d'une personne inconnue. Assurez-vous que la personne est joignable et disponible : le contraire est souvent mauvais signe. Contrôlez l'origine du numéro de téléphone. L'analyse de la voix, du discours et des incohérences permet d'avoir un premier ressenti. Suivez votre instinct et laissez tomber si vous ne le sentez pas. Vérifier le numéro de téléphone sur un annuaire en ligne.

Testez les connaissances de votre interlocuteur

En effet, les arnaqueurs diffusent de fausses annonces en masse et sont souvent situés à l'étranger (Afrique centrale notamment). Ils ne connaissent donc pas l'endroit. Si vous louez à Lyon et que la personne vous dit que la mer est à 800 mètres, méfiance !

Les intermédiaires: le prix de la tranquillité

En passant par une agence immobilière ou un site internet spécialisé dans les locations de vacances, vous vous mettez à l'abri des arnaques les plus courantes au lieu de réserver un bien directement avec un propriétaire en pensant payer moins cher. Attention toutefois aux faux-professionnels. Vérifiez l'existence de votre interlocuteur sur les pages jaunes, ou encore sur societe.com.

Choisissez le bon site d'annonce

Il existe de nombreux sites internet qui permettent de trouver des annonces de locations de vacances. Il y a les généralistes bien connus: Leboncoin ou Vivastreet mais également des sites spécialisés : Aritel, Amivac ou Homelidays. Certains comme Airbnb ou Tripadvisor affichent les avis des utilisateurs: ce type d'information est un plus pour vos recherches. D'autres enfin proposent des assurances « anti-arnaque ». Mais attention, les escrocs aussi savent fabriquer des sites internet !

Le contrat n'est pas une option, c'est obligatoire. Il contient des informations sur les coordonnées du propriétaire (nom + adresse), la description du bien en location (type, surface, nombre de pièces...) et le tarif avec les modalités de paiement. Il doit être rédigé en deux exemplaires et signé par le loueur et par vous. Il doit être recoupé avec les documents d'identité du propriétaire.

Lorsque vous arrivez sur votre lieu de vacances, faites un état des lieux avec le propriétaire ou son représentant. C'est impératif si vous souhaitez esquisser les derniers ennuis qui pourraient vous tomber dessus.

30 % maximum d'acompte

Il est normal de demander un acompte pour bloquer une réservation. Si vous annulez, l'argent déjà versé n'est pas restitué et on peut vous réclamer l'intégralité du prix de la location. Pourtant quelques règles sont à respecter: l'acompte doit être limité à 30% de la location. Tant que vous n'avez pas réalisé l'état des lieux, surtout ne payez pas la totalité. N'oubliez pas de déduire l'acompte du montant de la location. Si c'est le propriétaire ou son intermédiaire qui annule la réservation, il doit vous rendre votre acompte. Dans le cas contraire, vous pouvez aller en justice pour réclamer des dommages et intérêts.

Utilisez des moyens de paiements traçables

Le paiement se réalise le plus souvent à distance sans possibilité de remise en mains propres.

Certains moyens de paiement sont à privilégier, d'autres à proscrire. Le principal étant la traçabilité et l'identification de votre tiers afin de pouvoir prouver l'existence de la transaction en cas de litige. Le versement de l'acompte doit être réalisé après la signature du contrat.

Moyens de paiement à privilégier: Chèque envoyé par courrier postal. Virement après réception d'un RIB mais uniquement vers la France, Paypal, Carte bleue.

Moyens de paiement à proscrire : Espèces (aucune traçabilité et envoi postal interdit), Western Union, Mandat-Cash, bref, tout ce qui sort de l'ordinaire.

Prendre une assurance ?

Certains sites d'annonces proposent des assurances optionnelles qui vous couvrent contre les mauvaises surprises (défaut de conformité, annulation du propriétaire...). Pour cela il faut qu'un contrat de location ait été établi.

Enquêtez un minimum

Tapez son nom, son mail ou encore son adresse sur les moteurs de recherche. Certains sites référencent les escrocs. Localisez la location sur le net et recherchez l'existence de photos identiques à celles déjà transmises. Si vous retrouvez les mêmes photos sur un site d'annonce Moldave ou sur celui d'une chaîne d'hôtels de luxe, méfiance ! Si le village où se situe votre location est petit, vous pouvez également appeler la mairie ou des voisins pour avoir des renseignements.

La technique du double appel

Faites appeler votre interlocuteur par un ami pour vérifier que la réservation n'est plus disponible à la date de votre contrat. Si la location est toujours disponible, c'est qu'il y a anguille sous roche !

Réagissez rapidement si l'état n'est pas celui convenu

Si la location ne correspond pas au descriptif ou si vous constatez des défauts non mentionnés qui empêchent un usage normal du logement, des sanctions peuvent être prononcées à l'encontre du propriétaire en vertu de l'article L.121-1 du Code de la consommation. Prenez des photos pour apporter la preuve du litige. Mentionnez-le en formule d'observation sur l'état des lieux en entrant dans le logement et prenez un maximum de photos. Vous ferez remonter vos réclamations en rentrant de votre séjour. La loi prévoit des sanctions vis à vis des propriétaires indécents.

Bonnes vacances !

(Extrait d'un article du site www.signal-arnaques.com)

Location de voitures: Soyez vigilants !

Récemment, nous avons eu à gérer deux litiges concernant la location de voitures.

1^{er} litige

Au retour, l'agence était fermée. Notre adhérent a garé le véhicule le long du trottoir. Il a déposé les clés dans la boîte aux lettres comme cela avait été convenu avec le loueur. Deux jours plus tard, l'agence lui a notifié des dégâts sur la carrosserie, photos à l'appui. Notre adhérent n'ayant pas contesté dès réception du courrier, 700 euros lui ont été facturés.

2ème litige

Notre adhérente a loué un véhicule qu'elle a réceptionné dans un parking couvert et signé l'état des lieux de départ sans noter de rayures sur le pare-chocs avant.

Au retour, le technicien a noté les dommages non signalés sur la fiche de départ et il a assuré à la cliente que lesdits dommages devaient dater d'une location précédente. Elle pouvait donc signer le document retour en toute confiance.

Quelques jours plus tard, le loueur réclamait le paiement de frais de remplacement du pare-chocs avant véhicule, soit 410 euros.

Nous avons finalement eu gain de cause pour ces deux litiges en contestant la validité des pièces fournies par les loueurs.

Important

Le loueur n'est pas tenu de procéder aux réparations qu'il facture. Voilà pourquoi, certaines carrosseries, jantes, pare-chocs sont déjà rayés et/ou enfoncés, lors de la signature du contrat.

Nos conseils

- Réceptionner le véhicule en pleine lumière, pas dans un parking plus ou moins bien éclairé.
- Prendre du temps pour faire le tour du véhicule et ne signer l'état des lieux qu'après avoir vu et examiné la voiture, jamais avant.
- Se souvenir que seul ce qui est écrit et signé fera foi en cas de litige. Ne pas se contenter d'un : « Tout va bien. Bonne route. »
- Noter tous les défauts, même minimes, que ce soit à l'intérieur (sièges, tapis de sol, accessoires...) ou sur la carrosserie du véhicule. Un châssis endommagé nécessite une remise en état qui peut se révéler très onéreuse. Les micro rayures non notées au départ seront facturées si elles sont notées au retour.
- Ne pas hésiter à prendre des photos, y compris du document d'état des lieux de départ.
- Refuser la location d'un véhicule dont l'état ne vous convient pas.



Bon à savoir

L'UFC-Que Choisir a obtenu du tribunal de grande instance de Beauvais [l'annulation de 23 dispositions abusives contenues dans les conditions générales de location de la société Sixt](#). La clause retenant la responsabilité du locataire en cas de véhicule rendu lorsque l'agence est fermée en fait partie. Le tribunal de grande instance estime qu'en cas de stationnement sur le parking de l'agence et de restitution des clés dans la boîte aux lettres dédiée à cet usage, « le client dessaisi du bien n'en a plus la garde juridique ».

La société de location Sixt ayant fait appel, la décision n'est pas définitive.

Retrouvez-nous sur <http://lehavre.ufcquechoisir.fr>

Au retour du Canada de sa fille, Monsieur A. reçoit pour l'abonnement mobile de celle-ci une facture de SFR de plus de 2000€. Pourtant il avait bien vérifié que le contrat bénéficiait de l'option « *suivi conso internet international* » avec un plafond de 60€. Ce qu'il pensait être une sécurité comme le mentionne d'ailleurs l'opérateur. Mais de simples « *oui* » répondu à plusieurs SMS avertissant du dépassement avaient suffi pour atteindre une telle somme, le réel blocage n'ayant lieu qu'à partir de 2000€. L'UFC Que Choisir du Havre intervient auprès de SFR qui ne veut entendre raison. Le dossier est déposé chez le Médiateur des communications électroniques qui explique que les sms envoyés par SFR ne précisaient pas le coût de chaque unité supplémentaire consommée en cas de déblocage, ce qui n'est pas conforme au règlement européen dit « *roaming 3* » en application depuis le 1er juillet 2012. De plus, la facture détaillée ne comprend pas pour chaque session « *data* » la date et l'heure de début, ce qui est obligatoire, mais uniquement le jour. Pour ces deux raisons, le Médiateur a recommandé une réduction de la facture de 1400€ que SFR a accepté.



Monsieur H. est démarché téléphoniquement par SFR. Le Conseiller propose de tester gratuitement pendant un mois les services de CANAL. Devant l'hésitation de Monsieur H., le commercial de SFR insiste en certifiant qu'il n'était pas engagé et que si, avant la fin du mois d'essai, il ne voulait pas poursuivre avec CANAL, il lui suffisait de le signaler.

Monsieur H. accepte et avant la fin du mois d'essai appelle CANAL pour cesser cet abonnement. Mais il était trop tard...SFR avait omis de lui expliquer qu'il était engagé pour un an si il ne se rétractait pas dans les 14 jours après le début de l'essai. De plus, bien que Monsieur H. n'ait donné aucun RIB ni aucune autorisation de prélèvement à CANAL, des prélèvements ont tout de même été effectués sur son compte bancaire. Monsieur H. contacte UFC Que choisir du Havre qui fait remarquer à CANAL l'absence de formalisme entourant ce contrat. Celui-ci est annulé et Monsieur H. rentre dans ses frais.