



# Location de logement de courte durée

## Prise de position du Centre Européen des Consommateurs France

Les locations de logement à court terme représentent une part de plus en plus importante du secteur du tourisme. D'après la Commission européenne, près de 25 % de l'offre globale d'hébergement touristique dans l'Union européenne (UE) serait couverte par les locations de courte durée. Le succès des plateformes en ligne comme Airbnb ou Booking.com participe à l'essor de ce secteur qui génère de plus en plus de litiges, traités par le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net).

Pour harmoniser les premières règles dans ce secteur au niveau européen, la Commission européenne a publié le 7 novembre 2022 une [proposition de règlement concernant la collecte et le partage des données relatives aux services de location de logements de courte durée](#). A l'appui de la récente loi sur les services numériques (*Digital Service Act*), la proposition de la Commission entend réglementer les plateformes en ligne qui mettent en relation des propriétaires de logements et des clients en recherche de location de courte durée.

En France, pour remédier aux déséquilibres du marché locatif en zone tendue, une [proposition de loi a été déposée le 28 avril 2023](#) et est actuellement à l'étude au sein de la Commission des affaires économiques.

Pour renforcer la confiance des consommateurs dans le marché de la location de logement de courte durée tout en favorisant une croissance durable de ce secteur et une concurrence saine entre les hôtes, le Centre Européen des Consommateurs France propose son expertise aux décideurs français. Des recommandations qui pourraient donner à la France le statut de pionnière en Europe dans la protection des consommateurs dans le domaine de la location de logement de courte durée, à quelques mois d'accueillir les jeux olympiques 2024.

### I. Simplifier et harmoniser les procédures d'enregistrement sur les plateformes en ligne

Le règlement proposé par la Commission européenne vise à **encadrer et harmoniser dans tous les pays de l'UE, les conditions d'enregistrement des hôtes et des propriétés louées à court terme sur les plateformes en ligne**. L'Union européenne souhaite rationaliser les données personnelles demandées à l'enregistrement afin de répondre aux exigences du règlement général sur la protection des données et sécuriser le partage de ces données avec les autorités publiques et entre les hôtes et leurs clients. L'objectif est de renforcer la confiance des consommateurs dans ces services numériques, de créer des conditions de concurrence équitables avec d'autres acteurs du secteur du tourisme et contribuer à la lutte contre la fraude.

Le CEC France salue cette proposition qui permettra entre autres aux consommateurs d'avoir accès à des informations harmonisées sur les différentes plateformes en ligne.

- Pour lutter efficacement contre les fraudes, les consommateurs doivent pouvoir vérifier les informations de l'hôte et s'assurer par exemple de la validité d'un numéro d'enregistrement affiché sur l'annonce. Le CEC France propose donc de **définir clairement les informations obligatoires qui devront être transmises par l'hôte aux autorités nationales** via le "point d'entrée numérique unique" et de rendre ces informations vérifiables.

La procédure d'enregistrement devra être simple et stricte afin de permettre aux hôtes d'entrer toutes les données obligatoires et aux autorités compétentes de contrôler la conformité des logements par rapport aux réglementations en vigueur (« compliance by design »).

Le **rôle des plateformes** en ligne lors de cette phase d'enregistrement devrait aussi être clarifié notamment en ce qui concerne la vérification des données rentrées par l'hôte. Ceci est actuellement discuté au niveau européen.

## II. **Etendre la notion de logement décent aux locations de courte durée**

L'article 1<sup>er</sup> de la proposition de loi du 28 avril 2023 conditionne la mise en location d'un meublé de tourisme à la **réalisation préalable d'un diagnostic de performance énergétique (DPE)**.

L'idée d'appliquer les obligations de performance énergétique des logements aux locations de courte durée avait également été évoquée dans [l'appel transpartisan « Encadrons les meublés touristiques »](#) qui demandait d'interdire la location de « passoires thermiques via les plateformes touristiques » comme cela est interdit sur le marché immobilier classique.

- Le CEC France propose de prendre en compte également d'autres critères et **d'étendre expressément la notion de logement décent aux locations de courte durée pour inclure dans l'interdiction également les logements insalubres** (sans électricité, présence de puces de lit, cafard, etc.).

En cas de location d'un logement indécemment ou insalubre, la plateforme devra immédiatement supprimer l'offre de location et rembourser le consommateur.

## III. **Contrôler la conformité des logements proposés à la location**

### ▪ **Certifier les offres de location**

L'article 6 §1 de la proposition de règlement européen prévoit que « les autorités compétentes peuvent, à tout moment après la délivrance d'un numéro d'enregistrement, vérifier la déclaration et tout document justificatif soumis par un hôte conformément à l'article 5, paragraphes 1 et 2 ».

[L'appel transpartisan « Encadrons les meublés touristiques »](#) proposait de mettre en œuvre un "agrément meublé de courte durée", délivré par un organisme extérieur, pour certifier l'existence et la conformité du logement à un usage locatif de courte durée.

- A l'instar du label utilisé par la Fédération des Gîtes de France, le CEC France propose de **créer une fédération des hôtes** composée de consommateurs, d'hôtes et des plateformes intermédiaires.

Cette fédération serait chargée d'attribuer une certification à l'hôte qui respecte la Charte de bonnes conduites établie pour les locations de courte durée. Cela permettrait d'assurer une conformité minimale du logement et un système de notation indépendant et accessible aux consommateurs.

- ➔ Autre proposition : **rendre obligatoire la classification du logement par Atout France**. Cette classification, effectuée actuellement sur demande du propriétaire permet de vérifier l'offre de logement et ses prestations associées.
- **Obliger les états des lieux d'entrée et de sortie**
- ➔ Pour assurer aux consommateurs un logement conforme et permettre une répartition juste des responsabilités en cas de dommages, le CEC France propose **d'imposer un état des lieux à l'entrée et à la sortie de la location courte durée**.

Après la location, les plateformes intermédiaires pourraient conserver une partie du loyer pendant un délai raisonnable, laissant ainsi le temps au consommateur et à l'hôte de contester l'état des lieux ou la non-conformité du logement. En cas de litige, la plateforme serait chargée de vérifier la conformité de l'état des lieux de sortie avec celui établi à l'entrée dans les lieux et d'informer les parties des éventuels dommages constatés et des sommes dues. La plateforme remplirait ainsi véritablement son rôle d'intermédiaire entre le consommateur et l'hôte.

#### IV. Renforcer les obligations des plateformes en ligne

- **Vérifier les logements mis en location pour une courte durée**

Aucune mesure ne prévoit pour l'instant le contrôle des offres de location courte durée mises en ligne sur les plateformes. La proposition de règlement européen ne prévoit qu'un contrôle aléatoire de l'enregistrement des hôtes et du numéro d'enregistrement affiché sur l'offre de location (article 7§1).

- ➔ Le CEC France propose d'obliger les plateformes à **vérifier l'état des logements sur place**.

D'après la jurisprudence française (condamnation d'Abritel par le TJ de Paris, 21 février 2023, n°11-21001343), les plateformes numériques ont en effet une part de responsabilité quant aux logements qu'elles proposent à la location.

Cette vérification des logements mis en location pourrait être effectuée de manière aléatoire, soit par la plateforme, soit par les services de la mairie dans les villes qui disposent déjà d'un tel dispositif (à Paris par exemple).

- **Devoir d'information**

La proposition de règlement ne liste pas précisément les informations que les plateformes devront publier sur les offres. Ces aspects sont laissés à la discrétion des plateformes et des autorités nationales et/ou locales.

- ➔ Le CEC France propose d'imposer aux plateformes en ligne **d'informer les consommateurs** a minima sur :
  - L'hôte (nom, prénom, numéro de téléphone et adresse e-mail valide indépendante de la messagerie de la plateforme en ligne) dès la réservation finalisée ;

- Le numéro d'enregistrement et l'éventuelle autorisation imposée par les autorités locales ;
  - Le logement (surface, équipement, situation...) ;
  - Le prix détaillé de la location avec les frais de services de la plateforme et les suppléments éventuels exigés par l'hôte (frais de ménage, personnes supplémentaires, animaux par exemple) ;
  - Les responsabilités et les obligations de l'hôte comme du consommateur. En cas de conflit, le rôle de chacun serait ainsi mieux identifié.
- **Reloger le consommateur**
- ➔ En cas de location d'un logement non conforme, le CEC France propose que la plateforme soit obligée de proposer au consommateur un autre logement dans une zone géographique proche et dans des conditions de logement similaires à la réservation initiale.

Si le consommateur refuse la proposition de relogement, l'intermédiaire devrait s'engager à le rembourser et à payer la différence de prix entre le logement similaire reloué par le consommateur et la réservation initiale, à condition que celui-ci prouve que la proposition de la plateforme n'était pas acceptable.

▪ **Intermédiation en cas de conflit**

La proposition de règlement européen fait référence au *Digital Services Act* qui entend réguler et responsabiliser les plateformes en ligne.

- ➔ Le CEC France propose d'imposer un devoir d'intermédiation à la plateforme en ligne. En cas de conflit entre l'hôte et le consommateur, la plateforme en ligne serait tenue de **tenter de trouver une solution amiable entre les deux parties**. En cas d'échec de cette tentative amiable, la plateforme devrait être obligée de transmettre aux consommateurs les coordonnées du médiateur de la consommation choisi par l'hôte et/ou du réseau des Centres Européens des Consommateurs ([www.eccnet.eu](http://www.eccnet.eu)) en cas de litige transfrontalier<sup>1</sup>.

## V. Clarifier les règles de remboursement

Il n'existe pas de réglementation harmonisée à l'échelle européenne dans le secteur de l'hébergement. Les conditions d'annulation et de remboursement d'une location courte durée réservée sur une plateforme en ligne dépendent uniquement des conditions générales de l'hôte. Or, la multiplication des catastrophes naturelles ou des circonstances exceptionnelles (grève des contrôleurs aériens, tremblement de terre, fermeture de l'aéroport), peuvent empêcher le consommateur de voyager.

- ➔ Le CEC France propose de **définir clairement les règles de remboursement** qui s'appliqueraient en cas de location d'un logement non conforme ou en cas d'annulation de la réservation pour toute autre raison.

En cas de location d'un logement non conforme, un **système de remboursement harmonisé sur le modèle de la Table de Francfort** pourrait être créé afin de dédommager le consommateur

---

<sup>1</sup> [Article R616-2](#) du Code de la consommation

proportionnellement au dommage subi. Cet outil créé par la 24<sup>ème</sup> Chambre Civile du *Langericht* de Francfort est utilisé au sein des juridictions allemandes et autrichiennes pour évaluer un préjudice en matière de tourisme. Il établit des pourcentages de dédommagement par rapport au prix de la prestation non fournie ou partiellement exécutée (voir pièce jointe).

Contact :

**Bianca SCHULZ**

Responsable du CEC France

[schulz@cec-zev.eu](mailto:schulz@cec-zev.eu) / 0049 7851 991 48 16