



AVIS

CCE 2019-1870

**Quelques clauses dans les conditions contractuelles
des entreprises de location de voitures**

CCE
Conseil Central de l'Economie
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven
CRB





Avis
sur quelques clauses dans les conditions contractuelles des
entreprises de location de voitures

Bruxelles
03.10.2019

Saisine

Au nom des organisations de consommateurs, l'AB REOC¹ a saisi la Commission des clauses abusives², par lettre du 17 février 2017, d'une demande d'avis sur quelques conditions dans les contrats entre consommateurs et entreprises de location de voitures.

Dans la lettre, cette demande d'avis est tout d'abord justifiée par les plaintes que le Service de Médiation pour le Consommateur reçoit en ce qui concerne de telles entreprises de location de voitures. Une grande partie de ces plaintes concernent des conditions contractuelles trompeuses, la discrimination de prix et des clauses contractuelles abusives. En 2016, le Service de Médiation pour le Consommateur a reçu quelque 40 réclamations.

La Commission européenne s'est également souciée de certaines pratiques dans le secteur de la location de voitures, comme il ressort d'un communiqué de presse du 19 janvier 2017, qui est proposé [ici](#) en lien. La Commission européenne serait entrée en contact avec Lease Europe afin de discuter de cette problématique. Plus tard, la Commission européenne a encore pris des engagements avec les 5 principales entreprises de location de voitures³. Comme il ressort d'un communiqué de presse du 19 mars 2019, les entreprises de location de voitures observeront en effet encore des exigences de transparence supplémentaires. Elles s'engagent notamment à (1) inclure tous les frais dans le prix total de la réservation, (2) décrire clairement les services de location essentiels dans les conditions générales dans toutes les langues nationales et (3) préciser dans l'offre de prix le prix et les conditions applicables aux services facultatifs, en particulier aux assurances qui réduisent la franchise à payer en cas de dommages⁴.

Selon l'AB-REOC, dans sa lettre du 17 février 2017, une analyse de certaines clauses abusives devrait avoir lieu et des mesures devraient être prises également au niveau national.

Enfin, la lettre énumère certaines clauses qui, selon l'AB REOC, sont problématiques et pour lesquelles l'association souhaiterait des éclaircissements supplémentaires de la part de la CCS Clauses abusives.

Dans sa réponse à cette demande d'avis, la CCS Clauses abusives renvoie en premier lieu à l'avis déjà rendu du 1er juin 2005 sur les conditions générales des contrats de location de voitures⁵. A la demande de la CCS Clauses abusives, l'AB REOC a comparé succinctement les clauses qu'elle avait abordées et est parvenue à la conclusion qu'une actualisation et une clarification d'un certain nombre de points pourraient être utiles.

Les clauses soumises à la CCS Clauses abusives sont discutées ci-dessous avec, le cas échéant, une référence à ce qui avait déjà été décidé dans l'avis précédent.

¹ « L'Association Belge de Recherche et d'Expertise des Organisations de Consommateurs » qui a remplacé le CRIOC en 2015.

² Depuis le 28 décembre 2017, elle est appelée Commission consultative spéciale Clauses abusives, ci-après CCS Clauses abusives.

³ Avis, Europcar, Enterprise, Hertz et Sixt.

⁴ Commission européenne, Communiqué de presse du 25 mars 2019.

⁵ CCA 17, 1er juin 2005, Avis sur les conditions générales des contrats de location de véhicules automobiles, à consulter via le lien suivant : <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/About-SPF/avis-cob-cca/Avis-17-Commission-Clauses-Abusives.pdf>

1 Acceptation de l'état normal du véhicule de location/endéans les 4 h ouvrables

1.1 Exemples

1.1.1 Exemple 1 :

"Le locataire doit inspecter le véhicule lorsqu'il lui est remis. **Le locataire est réputé avoir reçu le véhicule en bon état, sauf mention spécifique par le loueur de dégâts ou de défauts visibles lors de la remise du véhicule.** Le locataire s'engage à prendre soin du véhicule et à en faire un usage adéquat. Il s'engage également à se conformer à toutes les directives et règles techniques en vigueur pour son utilisation, en particulier à vérifier régulièrement que le niveau d'huile moteur, les autres liquides et la pression des pneus sont suffisants. Enfin, il s'engage à verrouiller le véhicule correctement. Les véhicules du loueur sont des véhicules non-fumeurs."

1.1.2 Exemple 2 :

"Le locataire et/ou les conducteurs contractuellement désignés **déclare(nt) avoir reçu le véhicule en bon état, pourvu d'un équipement complet et des accessoires prescrits par la loi.** Au cas où les documents de bord seraient perdus au cours de la location, le locataire paiera une indemnité proportionnée au dommage subi par le loueur, laquelle sera exigible sur-le-champ."

1.1.3 Exemple 3 :

Une fiche contradictoire de dommages sera établie pour chaque location et pour chaque véhicule, qui indiquera l'état du véhicule au commencement de la location. Le locataire et/ou les conducteurs contractuellement désignés sont toujours collectivement et solidairement responsables pour tout dommage de toit et de transport, qui soit les dommages causés au véhicule par le chargement, ainsi que pour les dommages au toit, qui sont les dommages causés par l'inobservance de la hauteur libre du véhicule loué. Dans ces cas, le locataire et/ou les conducteurs contractuellement désignés ne pourront prétendre à aucune exonération ou décharge de responsabilité, de sorte qu'ils indemniseront le loueur de la totalité des dommages au véhicule de location entier, en ce compris les dommages à la cabine-châssis, au hayon élévateur, à toute la carrosserie ainsi qu'à la benne de chargement."

1.1.4 Exemple 4 :

"Le locataire et/ou les conducteurs contractuellement désignés **déclare(nt) avoir reçu le véhicule loué avant départ en bon état mécanique, sans défauts, et avoir contrôlé le bon fonctionnement des freins, lumières et compteur kilométrique.** Il(s) s'engage(nt) à restituer le véhicule dans le même état, avec le même équipement, compte tenu d'une usure normale. Tous dommages, de quelque nature qu'ils soient, sont entièrement à charge du locataire et/ou des conducteurs contractuellement désignés. Le locataire et/ou les conducteurs contractuellement désignés déclarent en outre avoir constaté que le câble du compteur kilométrique pour les véhicules munis d'un tachygraphe (aussi bien analogique que digital) a été plombé. S'il était constaté en cours d'utilisation ou au moment de la restitution qu'un des indicateurs a été enlevé ou endommagé, le locataire serait redevable au loueur d'une indemnité forfaitaire de 600 kilomètres par jour."

1.2 Analyse par la CCS Clauses abusives

1.2.1 Remarques formulées dans l'avis n° 17 du 1er juin 2005

La Commission des clauses abusives avait grosso modo deux remarques sur de telles clauses :

- Le consommateur doit effectivement pouvoir vérifier, par exemple sur la base d'une check list, s'il y a des défauts aux points qui font l'objet de la vérification.
- Les défauts énumérés ne peuvent concerner que des éléments simples et faciles à constater au moment de la réception, par exemple des défauts à la carrosserie.

1.2.2 Analyse basée sur les conditions contractuelles soumises à ce jour

En ce qui concerne les clauses où le locataire déclare avoir reçu le véhicule « en bon état de fonctionnement » ou « en bon état mécanique », la CCS Clauses abusives estime que de telles clauses sont abusives. De plus, la CCS Clauses abusives est d'avis que l'exigence de mentionner explicitement par écrit les « dégâts visibles » (voir l'exemple 1) entraîne un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties pour les raisons exposées ci-dessous.

Il appartient par définition au loueur de livrer un véhicule en bon état, en d'autres termes, conforme à l'usage normal. En outre, dans le cas d'une location de voiture, où le consommateur se rend de l'aéroport ou de la gare à la société de location de voitures, les circonstances particulières ne lui permettent en principe pas de procéder à un contrôle approfondi du véhicule.

Les clauses qui constatent, par définition, ce bon fonctionnement ont dès lors pour effet de renverser la charge de la preuve en ce qui concerne ce bon état de fonctionnement, qui est l'un des services essentiels fournis par le loueur, à savoir la mise à disposition d'une voiture qui répond à une utilisation normale (contraires à l'article VI.83, 21 ° du CDE). Dans ce cas, il s'agit en effet de clauses visant à donner au loueur le droit de décider unilatéralement si les biens livrés correspondent au contrat et de le dégager de toute responsabilité pour tout défaut de conformité du produit livré avec le contrat (contraires aux articles VI.83, 6 ° et VI.83, 30 °, CDE⁶).

Il appartient donc au loueur d'attirer explicitement l'attention du consommateur sur les défauts éventuels du véhicule. Il peut donc uniquement s'agir de défauts concernant des dommages visibles (par exemple, les phares, des bosses éventuelles dans la carrosserie), et donc pas du bon fonctionnement de la voiture (par exemple, le bon fonctionnement des freins ou du compteur kilométrique).

⁶ Voir déjà CCA 17, du 1er juin 2005, p. 5.

1.2.3 **Recommandation**

Il appartient au loueur de voitures de mettre à disposition un véhicule qui répond aux exigences minimales en matière de conformité et de signaler au consommateur les défauts visibles apparents. Les clauses qui constatent que le consommateur a reçu le véhicule en bon état de fonctionnement ou en bon état mécanique renversent en réalité la charge de la preuve concernant le respect de cette obligation contractuelle et sont abusives.

Un contrôle ou un « check up » contradictoire de l'état visible du véhicule et de la disponibilité de « l'équipement complet » et des documents nécessaires reste cependant une « bonne pratique » à recommander.

2 **Usage obligatoire de la communication électronique**

2.1 **Exemples**

"La réservation de véhicules par le site web de l'entreprise se fait par voie électronique. Vous acceptez dès lors que l'entreprise communique avec vous par la voie électronique. L'entreprise est autorisée à vous envoyer des messages et autres communications par e-mail relativement à votre réservation par l'internet.

Vous acceptez, dans la mesure où la loi l'autorise, que les dispositions qui précèdent remplacent toute législation prescrivant d'autres méthodes ou délais relatifs à la réception des communications concernant votre commande.

L'entreprise a le droit d'envoyer des messages par d'autres voies, par exemple par la poste, et elle a également le droit de recevoir des communications écrites, si ce moyen est spécifié par ailleurs au contrat. Vous acceptez, dans la mesure où la loi l'autorise à ne pas contester, en cas de litige, l'acceptabilité des preuves d'une commande, d'une notification, communication ou message transmis par la voie électronique entre les parties du présent contrat.

2.2 **Analyse par la CCS Clauses abusives**

Etant donné que la location de voitures, comme il ressort de l'exemple, se fait souvent par voie électronique, une communication ultérieure par courrier électronique n'est pas "surprenante" et une telle condition ne constitue pas un problème en soi.

Le problème posé par la clause présentée ici est le manque de réciprocité par rapport aux autres techniques de communication : l'entreprise de location de voitures est elle-même habilitée à communiquer des messages par d'autres moyens, alors que ce n'est pas le cas pour le consommateur qui, en outre, en cas de litige, s'engage à ne pas contester l'acceptabilité des pièces justificatives par voie électronique entre les parties au présent contrat.

Un tel déséquilibre peut en outre avoir pour conséquence de limiter de manière illégitime les moyens de preuve auxquels le consommateur peut avoir recours, par exemple en ce qui concerne les situations survenant lors de la location du véhicule.

2.3 Recommandation

Si un contrat est conclu par voie électronique, comme c'est généralement le cas lors de la location de véhicules ou de camionnettes, il est normal que la communication se fasse également par voie électronique au cours de l'exécution du contrat. Les clauses en ce sens ne sont donc pas abusives dans ce contexte.

En outre, si l'entreprise se réserve le droit de communiquer également via d'autres techniques de communication lors de l'exécution du contrat, le consommateur doit également disposer du même droit. Dans ces circonstances (le consommateur ne peut fournir aucun autre moyen de preuve contre les preuves électroniques), les clauses stipulant dans un contrat que le consommateur ne peut pas contester l'acceptabilité de la preuve électronique sont abusives conformément à l'article VI.83, 21 ° du CDE.

3 Assurances : Manque de clarté concernant la mesure dans laquelle le consommateur est assuré et les différentes options

3.1 Exemples

3.1.1 Exemple positif

"Une assurance responsabilité civile est automatiquement incluse dans les services de location, conformément à la loi du 12 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs. Cette assurance couvre la responsabilité civile du conducteur d'un véhicule à l'égard des tiers au titre d'un dommage causé à leurs biens, d'un préjudice corporel ou d'un décès découlant d'un accident survenu pendant l'utilisation du véhicule. Le montant de la couverture est sur ce point conforme à la réglementation."

3.1.2 Exemple négatif

"Lors de l'examen des conditions d'assurance d'une autre entreprise de location de voitures, il est constaté que rien n'est stipulé dans les conditions générales, mais sur le site web par contre il est communiqué clairement qu'une assurance responsabilité civile est incluse dans le prix de location, et que la franchise diffère en fonction du type de voiture."

3.2 Analyse par la CCS *Clauses abusives*

Le consommateur qui conclut un contrat de location de voiture avec une entreprise doit être en mesure d'évaluer correctement toutes les conséquences économiques et juridiques qui en découlent pour lui⁷. La réglementation en matière de risques lors de la location de voiture et l'assurance contre les dommages et les accidents sont des éléments essentiels qui vont de pair avec la location d'une voiture et une fourniture d'information correcte et adéquate est dès lors indispensable.

La CCS *Clauses abusives* renvoie, en ce qui concerne les assurances qui vont de pair avec la location d'une voiture ou d'une camionnette, en premier lieu à son avis n° 17 dans lequel elle a déjà indiqué 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 connaissance⁸.

Lors de l'examen des conditions d'assurance via les sites web concernés, la CCS *Clauses abusives* constate que l'accessibilité, la facilité à obtenir les conditions d'assurance n'est pas chose évidente.

En plus de la facilité d'accès, les entreprises doivent s'assurer que le consommateur soit au moins informé des éléments essentiels de la police d'assurance. Ces éléments essentiels sont en général : les risques assurés, le montant maximum de l'indemnisation et les principales exceptions⁹.

La CCS *Clauses abusives* fait remarquer à cet égard qu'il est très difficile de savoir exactement ce qui est couvert ou non par les conditions d'assurance.

Cela est d'autant plus important si le consommateur se voit proposer différentes options, allant d'une assurance minimale contre les risques légaux obligatoire avec une franchise élevée, à une assurance complémentaire contre le vol, les bris de vitres, une assurance passagers, une assurance omnium, ou encore une assurance complémentaire de réduction ou de rachat total de la franchise (voir point 4).

En outre, il arrive souvent que diverses autres polices d'assurance s'appliquent de manière cumulative (par exemple également, une couverture offerte par votre carte visa liée à votre compte de paiement, le dépannage lié à votre carte de carburant ou, si le contrat de location est conclu par un intermédiaire, une assurance complémentaire peut être souscrite avec cet intermédiaire), ce qui peut avoir pour conséquence que certains sinistres sont doublement assurés et que d'autres risques soient étonnamment exclus.

Pour cette raison, l'entreprise de location de voitures a une obligation d'information active encore plus claire concernant les éléments essentiels de la police d'assurance, notamment les risques assurés, le montant maximum de l'indemnisation, la franchise et enfin les principales exceptions.

⁷ CJUE, Kásler: CJUE 30 avril 2014, C-26/13, ECLI:EU:C:2014:282, point 74 et deuxième dispositif; HvJ, Matei, 26 février 2015, C-143/13, Bogdan Matei et Ioana Ofelia Matei contre SC Volksbank România SA, ECLI:EU:C:2015:127, pointes 74-78; CJUE 21 décembre 2016, affaires jointes C-154/15, C-307/15, et C-308/15, Gutierrez Naranjo e.a./ Cajasur Banco SAU e.a., ECLI:EU:C:2016:980, point 48.

⁸ CCA 17, 1er juin 2005, p.5.

⁹ Voir également CCA 20, Avis sur un contrat-type service d'avocat (5 mai 2006), p 13.

3.3 Recommandation

L'entreprise de location de voitures doit communiquer¹⁰ clairement les éléments essentiels de la police d'assurance, notamment les risques assurés, le montant maximum de l'indemnisation et la franchise. Les principales exceptions doivent également être clairement précisées.

Cela vaut en premier lieu pour les assurances classiques, qui peuvent parfois être très minimes, ce qui peut donc avoir des implications importantes pour le consommateur, mais également pour toutes les options supplémentaires où les éléments cités (risques couverts, franchise et intervention maximale, exceptions) doivent être clairement indiqués afin de permettre au consommateur d'évaluer ces risques en connaissance de cause.

4 Exemption de la franchise et réduction de la franchise en cas de dommages moyennant le paiement d'une somme de rachat

Les contrats de location de voitures examinés contiennent généralement des montants d'exonération élevés ou franchises, que le consommateur doit payer lui-même si un risque assuré se présente.

Si le consommateur veut éviter de telles franchises élevées, il peut en souscrivant une assurance complémentaire, réduire le montant de cette franchise ou même le racheter entièrement.

4.1 Exemples

4.1.1 Exemple 1 :

“Moyennant le paiement d'une somme de rachat par le preneur dans un contrat de location de véhicules automobiles, ce dernier peut réduire sa franchise en cas de dommages et cela, conformément aux offres et aux tarifs dont il a pris et reconnaît avoir pris connaissance lors de l'entrée en vigueur du contrat. Cette possibilité de rachat de la franchise vaut uniquement en cas de dommages dans le cadre de la responsabilité civile, dans le cas d'incendie et de dégâts matériels au véhicule loué. Le rachat de franchise n'est pas applicable en cas de vol, qui prévoit toujours la franchise maximale. Les frais d'enlèvement, de remorquage et de rapatriement ne sont jamais couverts par l'assurance et seront toujours facturés intégralement. La décharge relative aux dégâts matériels au véhicule de location ainsi que la renonciation au recours contre le preneur pour les cas susmentionnés ne s'appliquent pas non plus en cas de faute grave, d'intention frauduleuse du preneur ou de son préposé ainsi que dans le cas d'ivresse ou de toute autre forme d'intoxication. Dans ces cas, les dommages seront toujours réclamés dans leur intégralité, au preneur et au conducteur déterminé contractuellement qui sont responsables personnellement et solidairement.

¹⁰ En tenant évidemment compte de l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs, voir la loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs, M.B. 8 décembre 1989.

Le preneur ne pourra pas non plus invoquer sa décharge s'il apparaît que la cause de l'accident et des dégâts qui en ont découlé sont dus à la fatigue excessive du preneur et du/des conducteurs du véhicule de location, qui a/ont été déterminé(s) contractuellement, un état consécutif au non-respect des dispositions légales et réglementaires en matière de temps de conduite et de repos. Dans de tels cas, le preneur et le conducteur du véhicule de location, qui a été déterminé contractuellement, seront tenus responsables, personnellement et solidairement, de tous les dommages donnant lieu à indemnisation."

4.1.2 Exemple 2 :

"Assurance et Garanties Optionnelles ;

*Le prix de votre location inclut automatiquement une **Assurance responsabilité civile** qui vous protège vous et tout autre conducteur autorisé contre les réclamations formulées par des tiers en cas de décès, de blessure ou de dommage matériel causé(e) par le véhicule pendant la location. En outre, si cela n'est pas déjà inclus dans le prix, vous pouvez choisir :*

- ***Des Garanties Optionnelles** (telles que SuperCover, CDW et TP) : pour réduire ou éliminer votre responsabilité envers nous en cas de dommages ou de perte du véhicule ; et*
- ***Une Assurance Complémentaire (PI)** : qui vous couvre, vous et vos passagers, en cas de (i) décès, blessure et dépenses médicales, et (ii) perte ou dégradation de vos biens lors de l'utilisation du véhicule.*
- ***Si vous acceptez nos produits optionnels, vous acceptez également nos conditions stipulées à l'Annexe 4 (Assurance & Garanties Optionnelles)."***

4.2 Analyse par la CCS Clauses abusives

En ce qui concerne cette franchise et la réduction ou la suppression de ces montants d'exonération moyennant une assurance complémentaire, la CCS Clauses abusives formule les remarques suivantes :

4.2.1 Exigence de transparence

Comme de tels montants de franchise déterminent la répartition du risque en cas d'accident et de dommage, le consommateur doit être clairement informé de ces franchises.

À cet égard, la CCS Clauses abusives se réfère au communiqué de presse du 25 mars 2019¹¹ dans lequel les sociétés de location de voitures s'engagent à préciser clairement dans l'offre de prix, le prix et les conditions applicables aux services facultatifs, en particulier aux assurances qui réduisent la franchise à payer en cas de dommages. Il convient d'indiquer clairement ce qui est couvert dans le prix de location de base en ce qui concerne les dommages et notamment ce que le conducteur pourrait encore devoir payer. Si une assurance supplémentaire ou une garantie dommages (« damage waiver ») est achetée, il convient également d'indiquer clairement ce qui est inclus et ce qui ne l'est pas avant que le consommateur ne souscrive.

¹¹ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-19-1790_nl.htm.

Le consommateur doit effectivement avoir la possibilité, soit de choisir d'être assuré le moins possible et d'assumer le risque d'incidents lors de l'utilisation du véhicule (dans les limites légales), soit de souscrire la couverture la plus large possible contre les risques. De tels choix concernent également en partie l'objet du contrat et la fourniture d'informations claires et sont par conséquent d'autant plus indiqués pour pouvoir démontrer qu'un consommateur a fait un choix en connaissance de cause en faveur d'une option particulière, que ce soit avec une protection minimale ou maximale. Le consommateur doit donc avoir fait un choix délibéré de s'assurer ou non contre certains risques.

4.2.2 Montants de franchise élevés et application de la franchise dans le cas concret

Même si le consommateur est clairement informé de l'objet du contrat et s'il sait qu'il sera tenu de payer un montant important de franchise en cas de sinistre, on peut néanmoins faire remarquer que l'entreprise de location de voitures et son assureur sont toujours tenus d'exécuter correctement le contrat, compte tenu des intérêts de leur cocontractant (article 1134 alinéa 3 du Code civil).

Par exemple, dans le cas d'un montant de franchise élevé qui n'est pas raisonnable dans un cas particulier compte tenu du dommage réel, le loueur de voitures (ou l'assureur) ne peut pas facturer abusivement le montant de franchise élevé.

Cela concerne cependant l'application d'une clause et non le caractère abusif éventuel de la clause en soi.

4.2.3 Formulation trop large des risques à assurer par le consommateur

Comme cela ressort des contrats examinés, l'assurance responsabilité discutée, ainsi que la franchise qui y est liée, s'appliquent à tout risque découlant de l'utilisation du véhicule loué par le consommateur. Toutefois, les dispositions concernées ne peuvent pas avoir pour conséquence que le consommateur doive payer la franchise pour un sinistre qui ne lui est pas attribuable (en tant que locataire) et pour lequel aucune faute ou négligence ne peut lui être imputée.

4.3 Recommandation

Vu les montants parfois élevés et les conséquences importantes que cela peut avoir pour le consommateur, le loueur est tenu de fournir des informations claires sur la franchise à prendre en charge par le consommateur, liée aux assurances qu'il a souscrites.

En ce qui concerne les assurances complémentaires pour réduire ou racheter ces montants de franchise, le loueur qui souhaite en souscrire doit communiquer clairement les risques assurés, le montant maximum de l'indemnisation et les principales exceptions.

La CCS Clauses abusives, outre sa compétence en ce qui concerne l'évaluation des clauses elles-mêmes, compte tenu du montant parfois élevé de la franchise, souligne ensuite l'effet limitatif du principe de l'exécution de bonne foi du contrat.

Enfin, la CCS Clauses abusives recommande une approche plus équilibrée de la répartition des risques. Les dispositions relatives à l'assurance et à la franchise y afférente ne peuvent engager la responsabilité du consommateur pour un sinistre qui ne résulte pas de l'utilisation du véhicule et qui ne lui est donc pas imputable (en tant que locataire), ni pour une faute ou négligence quelconque. La formulation des clauses concernées devrait au moins être plus claire et plus nuancée à cet égard.

5 Frais de réparation

5.1 Exemples

5.1.1 Exemple 1 :

"Toute réparation, exécutée sans l'accord explicite du loueur, restera exclusivement à charge du locataire. Il est toutefois fait exception pour les interventions d'urgence devant assurer la préservation du véhicule (par exemple en cas d'incendie).

Toute réparation, exécutée sans l'accord explicite du loueur, restera exclusivement à charge du locataire. Il est toutefois fait exception pour les interventions d'urgence devant assurer la préservation du véhicule (par exemple en cas d'incendie). Le locataire et/ou les conducteurs contractuellement désignés s'engage(nt) à toujours ramener le véhicule au loueur à ses/leurs frais. En cas de crevaison d'un pneu, le locataire et/ou les conducteurs contractuellement désignés veilleront, en vue de limiter autant que possible les dégâts, à ce que la roue de réserve soit immédiatement montée et que le pneu crevé soit rapidement réparé. Si le locataire et/ou les conducteurs contractuellement désignés omettent de le faire, ce qui peut être constaté au vu des dommages au pneu, le locataire et/ou les conducteurs contractuellement désignés est/sont tenu(s) de payer au loueur la valeur d'un nouveau pneu du même type. Les frais exposés par le locataire et/ou les conducteurs contractuellement désignés, et pour lesquels ils ont obtenu l'accord préalable et écrit du loueur, ne leur seront remboursés que si les factures y afférentes sont établies au nom de l'entreprise.

5.1.2 Exemple 2 :

"Si le véhicule est hors service à la suite d'une panne mécanique ou d'un accident, vous ne pourrez en aucun cas entreprendre vous-même des démarches pour faire effectuer des réparations au véhicule, sauf autorisation préalable et écrite d'entreprise à cet effet et en tenant compte de ses instructions. Si tel devait être le cas, vous devrez soumettre à l'entreprise un devis estimatif des réparations. Si le preneur ne respecte pas les prescriptions mentionnées dans le présent article, dans le cas d'une réparation non autorisée, le bailleur se réserve le droit de facturer la totalité du montant des dommages encourus au preneur, même si ce dernier a signé pour une ou plusieurs assurances décrites."

5.1.3 Exemple 3 :

"Si, au cours de la période de location, une réparation du compteur kilométrique ou une réparation visant à s'assurer que le véhicule est opérationnel ou en état de rouler, ou un entretien du véhicule sont nécessaires, le locataire a la possibilité de demander à un garage agréé d'effectuer l'intervention, pour un coût de réparation allant jusqu'à 100 euros."

5.2 Analyse par la CCS *Clauses abusives*

Comme le montrent les exemples donnés, les réparations qui seraient nécessaires pendant l'utilisation du véhicule ne peuvent être effectuées qu'avec l'accord préalable et écrit du loueur. Le locataire ne peut agir lui-même que dans des cas exceptionnels (interventions urgentes pour protéger le véhicule, par exemple en cas d'incendie).

Pour les réparations au compteur kilométrique (exemple 1) ou pour les petites réparations d'un montant maximum de 100 euros, le locataire doit se rendre dans un garage agréé par le loueur.

Comme la location de voitures ou de camionnettes est généralement une location à court terme et qu'une réparation rapide est dans de nombreux cas nécessaire pour le locataire, la CCS *Clauses abusives* estime, d'une part, que l'obligation d'avoir l'accord préalable et écrit du loueur peut clairement porter atteinte aux droits du locataire lors de la location de véhicules.

D'autre part, la CCS *Clauses abusives* reconnaît qu'un locataire doit toujours contacter le loueur de voitures (par téléphone ou autre moyen mis à sa disposition par l'entreprise de location) avant de faire appel à un garagiste. En outre, le consommateur doit également d'abord s'adresser à un garagiste agréé par le loueur.

Enfin, la CCS *Clauses abusives* reconnaît qu'en cas de fraude éventuelle du compteur kilométrique, les réparations à ce compteur ne peuvent être effectuées que par un garagiste agréé par le loueur.

5.3 *Recommandations*

Les clauses par lesquelles le locataire doit dans tous les cas obtenir l'accord écrit préalable du loueur avant que des réparations urgentes ne puissent être effectuées sont abusives en vertu de la norme générale de prudence et de diligence.

Les clauses relatives aux éventuelles réparations nécessaires lors de l'utilisation du véhicule par le locataire doivent répondre aux éléments suivants afin de ne pas créer de déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties au détriment du consommateur :

- Les clauses doivent reprendre explicitement l'obligation de contacter le loueur (par téléphone). Cependant, pour des raisons de preuve, une notification écrite ou sur un support durable (SMS, e-mail) peut être *recommandée*.
- Le loueur doit informer clairement le locataire des garagistes agréés dans la zone où la location a lieu. Le locataire doit alors s'adresser en premier lieu à ces garagistes agréés si cette option est raisonnable et proportionnée. Dans certains cas, toutefois, s'il n'y a pas de garages agréés à proximité, le locataire doit pouvoir agir lui-même, ce qui doit être autorisé dans les conditions.
- Le loueur doit être responsable et prendre en charge les coûts de réparation imputables à l'état du véhicule.
- Le loueur peut stipuler par contrat qu'en cas de problème avec le compteur kilométrique, le locataire ne peut s'adresser qu'à un garagiste agréé.

6 Responsabilité du locataire

6.1 Exemples

6.1.1 Exemple 1 :

"Le locataire et/ou les conducteurs contractuellement désignés sont toujours responsables solidairement et collectivement **pour les infractions commises avec le véhicule**, quelle que soit la personne qui conduisait le véhicule à ce moment-là, et **même pour celles commises par des tiers** auxquels le locataire et/ou les conducteurs contractuellement désignés n'auraient pas pu confier le véhicule en vertu du présent contrat. Ils devront payer toutes les amendes, impositions, rétributions et/ou indemnités qui en découlent."

6.1.2 Exemple 2 :

"Le locataire reste toujours responsable du paiement aux instances verbalisantes ou constatantes des amendes encourues, des impositions ou de rétributions consécutives à des infractions au sens le plus large du terme. Le loueur portera en outre en compte au locataire, par imposition, rétribution et/ou amendes encourues, un coût administratif de 30 euros par amende/imposition/rétribution."

6.1.3 Exemple 3 :

"Dommages causés au véhicule

S'il existe des différences entre l'état du véhicule tel que décrit dans votre Contrat de Location au moment de votre départ et celui établi au moment de votre retour, des frais pourront vous être imputés suivant les règles décrites ci-dessous...

D) Exceptions

- (1) Les dommages occasionnés au véhicule loué au niveau de la suspension, les dommages occasionnés au moteur, à la boîte de vitesse ou à d'autres pièces mécaniques, les dommages occasionnés au véhicule à cause de surélévations du sol/terrain et/ou de son état et les dommages qui sont la conséquence de chocs sur le dessous de la carrosserie seront **entièrement à votre charge, même si vous avez souscrit une assurance complémentaire telle que décrite dans les Conditions Générales d'Assurance et des Protections en annexe.**
- 2) Le coût de réparation des dommages occasionnés au toit et/ou au-dessus des véhicules donnés en location, ainsi que de tout autre dommage causé à ces mêmes véhicules s'il est une conséquence directe de chocs subis au toit et/ou au-dessus du véhicule et/ou du non-respect par le preneur des restrictions de hauteur, sera **entièrement à votre charge, même si vous avez souscrit une assurance complémentaire telle que décrite dans les Conditions d'Assurance et des Protections en annexe, sauf si les dommages sont la conséquence d'un accident.**
- 3) En cas de dommage au véhicule résultant d'une faute grave commise par vous ou par le conducteur agréé lui-même, ou en cas de dommage occasionné intentionnellement par vous ou le(s) conducteur(s) agréé(s), vous perdrez automatiquement tout **droit à invoquer une couverture et vous serez tenu d'indemniser l'entreprise du montant total des dommages réellement subis, quelles que soient les assurances souscrites par vous.**"

6.2 Analyse par la CCS Clauses abusives

Ici aussi, les clauses sont formulées de manière beaucoup trop générale. La CCS Clauses abusives reconnaît que le locataire utilise le véhicule pendant la période convenue et, en général, les dommages ou amendes découlent dans la plupart des cas de l'utilisation pour laquelle le locataire est responsable.

Cependant, certaines amendes peuvent être à charge du loueur (par exemple, une erreur dans le numéro d'immatriculation). Comme déjà indiqué dans l'avis de 2005¹², les clauses rendant le locataire 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 VI.83, 30° CDE.

Les dommages résultant de l'état du véhicule sont également plutôt imputables au loueur. Il convient de noter à cet égard que si la location de véhicules concerne des terrains spécifiques (par exemple, le fait de devoir nécessairement traverser les lits des cours d'eau), le loueur doit fournir des véhicules adaptés. Ce point est sans préjudice du devoir de diligence du locataire en ce qui concerne l'utilisation raisonnable de la voiture.

De même, les erreurs commises par des tiers qui ont donné lieu à des dommages ne peuvent être attribuées exclusivement au locataire.

Enfin, dans le deuxième exemple, sont énumérés les cas où le dommage est en tout cas à la charge du locataire, tels que, par exemple, la suspension des roues, les dommages au moteur, les dommages au toit, les problèmes de boîte de vitesses. Bien qu'il soit difficile pour le locataire, par exemple en ce qui concerne les dommages au toit, de réfuter le fait que ces dommages lui sont imputables, il doit néanmoins être possible pour le locataire de prouver le contraire à cet égard et d'invoquer par exemple la force majeure.

6.3 Recommandation

La CCS Clauses abusives est d'avis que les dispositions concernant la responsabilité du locataire sont décrites de manière trop large. Le locataire ne peut être tenu responsable de tous les dommages survenus pendant la location convenue du véhicule. En effet, il faut également tenir compte des dommages qui résultent de l'état du véhicule, ainsi que des amendes ou coûts encourus pendant la période de location et qui sont attribuables au loueur. En outre, la répartition des risques où les erreurs commises par des tiers sont entièrement à charge du locataire, est contraire à l'article VI.83,21° du CDE.

Enfin, le locataire doit toujours être en mesure de fournir la preuve contraire et, par exemple, d'invoquer un cas de force majeure concernant certains sinistres qui, à première vue, sont clairement attribuables au locataire (par exemple, des problèmes avec la boîte de vitesses, des dommages sur le toit

¹² CCA 17, Avis sur les conditions générales de contrats de véhicules automobiles , p. 7 (n° 4.3.).

7 Limitation de la responsabilité du loueur

7.1 Exemple 1 :

"Le loueur verra sa responsabilité engagée uniquement en cas de dommage direct ou en cas de dol, de négligence grave ou de mauvaise gestion commis par lui-même, un de ses représentants ou un de ses agents d'exécution. Le loueur ne sera pas tenu responsable en cas de décès ou de préjudice corporel, ou encore en cas de dommage causé par le personnel du loueur, par des tiers ou par des sous-traitants. Le dommage direct n'inclut en aucun cas la perte de revenus, de chiffre d'affaires ou de profits.

Dans le cas et dans la mesure seulement où l'exclusion précitée n'est pas légalement admissible, la responsabilité du loueur est limitée au montant du contrat de location pour le mois où le dommage s'est produit.

Dans le cas et dans la mesure seulement où les exclusions précitées ne sont pas légalement admissibles, la responsabilité du loueur est limitée au montant (hors TVA) que la compagnie d'assurances paie dans l'affaire en cause. Sur demande, des informations concernant le contenu des conditions de la police seront fournies.

2. Le loueur décline toute responsabilité pour tout bien oublié dans le véhicule de location à son retour ; cette limitation de responsabilité ne s'applique pas en cas de faute intentionnelle, de négligence grave ou de mauvaise gestion du loueur, de ses représentants ou de ses agents d'exécution."

7.2 Analyse par la CCS Clauses abusives

Comme le montre l'exemple cité, la responsabilité du loueur est limitée au maximum du montant du contrat de location au cours du mois durant lequel le sinistre est survenu. Le loueur est uniquement responsable de son dol ou de sa négligence grave, éventuellement liée à son management, à l'exclusion des dommages causés par les employés, les représentants ou les sous-traitants du loueur. Si une telle exclusion de responsabilité n'était pas légalement autorisée, le loueur serait responsable au maximum du montant (hors TVA) versé par sa police d'assurance, le cas échéant.

La CCS Clauses abusives fait remarquer qu'en vertu des articles VI.83, 13° et 30° CDE, le loueur ne peut exclure sa responsabilité ni la limiter de manière abusive, non seulement pour son dol et sa faute lourde, mais aussi pour ne pas avoir exécuté une obligation qui constitue l'une des principales prestations du contrat, in casu la mise à disposition d'un véhicule dans les délais convenus, conformément au contrat.

Une telle interdiction d'exclusion ou limitation inappropriée s'applique non seulement au "management", mais également à l'entreprise en général, y compris ses préposés ou mandataires, donc également ses travailleurs ou sous-traitants.

Comme il ressort de l'article 1150 du Code civil, pour déterminer quel préjudice doit en principe être pris en compte, il convient de partir du dommage que l'on pouvait prévoir au moment de la conclusion du contrat¹³, et non du dommage "direct". L'exclusion du chiffre d'affaires manqué n'est pas pertinent à cet égard pour la location de voitures avec les consommateurs.

La CCS Clauses abusives fait ensuite remarquer que, du fait de l'interdiction énoncée à l'article VI.83, 25° CDE, l'entreprise ne peut exclure ou limiter sa responsabilité légale en cas de mort du consommateur ou de dommages corporels causés à celui-ci et résultant d'un acte ou d'une omission de cette entreprise.

Enfin, la CCS Clauses abusives signale que les limites indiquées de la responsabilité s'appliquent à l'entreprise et que la responsabilité ne peut jamais dépendre de la décision de la compagnie d'assurance du loueur de reconnaître ou non un sinistre¹⁴.

Les clauses qui donnent au consommateur l'impression qu'il ne peut pas bénéficier de certains droits légaux minimaux, alors qu'il est porté clairement préjudice aux limites minimales que doivent respecter in casu les clauses d'exonération, sont non seulement manifestement déséquilibrées sur le fond, mais aussi contraires à l'exigence de transparence¹⁵.

7.3 Recommandations

L'entreprise, y compris ses préposés et mandataires, ne peut jamais exclure sa responsabilité ni la limiter de façon inappropriée pour dol ou faute grave ou pour l'inexécution d'une obligation consistant en l'une des principales prestations du contrat. Les dommages prévisibles doivent être pris en compte dans un tel contrat.

La CCS Clauses abusives rappelle ensuite que la responsabilité objective en cas de décès ou de lésion corporelle résultant de tout acte ou omission de l'entreprise ne peut jamais être limitée.

Les clauses excluant ou limitant la responsabilité pour des cas spécifiques doivent être formulées avec soin et ne doivent jamais donner l'impression que l'entreprise n'est pas responsable de certains droits minimaux.

Enfin, la responsabilité minimale ne peut jamais être subordonnée à l'approbation d'un sinistre par la compagnie d'assurance.

¹³ CCA 33 (garantie commerciale), p. 37 ; CCA 38 (sites de réseaux sociaux), p. 44.

¹⁴ Voir avis titres-services, p. 27-29 et Recommandation 5.

¹⁵ Voir par exemple CCA 38 (sites de réseaux sociaux), p. 38, CCA 32, Avis relatif aux clauses visant, dans des contrats d'achat d'un terrain à bâtir, la construction par une entreprise déterminée, p.15.

8 Intérêts de retards, frais et indemnités forfaitaires

8.1 Exemples

8.1.1 Exemple 1 :

"Sauf dispositions contraires au présent contrat, toutes les factures du loueur sont payables immédiatement et au comptant à l'échéance prévue. Toute facture non acquittée à son échéance est augmentée de plein droit et sans mise en demeure d'une indemnisation forfaitaire correspondant à 10 % du montant total de la facture, avec un minimum de 50 euros. En outre, toute facture non acquittée à l'échéance portera de plein droit et sans mise en demeure un intérêt moratoire de 10 % par an, jusqu'au jour du paiement parfait."

8.1.2 Exemple 2 :

Les factures sont payables au comptant. Pour les factures impayées à la date d'échéance, un intérêt de retard de 12% par an sera dû de plein droit et sans mise en demeure préalable, ainsi qu'une indemnité forfaitaire et irréductible de 10% du montant encore ouvert, avec un minimum de 75€.

8.2 Analyse par la CCS Clauses abusives

8.2.1 Portée

Les montants d'indemnisation stipulés ne doivent pas dépasser manifestement l'étendue du préjudice susceptible d'être subi par l'entreprise (art. VI.83, 24° CDE).

Comme il a été répété à plusieurs reprises dans des avis précédents, lors de l'évaluation du caractère manifestement disproportionné, l'indemnité prévue doit toujours être évaluée en fonction du préjudice potentiel et, il faut vérifier, sur la base d'une évaluation de toutes les clauses pénales dans leur globalité, si elles concernent des formes différentes de préjudice¹⁶. De plus, les clauses pénales doivent être regroupées et la règle de transparence pèse fortement dans l'évaluation¹⁷.

La clause d'indemnisation forfaitaire est normalement réputée couvrir *tous* les frais de recouvrement extrajudiciaires, l'intérêt de retard vise à indemniser le créancier pour le désavantage de liquidité, et plus généralement pour le désavantage financier qu'il subit pour ne pas avoir reçu la somme due dans les délais.

¹⁶ CCA 39, 14 juillet 2016, Avis sur les clauses pénales et le recouvrement amiable, où il est également fait référence à la Cour de Justice de l'Union européenne, voir CJUE, 21 avril 2016, aff. C-377/14, Arrêt de la Cour (troisième chambre) du 21 avril 2016, Ernst Georg Radlinger et Helena Radlingerová contre FINWAY a.s., ECLI:EU:C:2016:283, 4ème dictum.

¹⁷ Voir à ce sujet CCA 23, Avis sur les conditions générales dans les contrats entre vidéothèques et consommateurs, p. 13 et CCA 24, Avis sur les conditions générales des contrats dans le secteur de la télédistribution (25 juin 2008), p. 48.

Comme déjà indiqué dans l'avis sur les contrats d'aide-ménagère des entreprises de titres-services (15 juillet 2015)¹⁸ et compte tenu du climat de taux actuel, avec un taux légal pour 2019 fixé à 2%, la CCS Clauses abusives estime qu'un intérêt stipulé de 12% n'est pas clairement proportionné au préjudice de liquidité pouvant être subi par le créancier en ne recevant pas à temps la somme due au moment convenu.

8.2.2 Réciprocité

La CCS Clauses abusives rappelle, si nécessaire, que les clauses pénales qui ne prévoient qu'une indemnité pour le consommateur qui n'exécute pas ses obligations, sans prévoir une indemnité du même ordre à charge de l'entreprise qui n'exécute pas les siennes, sont abusives en vertu de l'article VI.83, 17° CDE.

8.3 Recommandations

En ce qui concerne la portée des clauses pénales, la CCS Clauses abusives rappelle que cela doit se faire sur la base d'une évaluation globale de ces conditions dans leur globalité. Une combinaison d'une clause pénale forfaitaire, censée couvrir tous les frais de recouvrement extrajudiciaires, et d'un intérêt de retard, qui vise normalement à indemniser le créancier pour le désavantage de liquidité, doit tenir compte d'un montant raisonnable de frais de recouvrement moyens et du climat de taux d'intérêt existant. Dans ce dernier cas, un intérêt de retard de 10% ne peut être justifié dans le climat de taux actuel.

Ensuite, les clauses pénales doivent également toujours respecter l'exigence de réciprocité et d'équivalence visée à l'article VI.83, 17° du CDE, ce qui signifie qu'une indemnité du même ordre doit être prévue à charge du loueur qui n'exécute pas ses obligations.

9 Clauses d'élection de for

9.1 Exemples

9.1.1 Exemple 1 :

Instances compétentes et juridiction

La location de biens est entièrement assujettie à la législation belge, seuls la Justice de Paix du septième canton et les Tribunaux de l'arrondissement judiciaire d'Anvers sont compétents.

¹⁸ CCA 37, Avis sur les contrats d'aide-ménagère des entreprises de titres-services (15 juillet 2015), p. 42 en dessous.

9.1.2 Exemple 2 :

Le contrat de location relèvera exclusivement du droit belge. Tout litige entre les parties contractantes suivant le contrat de location conclu en Belgique et ne pouvant pas être arrangé à l'amiable relèvera de la compétence des tribunaux et cours de la région bruxelloise, et si d'application, de la Justice de Paix du canton de Forest. Si Vous avez loué un Véhicule alors que vous étiez à l'étranger, le droit du pays où vous avez signé le contrat de location, s'appliquera à la location.

9.2 Analyse par la CCS Clauses abusives

La CCS Clauses abusives déplore que les exemples cités n'aient de nouveau pas tenu compte des remarques formulées dans l'avis de 2005 de la Commission des clauses abusives.

La CCS Clauses abusives avait tout d'abord recommandé d'établir une distinction claire entre d'une part, le système juridique applicable et, d'autre part, l'instance judiciaire compétente.

La Commission a ensuite indiqué que les clauses d'élection de for, telles que les clauses citées ci-dessus, pouvaient être contraires à l'article VI.83, 23°, du CDE¹⁹, car le choix du tribunal par le loueur est sans rapport avec les éléments énumérés à l'article 624, 1°, 2° ou 4° du Code judiciaire.

Comme également indiqué dans l'avis de 2005, les contrats de location de voitures avec les consommateurs sont souvent des contrats à caractère transnational (par exemple, la location d'une voiture sur une destination étrangère, ou inversement, par un consommateur étranger en Belgique).

À cet égard, la CCS Clauses abusives renvoie, en ce qui concerne la désignation des instances judiciaires compétentes, aux règles particulières visées aux articles 17, 18 et 19 du règlement (UE) n° 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale. Elle fait également référence aux critères avancés par la Cour de Justice de l'Union européenne pour interpréter la notion de "... qui exerce des activités commerciales ou professionnelles dans l'État membre sur le territoire duquel le consommateur a son domicile ou qui, par tout moyen, dirige ces activités vers cet État membre ou vers plusieurs États, dont cet État membre ..." ²⁰.

Comme il ressort de la jurisprudence de la Cour de Justice de l'Union européenne, un accès effectif à la justice est un élément essentiel de la protection du consommateur contre les clauses abusives et il convient de veiller à ce que le droit du consommateur de s'adresser au juge ne soit pas entravé par des clauses qui l'empêcheraient d'avoir un recours effectif²¹. Il n'y a aucune disposition explicite qui oblige la désignation d'un juge territorial compétent²². Cela dépend plutôt des circonstances et de la nature du service concerné par le contrat.

¹⁹ L'ancien article 32.20 de la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur (la L.P.C.C.).

²⁰ CJUE, Pammer et Alpenhof (Grande Chambre), affaire C-585/08 du 7 décembre 2010, Jur. 2010 I-12725, ECLI:EU:C:2010:740.

²¹ Voir CJUE 3 avril 2019, C-266/18, Aqua Med sp. Zo.o. c. Irena Skóra, ECLI:EU:C:2019:282 ; COB 31, Avis sur la proposition de loi n° 53/0831 portant réglementation de la compétence territoriale dans les litiges concernant les contrats avec des consommateurs (22 juin 2011), p. 10.

²² Voir CJUE du 3 avril 2019, C-266/18, Aqua Med sp. Zo.o. c. Irena Skóra, n° 44.

9.3 **Recommandations**

La CCS Clauses abusives recommande à nouveau d'établir une distinction claire entre le système juridique compétent et l'instance judiciaire compétente.

Les clauses qui désignent uniquement le juge d'un canton ou d'un arrondissement spécifique où l'entreprise de location de voitures est située peuvent être abusives et constituer une infraction aux dispositions de l'article VI.83, 23° du CDE, dans la mesure où il n'existe aucun lien avec le domicile du défendeur ou le lieu où les obligations ont été prises ou sont exécutées.

Comme les contrats de location de voitures comportent souvent un élément transnational, les clauses concernées devront tenir compte des dispositions impératives des articles 17, 18 et 19 du Règlement Bruxelles I bis²³.

Il ne suffit pas qu'une clause attributive de compétence soit formellement conforme à ce qui découle de l'article VI.83, 23 ° du CDE. La Commission se réfère en outre à la jurisprudence stricte de la Cour de Justice de l'Union européenne, qui met fortement l'accent sur la possibilité effective pour le consommateur de ne pas être empêché, par une clause attributive de compétence, de faire valoir ses droits devant les tribunaux.

10 **Clauses relatives à l'utilisation d'une carte de crédit**

10.1 **Exemples**

10.1.1 **Exemple 1 :**

Sauf disposition contraire, la location, toutes les autres rémunérations convenues et le dépôt de garantie (caution) sont débités de la carte de crédit, la carte de débit ou la carte Maestro du locataire.

Mandat du locataire de débit direct

1. *Le locataire autorise le loueur et son agent de recouvrement autorisé à déduire irrévocablement tous les frais de location de voiture et toutes les autres créances liées au contrat de location du mode de paiement présenté à la conclusion du contrat de location, désigné dans le contrat de location ou présenté ou désigné ultérieurement par le locataire.*

10.1.2 **Exemple 2 :**

Généralement, nous demandons une préautorisation sur votre carte de crédit, d'un montant au moins égal aux frais estimés sur votre Contrat de Location. Cette somme sera débloquée après le paiement des frais de location.

²³ Règlement (UE) n° 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale, J.O., n° L 351, 20.12.2012, p. 1–32.

10.2 Analyse par la CCS *Clauses abusives*

La CCS *Clauses abusives* fait tout d'abord remarquer que les clauses concernées doivent faire une distinction claire entre l'utilisation de la carte de crédit en tant que mécanisme de garantie et l'utilisation de la carte de crédit en tant que moyen de paiement de la location. Les clauses où le loueur s'accorde le droit de débiter des montants de la carte de crédit du locataire, sans distinction entre cette fonction de garantie et celle de paiement sont dès lors contraires à l'article VI.83, 6° du CDE.

En ce qui concerne l'utilisation de la carte de crédit en tant que mécanisme de garantie, il découle d'une exécution correcte du contrat que le loueur doit informer le consommateur préalablement par écrit, du dommage qui lui sera imputé en cas de constat de certains dégâts, ou du dommage suite à un accident survenu pendant l'utilisation du véhicule par le consommateur. Les clauses contractuelles doivent expliciter ceci, et en vertu de cette clause le consommateur doit se voir accorder un délai minimal²⁴ pour réagir.

A défaut d'information et de possibilité de réagir dans le chef du consommateur, les clauses par lesquelles le loueur se réserve le droit de débiter automatiquement tous les coûts survenus pendant l'exécution du contrat, peuvent être considérées comme des clauses qui ont pour effet d'accorder au loueur le droit de déterminer unilatéralement si les droits ou obligations respectives découlant du contrat ont été exécutés.

La CCS *Clauses abusives* signale enfin que, lorsqu'une transaction de paiement est initiée par le bénéficiaire, le prestataire d'un service de paiement doit toujours rembourser une telle transaction de paiement (autorisée) si le payeur le demande pendant une période de huit semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités²⁵, vu que dans ce cas (prélèvement en cas de constat de dégâts qui sont survenus pendant l'usage) il s'agit de : (1) montants qui ne sont pas connus lors de l'autorisation de la transaction, et (2) d'un montant de la transaction de paiement qui dépasse le montant auquel le payeur peut raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues par son contrat-cadre et des circonstances pertinentes de l'affaire²⁶. Cette obligation de remboursement ne concerne que le paiement réalisé, sans qu'une appréciation soit faite du caractère justifié ou non de la dette imputée.

²⁴ Ce délai doit être raisonnable. La CCS *Clauses abusives* renvoie à ce sujet à l'article VI.83, 15°, CDE, qui interdit les clauses qui ont pour but ou pour effet de « fixer un délai déraisonnablement court pour signaler à l'entreprise des défauts dans le produit livré ».

²⁵ Voir les articles VII.46, § 1^{er}, et VII.47, § 1^{er} CDE.

²⁶ L'article VII.46, § 3, CDE, stipule toutefois que le payeur n'a pas droit à un remboursement si dans le contrat-cadre a été convenu que : (1) il a donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement directement au prestataire de services de paiement, et (2) les informations relatives à la future opération de paiement ont été fournies au payeur ou mises à sa disposition de la manière convenue, quatre semaines au moins avant l'échéance, par le prestataire de services de paiement ou par le bénéficiaire. Les deux conditions s'appliquent de manière cumulatives.

Bien que cela ne concerne pas la légalité des clauses en soi, la CCS Clauses abusives indique enfin qu'en ce qui concerne l'utilisation de la carte de crédit en tant que mécanisme de garantie, un blocage éventuel du montant de la garantie ne peut pas durer plus longtemps que nécessaire et que le locataire doit en être informé clairement à l'avance²⁷.

10.3 Recommandations

Les clauses relatives à l'utilisation de la carte de crédit doivent établir une distinction claire entre l'utilisation de la carte de crédit en tant que mécanisme de garantie et l'utilisation de la carte de crédit en tant que moyen de paiement de la location.

Si suite à une garantie accordée par la carte de crédit, le loueur souhaite débiter des montants non communiqués à l'avance, par exemple à la suite d'un sinistre, une bonne exécution du contrat implique que le loueur en informe le locataire avant le prélèvement, et que le locataire ait donné la possibilité de réagir ci-dessus.

11 Autre, droit de modifier unilatéralement le contrat

La CCS Clauses abusives a finalement encore uniquement rencontré des clauses non récurrentes, qu'elle a jugé approprié de traiter.

11.1 Exemple 1 :

"Lors de la réservation d'un véhicule, vous êtes lié par ces conditions et vous les acceptez. L'entreprise se réserve le droit de modifier ces conditions à son gré et sans notification préalable."

11.2 Analyse par la CCS Clauses abusives

Dès la conclusion du contrat à durée déterminée, le loueur de voitures comme le consommateur sont liés par ce qui est stipulé dans le contrat, à condition que le loueur de voitures communique clairement les conditions contractuelles au consommateur et que celui-ci puisse prendre effectivement connaissance des conditions contractuelles proposées.

Les clauses par lesquelles le loueur se réserve le droit de modifier unilatéralement cette condition pendant la durée du contrat sont en tout cas contraires aux articles VI.83, 3° et 6° du CDE.

²⁷ Voir l'article VII.45 CDE.