

J.24

Actualisation le 01-02-07

LOUER UN VÉHICULE

Quoi de plus simple que de louer une voiture ou un véhicule utilitaire ? En quelques minutes, vous êtes au volant. Quelques heures ou quelques jours plus tard, vous rendez clés et papiers, et le tout n'aura demandé que très peu de temps. Six millions de locations sont effectuées chaque année en France, et les usagers, dans leur très grande majorité, conserveront l'image d'un service de qualité et d'une grande souplesse d'utilisation. Les autres regretteront peut-être de ne pas avoir pris quelques minutes supplémentaires pour lire les brochures ou le contrat, demander des précisions au loueur ou examiner le véhicule.

AVANT LA LOCATION

S'informer sur les prix et les conditions de location

Dans les bureaux de l'agence, vous devez trouver un panneau d'affichage ainsi que des dépliants que vous pourrez emporter librement. C'est obligatoire et le non-respect de l'arrêté du 18 avril 1991 qui l'impose est passible de poursuites.

L'affichage indiquera de manière lisible et visible le prix toutes taxes comprises des cinq prestations les plus couramment pratiquées, pour chaque catégorie de véhicule offert.

Sur les dépliants figureront les prix toutes taxes comprises de toutes les prestations proposées (location au kilomètre et au temps, location au forfait, prestations annexes); les conditions applicables en cas de restitution tardive du véhicule; le montant du dépôt de garantie et les conditions de sa restitution; les avances sur location exigées; les conditions d'âge et d'ancienneté du permis de conduire; les obligations, outre celles résultant de la garantie légale, auxquelles s'engage le loueur en matière d'entretien, réparation, assistance et remplacement du véhicule en cas d'incident ou d'accident, ainsi que les éventuelles limitations de sa responsabilité; le cas échéant, toute autre condition de délivrance de la prestation.

Telle est du moins la théorie, car une enquête menée par le Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), en 1995, auprès de trois cent soixante agences a démontré que cette information était défectueuse dans une entreprise sur trois...

Examiner le contrat proposé

Les responsabilités du locataire, et en particulier les conditions d'assurance, diffèrent considérablement d'une société à l'autre. C'est pourquoi le locataire aura le plus grand intérêt à lire attentivement son contrat avant de le signer, même s'il a

déjà pratiqué ce type de location, et, a fortiori, si c'est la première fois. De plus, s'il souhaite l'emporter afin de l'examiner à loisir (une loupe lui sera souvent nécessaire...), qu'il n'hésite pas à en faire la demande : le professionnel ne peut pas le lui refuser (art. L. 134-1 du Code de la consommation).

Prendre une assurance complémentaire ?

La locataire ne s'accorde généralement que quelques secondes pour décider de souscrire ou non l'assurance complémentaire qui lui est proposée.

La question de l'assurance est complexe (voir p. 4), mais compte tenu du risque encouru à ne pas être couvert, nous ne pouvons qu'inciter les locataires à souscrire cette assurance, à moins qu'elle ne soit comprise dans le forfait ou qu'il bénéficie déjà de ce type de couverture avec sa carte de crédit.

À prévoir

• Le second conducteur

En cours de location, vous pouvez être amené à prêter le volant à une tierce personne. Signalez-le au loueur, quitte à payer un supplément de prix; en cas d'accident, vous éviterez les discussions avec les assureurs.

• Le retour

Faites vous préciser les horaires d'ouverture des bureaux de façon à ne pas trouver porte close à l'heure de la restitution, et demandez s'il est possible de rendre la voiture auprès d'une autre agence de la même société.

• Circuler à l'étranger

Ce n'est pas toujours possible, aussi vérifiez que vous pourrez vous rendre dans le pays de votre choix.

À LA PRISE DE POSSESSION DU VÉHICULE

Deux types d'incidents peuvent survenir.

Le loueur ne peut pas mettre à la disposition du locataire le modèle convenu à la réservation

Vous pouvez exiger qu'un autre modèle soit mis à votre disposition, sans majoration de tarif, même si le modèle disponible est d'une catégorie supérieure à celle que vous aviez choisie. À l'inverse, si le véhicule disponible est d'une catégorie inférieure, vous paierez le prix correspondant au modèle effectivement livré.

Il se peut aussi qu'aucun véhicule ne réponde aux exigences que vous aviez jugées essentielles et précisées au moment de la réservation (boîte de vitesse automatique, quatre portes, etc.). Vous pouvez alors refuser tout modèle de remplacement et annuler la réservation. Vous pouvez même demander un dédommagement, au besoin en justice, si la défaillance du

loueur vous a causé un préjudice. Mais cela suppose que vous disposiez de la preuve écrite du modèle que vous aviez réservé.

La voiture louée présente des dégâts (rayures, chocs, etc.)

Les conditions générales des contrats affirment toujours qu'il a été fait un état contradictoire du véhicule à la remise des clés. La réalité est généralement toute différente : vous signez le contrat, on vous remet les clés et vous êtes seul sur le parking quand vous prenez possession du véhicule, vous découvrez alors que celui-ci présente des dégâts.

N'hésitez pas à retourner dans le bureau de l'agence et insistez pour que ces dégâts soient mentionnés sur les différents exemplaires du contrat, faute de quoi vous en porterez la responsabilité lorsque vous rendrez le véhicule.

LA QUESTION DE L'ASSURANCE

Un simple accrochage peut avoir des conséquences désastreuses pour le locataire mal assuré. Pour les limiter, le loueur lui proposera de souscrire une assurance facultative. Mais il est difficile d'en mesurer l'intérêt si l'on ignore ce qui se passerait en cas de sinistre.

Le locataire n'a pas souscrit d'assurance facultative

Quelques sinistres sont à envisager.

• Le locataire est victime d'un accident

Le locataire est victime d'un accident dont la responsabilité incombe exclusivement à un autre automobiliste. C'est l'assurance du responsable qui prend en charge l'ensemble des dommages corporels et matériels.

• Le locataire cause un dommage à autrui (passager de son véhicule, autre automobiliste, piéton, etc.)

L'assurance de responsabilité civile, toujours incluse dans le prix de la location, couvre le locataire pour tous les dommages matériels ou corporels subis par ces personnes, sans exclusion possible. Mais elle ne couvre ni les dommages au véhicule loué, ni ceux que le locataire subirait lui-même.

• Le véhicule loué est endommagé du fait du locataire

C'est le contrat de location qui fixe les conditions dans lesquelles la responsabilité du locataire pourrait être alors engagée. Les règles ne sont pas uniformes. Certains contrats prévoient que, en cas de sinistre, le locataire doit indemniser intégralement le loueur. Ce type de clause expose le locataire à financer le coût total des réparations, voire à payer la valeur vénale du véhicule détruit ou volé. Mais la plupart des contrats fixent une limite financière à cette responsabilité, limite appelée "franchise".

Cette franchise est généralement d'un montant très élevé, puisqu'elle peut varier de 1500 euros à 30 000 euros en fonction de la catégorie de la voiture. Il est possible de la réduire en souscrivant l'assurance facultative.

• Le véhicule loué est endommagé pour une cause inconnue, ou encore du fait d'un tiers non identifié

Certains contrats assimilent cette situation à la précédente et

rendent le locataire responsable dans ces hypothèses comme lorsqu'il y a faute de sa part. La Commission des clauses abusives considère ce type de clause comme abusive, rappelant que, suivant l'article 1732 du Code civil, le locataire est exonéré de la responsabilité qu'il pourrait encourir du fait des dégradations s'il prouve qu'elles ont eu lieu sans sa faute.

• Le véhicule est volé

La situation sera la même que lorsque le véhicule est endommagé du fait du locataire. Selon les termes du contrat, le locataire sera donc redevable soit de la valeur du véhicule, soit d'une franchise élevée, voire très élevée, puisque chez certains loueurs la franchise fixée en cas de dommage est doublée en cas de vol !

Pour mieux comprendre son contrat

Franchise : somme restant à la charge du locataire en cas de dommage au véhicule ou de vol, à moins qu'il n'ait souscrit volontairement une garantie pour le rachat partiel de cette franchise (le rachat total n'est jamais possible).

Rachat de franchise (ou réduction de franchise) : assurance complémentaire et facultative qui couvre partiellement le montant de la franchise.

Franchise non rachetable (ou franchise réduite) : franchise restant à la charge du locataire, alors même qu'il aurait souscrit un rachat de franchise.

CDW (Collision Damage Waiver) : garantie permettant le rachat partiel de la franchise "dommage" en cas d'accident ; appelée également "suppression de franchise" ou "garantie responsabilité réduite en cas de dommages".

TPC (Theft Protection ou Theft Waiver) : garantie permettant le rachat partiel de la franchise "vol".

PAI (Personal Accident and Baggage Insurance) : assurance aux personnes transportées et assistance ; appelée aussi "garantie pour dommages corporels au conducteur et/ou passagers, assistance médicale et technique".

Le locataire a souscrit une assurance facultative

Cette assurance couvre le locataire en cas de dommage au véhicule. Elle est souvent couplée avec l'assurance contre le vol. Le locataire qui la (ou les) souscrit n'est plus responsable sans limitation, ou à concurrence de la franchise évoquée plus haut, mais dans la limite d'une franchise réduite, de l'ordre de 450 euros ; c'est pourquoi cette assurance facultative est souvent appelée "rachat de franchise" ou "réduction de franchise", ce dernier terme étant plus juste puisque, depuis un accord conclu dans la profession en 1993, il n'est plus possible de racheter totalement la franchise.

Les conditions particulières désignent souvent ces garanties sous leur sigle anglais (voir encadré), y compris sur le territoire français, contrairement aux dispositions de la loi du 31 décembre 1975 sur l'emploi de la langue française.

Les loueurs proposent systématiquement cette assurance et il est fortement conseillé de la souscrire, à moins de détenir une de ces cartes bancaires dites "haut de gamme" qui accordent cette garantie de plein droit.

Des garanties variables d'un loueur à l'autre

Le schéma de l'assurance paraît chaque fois identique, et pourtant les responsabilités encourues par le locataire diffèrent considérablement d'un contrat à l'autre. Ainsi, les assurances facultatives dommages et vol sont parfois confondues, parfois distinctes ; certains loueurs ne donnent pas la possibilité de s'assurer contre le vol ou contre les dommages causés par des tiers non identifiés ; d'autres prévoient qu'il sera facturé autant de franchises que de chocs ; ou encore que la franchise sera majorée de 50% si le conducteur est âgé de moins de vingt-cinq ans. Les exclusions de garanties dommages sont également très variables. Certaines exclusions sont acceptables, ainsi la conduite en état d'ivresse, mais d'autres sont plus contestables, et même abusives pour la Commission des clauses abusives, quand elles visent, par exemple, la "négligence dans la conduite".

PENDANT LA LOCATION

Les obligations du loueur et du locataire

La première obligation du loueur consiste à remettre au locataire une voiture qui fonctionne bien et exempte de vices ; la seconde d'assurer les grosses réparations qui s'imposent pendant la location.

De son côté, le locataire doit effectuer l'entretien courant, comme vérifier les niveaux d'huile et d'eau ou la pression des pneus, et il répond des conséquences s'il n'y procède pas ; il est également responsable des dégradations du véhicule, à moins qu'il n'apporte la preuve qu'elles ont eu lieu sans sa faute. Un exemple : un pneu éclate en raison d'une usure avancée, la réparation est à la charge du loueur ; parce que mal gonflé, elle incombe au locataire.

Le véhicule loué fonctionne mal

Le locataire qui rencontre des problèmes mécaniques sans que sa conduite puisse être mise en cause demandera un véhicule de remplacement, et s'il a dû engager des frais de réparation et/ou de dépannage, il en exigera le remboursement.

En aucun cas, le loueur ne peut se retrancher derrière la clause du contrat par laquelle le locataire reconnaît avoir pris le véhicule en bon état de marche : une telle clause est abusive, à moins qu'elle ne se limite aux défauts apparents.

Que faire en cas de panne ?

Si vous en avez la possibilité, n'engagez aucune réparation avant d'avoir pris des instructions auprès du loueur ; certains contrats vous indiquent la marche à suivre. En dehors des heures d'ouverture de l'agence, appelez le service d'assistan-

ce si vous êtes couvert à ce titre par le contrat, par une assurance que vous aurez souscrite ou par votre carte bancaire, par exemple.

Si rien de tout cela ne vous a été possible, et que vous avez dû faire réparer, demandez au loueur le remboursement de tous les frais que vous aurez été amené à engager : réparation, dépannage, hôtel, journée(s) de location dont vous n'avez pu profiter... Sachez enfin qu'on ne pourra pas vous reprocher de vous être adressé à un autre garage que celui du loueur : la clause qui vous y obligerait est abusive.

Le paiement par carte bancaire

Les loueurs exigent le plus souvent que le client paie par carte bancaire. Pour cela, ils font signer une facturette en blanc à la prise de possession du véhicule ou relèvent l'empreinte de la carte dans le contrat qui se présente sous forme de liasse. Le dernier feuillet de cette liasse porte alors l'empreinte de la carte et la signature du client avant même que le loueur l'ait complétée du prix final. Cette pratique est illicite : la prise d'empreinte est interdite par le Groupement carte bancaire. Si le montant débité par la banque est supérieur au strict montant de la location, augmenté éventuellement des sommes que le locataire aura accepté de payer par contrat, comme le plein d'essence, et si le locataire conteste l'excédent facturé, (réparations au véhicule, par exemple), il peut demander à la banque de le re-créditer. Le litige se règlera ensuite entre le loueur et le locataire, selon les règles de droit commun.

EN FIN DE LOCATION : LA RESTITUTION DU VÉHICULE

Le véhicule est rendu après la date convenue

Le client doit être informé des conséquences financières d'un retour tardif du véhicule, au moins au travers des brochures tenues à sa disposition dans les bureaux de l'agence. Les pra-

tiques sont variables, mais le plus souvent la première heure de retard est neutralisée, la journée entière étant due passé ce délai. Dans le cas où le locataire bénéficiait d'un forfait, le loueur peut-il alors lui en faire perdre le bénéfice, et recalculer ?

ler la totalité de la location au prix de journée ? Inacceptable, a répondu le tribunal d'instance de Boulogne-Billancourt, à moins que le locataire n'ait accepté à l'avance une telle disposition (SA Hertz c/ M. Tahar - 5.1.1989 - INC n° 1881).

Les bureaux de l'agence sont fermés lorsque vous rendez la voiture

Il est de coutume, dans ce cas, de laisser la voiture sur le parking de l'agence. Certains loueurs interdisent clairement cette manière de procéder ou, du moins, stipulent que «le locataire reste responsable jusqu'à la remise des clés et des papiers en main propre au personnel suivant les heures d'ouverture de l'agence». Les autres en prévoient la possibilité, mais le résultat est identique : le locataire reste le gardien du véhicule jusqu'à l'heure d'ouverture de l'agence, il est donc responsable des dégradations subies dans l'intervalle. De plus, il laisse ainsi à la discrétion du loueur le soin de chiffrer le moment de la restitution, le kilométrage parcouru ainsi que la quantité d'essence manquante.

Des dégradations sont reprochées au locataire lors de la restitution

Lors de la restitution, la voiture doit être dans l'état où elle lui a été confiée en début de location, excepté ce qui aura été dégradé par vétusté ou force majeure, tel est le principe du Code civil. Mais les tribunaux ont ajouté les suivants :

– les dégradations d'origine inconnue ne peuvent être mises à la charge du locataire, dans la mesure où elles pouvaient exister avant la location (UFC c/ SARL Nouveau style de location, TGI Paris, 4e Ch. 1re section, INC n° 2277) ;

– le loueur ne peut pas facturer les frais de remise en état sur la foi de devis effectués sous son seul contrôle, même si une clause du contrat le prévoit : une telle clause est abusive (UFC 38 c/ DIAC, CA Grenoble - 13.6.1991 - et C. Cass. - 6.1.1994 - INC n° 2278) ;

– il appartient au loueur de prouver que les dégradations qu'il impute au locataire sont intervenues alors que le véhicule était sous sa garde (TI Lyon - 1.7.1996 - INC n° 3249).

Le loueur facture l'essence plus cher que les stations-service

Souvent les contrats prévoient que le véhicule est délivré le réservoir plein et qu'en fin de location le locataire assumera le coût de l'essence manquante. Le locataire peut alors découvrir sur sa facture que l'essence lui est facturée à un prix supérieur, voire largement supérieur aux prix de la distribution locale. Certains facturent même, en sus de la quantité d'essence manquante, un "service essence". Les prix étant libres, il n'y a là rien d'illégal, à condition toutefois que le prix pratiqué figure dans le tarif porté à la connaissance de la clientèle.

EN CAS DE LITIGE

Constituez un dossier

Vous êtes en litige avec un loueur de voitures et vous pensez avoir épuisé les possibilités de discussion. Tentez une dernière démarche amiable en adressant au loueur une lettre recommandée, dans laquelle vous lui rappellerez la chronologie des événements et vos exigences. Bien sûr, rien de cela ne lui est inconnu, mais ce sera un élément essentiel de votre dossier si vous êtes obligé de poursuivre en justice.

Les associations de consommateurs

Elles peuvent vous apporter une aide précieuse dans la constitution de votre dossier, voire intervenir auprès du loueur. Pour rejoindre l'une ou l'autre, vous pouvez prendre contact avec votre Centre technique régional de la consommation [CTRC] (les adresses sont publiées chaque mois dans 60 Millions de consommateurs).

La Direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DDCCRF)

La direction du département du loueur est compétente pour tous les problèmes relatifs à l'information sur les prix ou la publicité mensongère.

Le tribunal

Le tribunal compétent est celui du domicile du défendeur. Si le montant de la demande est inférieur à 10 000 euros, il s'agira du tribunal d'instance ; si ce montant est supérieur ou indéterminé, c'est le tribunal de grande instance qui devra être saisi. À noter que, devant le tribunal d'instance, l'assistance d'un avocat est facultative et que si la demande est inférieure à 4 000 euros, il est possible d'assigner son adversaire sans recourir à un huissier, par saisine simplifiée (les formulaires sont disponibles au greffe du tribunal).

Marie-Odile THIRY-DUARTE

LES TEXTES

L'information sur les prix

Arrêté du 18 avril 1991 relatif à la publicité des prix dans le secteur de la location de véhicule (JO du 17.5.1991).

L'obligation de remise de contrat

« Les professionnels vendeurs ou prestataires de services doivent remettre à toute personne intéressée qui en fait la demande un exemplaire des conventions qu'ils proposent habituellement » (art. L. 134-1 du Code de la consommation).

Les obligations du loueur et du locataire

Elles résultent des dispositions du Code civil relatives au contrat de location en général. Les voici résumées.

• Le loueur doit :

- article 1719 : délivrer la chose louée, assurer son entretien, et en faire jouir paisiblement le locataire ;
- article 1720 : délivrer la chose en bon état de réparations de toute espèce, et faire pendant la location toutes les réparations autres que locatives ;
- article 1721 : garantir le locataire des vices de la chose louée et l'indemniser des pertes que le vice lui causerait.

• Le locataire doit :

- article 1729 : utiliser la chose en bon père de famille (c'est-à-dire avec bon sens et prudence), conformément à l'usage prévu, et payer le loyer ;
- article 1730 : s'il a été fait un état des lieux, rendre la chose en fin de location telle qu'il l'a reçue, suivant cet état, excepté ce qui aura été dégradé ou qui aura péri par vétusté ou force majeure ;
- article 1731 : s'il n'a pas été fait d'état des lieux en début de location, rendre la chose en bon état, comme elle est présumée avoir été remise ;
- article 1732 : répondre des dégradations ou des pertes qui surviennent pendant la location, à moins de prouver qu'elles ont eu lieu sans sa faute ;

Les clauses abusives

La Commission des clauses abusives – composée de spécialistes du droit, de représentants des consommateurs et de professionnels – a pour mission d'examiner les contrats proposés aux consommateurs, d'y rechercher les clauses abusives et de recommander leur suppression.

Elle a en particulier publié une recommandation sur les locations de voitures (BOCCRF du 3.9.1996) où elle demande la suppression de quarante-quatre types de clauses.

Les recommandations de la Commission des clauses abusives n'ont pas force obligatoire, mais elles constituent un élément de discussion essentiel, et elles peuvent être invoquées devant le tribunal. Une clause jugée abusive est réputée non écrite, c'est-à-dire privée d'effet.