

**Un consommateur s'était vu prélever une somme de 1430 € par une société de location suite à des dommages sur le parechoc dont il n'était absolument pas responsable. Malgré plusieurs appels téléphoniques, mails et un courrier recommandé aucune réponse satisfaisante ne lui était parvenue.**

*Il a posté ce litige en ligne demandant des conseils voire de l'aide à l'UFC QUE CHOISIR. Après qu'il ait adhéré à notre association locale, nous avons pris en charge son dossier.*

*Notre adhérent avait réservé en ligne un véhicule pour une semaine et avait donc fourni ses coordonnées bancaires. Lors de la restitution du véhicule aucun dégât n'avait été constaté, il a simplement stationné le véhicule sur le parking indiqué par le loueur et il n'y a pas eu d'état des lieux à la restitution.*

*Après un appel du loueur, il s'est vu débiter sur son compte bancaire et sans autre forme de procès la somme de 1430 € sans que le professionnel ne lui fournisse des photos, un état des lieux de restitution, des factures ou devis de réparations pour attester que cette opération bancaire était causée. Notre adhérent l'a ainsi rappelé plusieurs fois sans résultat sur l'avancement de son dossier, il a envoyé des courriers électroniques et a même adressé un courrier recommandé qui est resté lettre morte.*

*Il a fait les démarches qu'il fallait et se sentait évidemment démuni devant l'immobilisme du professionnel.*

*Nous avons examiné les pièces qu'il nous a transmises et avons très vite constaté que le loueur ne fournissait aucun justificatif lui permettant de s'octroyer le droit de tirer une telle somme sur le compte de son client. Aucun état des lieux de restitution n'avait été établi.*

*Nous sommes intervenus très rapidement auprès du loueur et lui avons rappelé ses obligations. Après relance, il a fini par accepter de recréditer la somme sur le compte bancaire de notre adhérent.*

**Certains loueurs de voitures s'illustrent en effet par des pratiques pour le moins contestables et nous vous en rappelons les principales.**

- Réception d'une facture et une somme a été retenue sur votre caution pour la réparation d'un dommage. Il n'y a pas eu d'état des lieux à la prise et à la restitution du véhicule.
- Réception d'une facture et une somme a été retenue sur votre caution pour la réparation d'un dommage, alors que l'état des lieux de restitution du véhicule ne signale rien.
- Une rayure a été constatée durant l'état des lieux de restitution du véhicule. Vous avez été facturé et votre caution a été retenue d'une somme que vous estimez disproportionnée.
- Le véhicule loué n'était pas en bon état. Il n'était pas propre. L'état des lieux de remise du véhicule a été très succinct. Après avoir nettoyé le véhicule, vous avez constaté une rayure sur la carrosserie dont vous n'étiez pas responsable. Cela a été mentionné sur l'état des lieux de restitution par l'agent de location.
- Vous avez refusé de signer l'état des lieux de restitution du véhicule.

Il faut donc être très vigilant lors de la prise en charge et la restitution d'un véhicule, mais aussi durant la location. Ainsi, ne pas oublier de rentrer en contact avec l'agence en cas de problème et ne prenez pas d'initiatives non prévues dans les CGV (pour des crevaisons, accidents, vols ...)

Dans le cas d'un litige avec un loueur, tentez dans un premier temps d'aboutir à une solution à l'amiable auprès du service client de votre loueur. Si vous pensez avoir épuisé les possibilités de discussion, adressez-lui un courrier recommandé dans lequel vous lui rappelez la chronologie des événements et vos exigences. Pensez à joindre une copie de l'ensemble des documents dont vous disposez (contrat de location, photos du véhicule, témoignages, etc.). Ceci vous permettra de constituer un dossier solide si le litige devait se poursuivre devant les tribunaux...

Il existe bien sûr d'autres situations litigieuses rencontrées avec les loueurs. N'hésitez pas à nous contacter en venant à nos permanences, par téléphone ou par mail (boîte mail contact, sur le site de l'UFC ARTOIS ou sur celui de notre Fédération)

Nous ne pouvons intervenir qu'après que votre réclamation ait été déposée auprès du loueur. Ne tardez pas et soyez réactif !

### IMPORTANT

Si une somme a été retenue sur votre compte bancaire vous pouvez faire application des dispositions du Code Monétaire et Financier.

En effet, pour ce qui est de l'utilisation des références de la carte bancaire, les sociétés de location de véhicule peuvent demander les références relatives à la carte bancaire de ses clients afin de débiter certaines sommes, sans leur consentement, ce qui n'est pas illicite car vous avez des garanties de pouvoir récupérer la somme par votre banque.

En effet, vous pouvez contester un prélèvement même si celui-ci a été autorisé (Art. L 133-25 I CMF), à condition que vous n'en connaissez pas d'avance le montant exact et qu'il excède ce à quoi vous pouviez raisonnablement vous attendre.

Cette contestation est possible dans un délai de 8 semaines à compter du débit en compte en demandant le remboursement à la banque du montant débité (Art L133-25 III CMF).

Elle doit dans les 10 jours ouvrables suivant votre réclamation soit rembourser l'opération en question soit justifier son refus de rembourser (Art L133-25 III CMF).