C.C.A. 17

COMMISSION DES CLAUSES ABUSIVES

AVIS SUR LES CONDITIONS GENERALES DES CONTRATS DE LOCATION DE VEHICULES AUTOMOBILES

Bruxelles, le 1 juin 2005

Avis sur les conditions générales des contrats de location de véhicules automobiles

L'association de consommateurs Test- Achats a, par lettre du 5 novembre 2004, sollicité l'avis de la Commission des clauses abusives quant aux résultats d'une enquête qu'elle a menée sur les conditions générales des principales entreprises de location de véhicules automobiles, actives sur le marché européen.

Dans son enquête, la Commission s'est limitée aux contrats de location de véhicules automobiles disponibles en Belgique et conclus entre un vendeur et un consommateur belge.

La Commission souhaite néanmoins rappeler l'application de l'article 5 de la Convention du 19 juin 1980 sur la loi applicable aux obligations contractuelles[1] (le Traité de Rome): en vertu de cet article, le consommateur bénéficie de la protection des dispositions impératives de la loi du pays dans lequel il a sa résidence habituelle, si la conclusion du contrat a eu lieu sous l'une des conditions complémentaires énumérées à l'article 5.2., notamment si la conclusion du contrat dans un autre Etat membre a été précédée d'une proposition spécialement faite ou d'une publicité et si le consommateur a effectué, dans ce pays, les actes nécessaires à la conclusion de ce contrat ou si le cocontractant du consommateur ou son représentant a reçu la commande du consommateur dans ce pays.

Lorsque ces conditions sont remplies, les consommateurs "belges" peuvent se prévaloir de la protection offerte par les dispositions visant à protéger le consommateur dans la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur (dénommée ci-après la LPCC), notamment en matière de clauses abusives.

Les dispositions de la LPCC sur les clauses abusives sont, comme on le sait, la transposition d'une directive européenne.
Si la loi d'un autre Etat membre de l'Union européenne que la loi belge s'appliquait au contrat, elle offrirait, le cas échéant, une protection équivalente.

Pour terminer, soulignons encore le cas spécifique des contrats de location de véhicules automobiles conclus à distance. Le 10 mars 2005, la Cour de Justice a décidé que :

> L'article 3, alinéa 2, de la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance doit donc être compris en ce sens que la notion de « contrats de fourniture de services de transport » comprend aussi les contrats de fourniture de services de location de véhicules automobiles (Cour de Justice, Affaire C-336/03, easy car (UK) Ltd/ Office of Fair Trading, arrêt du 10 mars 2005. Il s'agit d'une question préjudicielle).

La directive 97/7/CE stipule en effet que les dispositions en matière d'informations préalables, confirmation écrite des informations, droit de rétractation et exécution de principe de la commande dans un délai de trente jours ne s'appliquent pas "aux contrats de fourniture de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs, lorsque le fournisseur

[1] *J.O.C.E.*, L., 266, 9 octobre 1987; Loi du 14 juillet 1987, *M.B.*, 9 octobre 1987.

s'engage, lors de la conclusion du contrat, à fournir ces prestations à une date déterminée ou à une période spécifiée "[2].

Après avoir étudié les conditions contractuelles des entreprises de location de véhicules automobiles les plus représentatives[3], la Commission en est arrivée aux remarques suivantes. Elle s'est basée, pour ce faire, sur les conditions contractuelles actualisées en vigueur au 1er février 2005 et elle constate que ces dernières ont déjà été considérablement adaptées à la suite de l'enquête menée par Test-Achats.

[2] Voir à ce sujet l'arrêté royal du 18 novembre 2002 excluant certains contrats à distance de fourniture de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs, du champ d'application des articles 79 et 80 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.
[3] Tant les conditions générales des entreprises de location de voitures proprement dites, que les conditions générales des intermédiaires ont été examinées.

1. Opposabilité et lisibilité des conditions contractuelles

a. opposabilité

Afin de pouvoir se prévaloir de ses conditions contractuelles vis-à-vis de son cocontractant, le vendeur doit, au plus tard au moment de la conclusion du contrat, faire remarquer au consommateur l'existence des conditions contractuelles applicables et lui offrir effectivement la possibilité d'en prendre connaissance. Si certaines clauses s'écartent en outre d'un cadre contractuel attendu raisonnablement par le consommateur, l'attention de ce dernier doit être attirée en particulier sur l'existence et le contenu de ces clauses. Les clauses reprises au verso d'un document, stipulant que le consommateur accepte certaines clauses, ne sont pas opposables au consommateur si l'on ne peut pas déduire, de l'ensemble des documents contractuels ou des circonstances qui l'entourent, que l'attention du consommateur y a été attirée ou que le consommateur a effectivement eu l'occasion de prendre connaissance de ces clauses. (Article 32.23., LPCC)

La Commission constate que les entreprises de location de véhicules automobiles y ont été attentives suite à l'enquête menée par Test-Achats. Les principales conditions sont (à présent) apposées au recto du contrat lui-même et le consommateur reçoit généralement aussi une brochure reprenant les conditions générales.

1. La Commission se pose en général toutefois des questions sur l'obligation d'information et sur l'opposabilité des conditions contractuelles pour les contrats conclus via des vendeurs qui interviennent comme intermédiaires pour différentes sociétés de location de véhicules automobiles. La principale obligation de ces intermédiaires est de réunir les parties contractantes, en vue d'informer adéquatement le consommateur sur les caractéristiques et les conditions du contrat.

   Il ressort du texte des conditions contractuelles examinées par la Commission que les obligations contractées par l'intermédiaire sont souvent incomplètes et ne seraient qu'indicatives, et que l'intermédiaire n'assume aucune responsabilité pour le contrat de location. Souvent, il est en outre fait référence à l'application des conditions contractuelles du loueur concerné. Les clauses stipulant "qu'il faut tenir compte du fait que la location d'un véhicule automobile relève de la loi locale prescrite et que vous devez ainsi signer un contrat de location chez le loueur local qui met la voiture de location à disposition " visent à constater l'accord du consommateur sur des clauses dont il n'a pas pu effectivement prendre connaissance avant la conclusion du contrat.

   La Commission signale en outre l'application de la loi régissant le contrat d'organisation de voyages[4] dans le cas où le contrat de location de voitures est conclu conjointement à un service d'hébergement ou d'autres services touristiques (non liés au transport ou au logement) qui ne sont pas accessoires au transport ou au logement.

2. Les conditions soumises à la Commission ne permettent pas davantage de dire si le consommateur a été, avant la conclusion du contrat, effectivement informé des tarifs applicables et des coûts supplémentaires éventuels (par exemple, si le véhicule n'a pas été remis à l'endroit convenu ou au moment convenu). La seule référence au site internet, en rapport avec les tarifs applicables, ne suffit pas à cet effet.

[4] Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyage et le contrat d'intermédiaire de voyage, *M.B.*, 1er avril 1994.

La Commission signale aussi à ce sujet les prescriptions en matière d'indication des prix, notamment l'article 2 de la LPCC.
La Commission rappelle également la prescription de l'article 3 de la LPCC stipulant que le tarif indiqué doit être le prix global, en ce compris la taxe sur la valeur ajoutée, toutes autres taxes, ainsi que le coût de tous les services à payer obligatoirement en supplément par le consommateur, comme par exemple, la taxe environnementale (cf. article 7 Avis).

3. La Commission estime en outre que la seule référence, dans les conditions générales, à des conditions d'assurance qui sont d'application ne peut pas être opposée au consommateur lorsque son attention n'est pas attirée, avant la conclusion du contrat, sur ce point ou lorsque la possibilité ne lui est pas offerte d'en prendre connaissance.

b. Lisibilité

La lisibilité requise implique l'utilisation d'un caractère suffisamment grand et un contraste suffisant entre le texte imprimé et la teinte du papier. La plupart des contrats respectent cette condition[5].

La lisibilité requise demande aussi une formulation suffisamment claire et compréhensible.
La Commission constate que cette exigence est assez bien respectée.

2. Conformité : état du véhicule

1. La Commission a trouvé des clauses stipulant que "le preneur reconnaît avoir contrôlé l'état général du véhicule avant de le louer …" ou que le véhicule est "en parfait état d'entretien". La Commission fait remarquer que le consommateur doit avoir, dans ce cas, la possibilité de vérifier ces données, par exemple, sur base d'une liste de contrôle et de faire constater les vices éventuels avant de prendre possession du véhicule. Si ce n'est pas le cas, il faut considérer que ces clauses ont pour but de permettre au loueur de voitures de décider unilatéralement si le service fourni correspond au contrat et de le libérer de toute responsabilité en la matière, ce qui est contraire aux articles 32.5., 32.12., et 32.27., de la LPCC.

La Commission a constaté que la plupart des contrats prévoient maintenant que le loueur et le consommateur contrôlent l'état du véhicule lors de sa réception et de sa restitution. Elle a pris connaissance du "Pre- and Post Rental Damage Report" transmis par les sociétés concernées.

[5] Uniquement des problèmes pour la version papier des conditions d'Avis

2. Un contrôle préalable ne peut porter que sur les vices de conformité que le consommateur peut constater de manière aisée, lors de la réception, comme par exemple les vices à la carrosserie.
Pour ce qui concerne les vices que le consommateur ne peut pas constater de façon aisée, les clauses attestant la conformité “sur papier” ne peuvent pas lui être opposées (art. 32.12., et 32.27., de la LPCC.). C’est par exemple le cas de la clause qui stipule que "les cinq pneus sont en parfait état et ne comportent aucune incision".

3. Modification unilatérale des tarifs

La Commission a trouvé des clauses visant à octroyer au vendeur le droit de faire fluctuer le prix sur base d’éléments dépendant uniquement de sa volonté. C’est le cas avec la clause prévoyant que "tous les coûts sont calculés conformément à nos tarifs actuels, sous réserve d’un décompte final à l’expiration de la période de location ». Une telle clause est contraire à l’article 32.2., de la LPCC.

4. Clauses d’exonération

La Commission signale d’abord que des erreurs de traduction peuvent entraîner une autre application de la loi. Dans un contrat, il est question en néerlandais de "nalatigheid of opzet" alors que le texte français parle de "négligence ou faute lourde". Il s’agirait d’une traduction de l’anglais “negligence or wishful misconduct” .

1. L’obligation de mettre à disposition un véhicule répondant à l’utilisation décrite dans le contrat constitue la principale obligation du loueur de voitures. Pourtant, certaines clauses excluent la responsabilité de ce dernier en cas de perte ou de dommage provenant de la location, quel que soit le manquement du loueur de voitures, sauf par négligence ou faute lourde (!). Une telle clause est abusive puisqu’elle est contraire aux articles 32.11., et 32.27., de la LPCC dans la mesure où cette perte ou ce dommage résulterait de la non-mise à disposition du véhicule, de la mise à disposition tardive ou d’un vice rendant le véhicule impropre à l’utilisation prévue.

2. Dans les contrats examinés par la Commission, il est parfois prévu que le véhicule loué peut être restitué en dehors des heures d’ouverture du loueur.

En outre, il est parfois stipulé que le client reste responsable du véhicule aussi longtemps qu’il n’est pas réceptionné physiquement et vérifié par un représentant du loueur. Le preneur reste responsable du vol, des dommages matériels et des infractions. L’assurance prend toutefois fin lors de la “restitution” par le preneur. Cette combinaison entraîne un déséquilibre manifeste entre les droits et obligations des parties contractantes au sens de l’article 31, § 1er, de la LPCC.

La Commission constate également qu’il n’est pas prévu, de manière générale, de possibilité pour le preneur d’obtenir une quittance pour ses obligations, pour le cas où le véhicule loué peut être restitué au loueur en dehors des heures d’ouverture.

3. Le preneur est responsable de toutes les amendes, tous coûts, dépenses et taxes découlant d'infractions aux lois sur la circulation, à la suite de l'utilisation du véhicule sur la voie publique. S'il s'agit toutefois d'infractions découlant d'un vice au véhicule, dû au loueur, ce dernier est responsable.

Les clauses rendant le preneur responsable d'amendes ou de coûts durant la période de location, sans exclure les amendes ou les coûts attribuables au loueur, sont contraires à l'article 32.27., de la LPCC.

4. La Commission a trouvé des clauses qui limitent la responsabilité du loueur pour sa faute, jusqu'au montant de la location à payer par le preneur. La Commission estime qu'il s'agit ici d'une clause d'exonération contraire à l'article 32.27., de la LPCC.

5. Paiement

Outre le prix forfaitaire de location, une « indemnité kilométrique » est parfois prévue. Pour la constatation de cette indemnité kilométrique, le compteur est utilisé. S'il ne fonctionnait[6] pas pour une raison quelconque, une indemnité kilométrique forfaitaire serait portée en compte, comme stipulé dans le contrat. La Commission a rencontré dans des contrats une indemnité kilométrique forfaitaire de ce type, de 500 km par jour.
Une telle indemnité forfaitaire de 500 km part du principe que la défectuosité du compteur est due au preneur, alors qu'il s'agit d'un cas ne lui étant pas toujours imputable, ce qui entraîne un déséquilibre manifeste entre les droits et obligations des parties contractantes au sens de l'article 31, § 1er, de la LPCC.

La Commission estime dès lors qu'il faut au moins apporter les modifications suivantes à cette clause :
- Une procédure d'avertissement doit être prévue : le client doit, en cas de dysfonctionnement du compteur, pouvoir prévenir le loueur le plus vite possible.
- Il faut prévoir expressément que l'indemnité forfaitaire ne s'applique que si le dysfonctionnement du compteur est *attribuable au client.*

6. Clauses relatives à l'utilisation d'une carte de crédit

La Commission a constaté que des contrats contiennent une clause stipulant que le preneur accepte le débit, via la carte de crédit, de tous les montants dus sur base des conditions générales[7].

---

[6] Cette disposition peut de nouveau être lue en même temps que la clause facturant au preneur une indemnité forfaitaire de 500 km par jour de location s'il endommage les compteurs et les prises électriques.
[7] La Commission se réfère à ce sujet en premier lieu à la possibilité, pour le titulaire d'une carte de crédit ou de tout autre instrument de transfert électronique de fonds, de révoquer une instruction qu'il a donnée au moyen de sa carte ou de son instrument de transfert électronique de fonds, lorsque le montant n'est pas connu au moment où l'instruction est donnée. Voir l'article 8, § 1er, dernier alinéa, de la loi du 17 juillet 2002 relatif aux opérations effectuées au moyen d'instruments de transfert électronique de fonds.

Le loueur du véhicule pourrait donc récupérer unilatéralement auprès du preneur non seulement le prix convenu au recto du bon de commande, mais aussi tous les frais encourus pendant l'exécution du contrat, par exemple à la suite d'un accident.

Une telle clause octroie au vendeur un droit unilatéral de décision quant au respect des droits et obligations mutuels découlant du contrat et enlève au consommateur tout moyen de défense qui lui reviendrait en cas de non-exécution d'une obligation du vendeur.

La Commission recommande dans de telles clauses :

1. de mentionner clairement quels montants peuvent être réclamés, sur base de quels motifs à énumérer expressément et à indiquer de manière limitative;
2. de stipuler que le consommateur soit informé à l'avance de montants ne découlant pas d'une exécution normale du contrat.

7. Régime en cas de dommage

1. En cas de dommages dus à un accident, le preneur doit, d'après les contrats examinés, respecter les obligations devant garantir les intérêts du loueur et de l'assureur. Il s'agit de recueillir par écrit les noms des intéressés, de prévenir immédiatement la police si la faute d'un tiers doit être établie ou s'il y a des blessés, de ne pas reconnaître simplement sa propre responsabilité ou sa faute. Comme sanction en cas de non-respect de ces obligations, il est stipulé que la limitation prévue en cas de responsabilité propre du preneur ("franchise") peut être supprimée.

La Commission est d'avis que la sanction de supprimer la franchise en cas de non-respect de certaines des obligations prévues, telle que, par exemple, négliger de récolter par écrit les noms de tous les intéressés, est gravement abusive au regard de ces formalités non respectées, ce qui est contraire aux articles 32.21., et 31, § 1er, de la LPCC.

Pour le cas où le preneur introduit une réclamation contre l'arrangement proposé en cas d'accident, les contrats prévoient la désignation d'un expert qui interviendra pour le compte des parties. La désignation de l'expert se fait de commun accord. A défaut d'accord entre les parties, le loueur désigne unilatéralement un contre-expert "qui intervient comme mandataire des deux parties". En outre, il est spécifié que le preneur qui demande un devis provisoire de réparation doit payer pour ce faire un montant forfaitaire. Ces dernières clauses sont contraires aux articles 31, § 1er, et 32.5., de la LPCC

8. Règlement des litiges

Lorsqu'il s'agit de location de véhicules automobiles à des consommateurs, les contrats portent souvent sur la location d'une voiture lors de vacances à l'étranger. La Commission constate que, dans les clauses qu'elle a examinées, on ne distingue pas toujours clairement le droit applicable au contrat et la disposition sur l'instance judiciaire compétente. Elle recommande dès lors de distinguer plus clairement ces deux hypothèses.

Quant aux clauses relatives au juge territorialement compétent, la Commission fait remarquer que les clauses déclarant uniquement compétent le juge du siège social de la société de location peuvent être contraires à l'article 32.20., de la LPCC, puisqu'il n'y a pas de lien entre le choix du tribunal du loueur et les éléments énumérés à l'article 624, 1°, 2° ou 4°, du Code judiciaire.

Pour les contrats de location de véhicules automobiles exécutés à l'étranger, la Commission signale l'application des dispositions du Règlement n° 44/2001 du Conseil du 22 décembre 2000 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale, notamment les articles 15 et 16[8]. Sur base de l'article 32.20., de la LPCC, aucune dérogation à ces décisions n'est possible.

9. Clauses pénales

Les clauses de dommages et intérêts ne peuvent être cumulées que si le créancier peut démontrer qu'elles portent sur différentes formes de dommages prévisibles et si elles ne créent pas un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties contractantes[9]. En conséquence, les clauses qui, outre un montant forfaitaire et des intérêts de retard, facturent encore séparément au consommateur les frais de recouvrement en cas de non-paiement pourraient être contraires à l'article 32.21., de la LPCC.

La Commission rappelle ensuite aussi que l'obligation de réciprocité de l'article 32.15. n'implique pas que les clauses qui fonctionnent dans l'une ou l'autre direction aient un contenu identique, mais bien qu'elles se correspondent quant aux manquements contractuels respectifs.

L'exigence de réciprocité n'implique donc pas de reprendre, parallèlement à une clause de dommages et intérêts en cas de non-paiement à temps par le consommateur, une clause de dommages et intérêts si le loueur ne paye pas au consommateur un montant qu'il lui doit, mais bien de prévoir une clause de dommages et intérêts pour un manquement contractuel correspondant, tel que la mise à disposition tardive d'un véhicule.

---

[8] *J.O.C.E.*, n° L 12 du 16 janvier 2001.

[9] voir Recommandation n° 6 du 21 octobre 1997 sur les clauses pénales. Voir aussi l'Avis n° 10 du 15 avril 2003 sur la proposition de loi n° 1452 visant a compléter l'article 32.21., de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, et plus particulièrement p. 6-7 (point II.c). Voir aussi l'Avis n°11 du 21 octobre 2003 sur la proposition de loi n° 51/0122 modifiant le code civil,en ce qui concerne les intérêts et les clauses pénales en cas de défaut d'exécution des obligations contractuelles.