

**Recommandation n° 20-01 relative aux contrats de location  
de moyens de transports individuels en libre-service**

Vu le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et, notamment, ses articles 13 et 14 ;

Vu le code de la consommation et, notamment, ses articles L. 111-5, L. 121-21, L. 211-1, L. 212-1, L. 218-1, L. 221-25, L. 221-15, L. 221-28, R. 212-1, R. 212-2 et R. 631-3 ;

Vu le code civil et, notamment, ses articles 1184, 1211, 1218, 1221, 1225, 1230, 1231-5, 1231-6, 1240, 1242, 1353, 1356, 1709, 1721, 1755 et 2061 ;

Vu le code des assurances et, notamment, ses articles L. 211-1, R. 211-10 et R. 211-11 ;

Vu le code de procédure civile et, notamment, ses articles 46, 48, 54, 696, 700 et 1448 ;

Vu le code de procédure civile d'exécution, et son article L. 111-8 ;

Vu le code de la propriété intellectuelle et, notamment, ses articles L. 121-1, L. 131-1, L. 131-3 et L. 131-5 ;

Vu la Loi n° 94-665 du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française et, notamment son article 2

Analysées les observations des représentants des professionnels concernés ;

Depuis 1974, date d'apparition des premières bicyclettes en libre-service sur la commune de la Rochelle, la mobilité - qui peut être définie comme l'ensemble des déplacements, liés au travail, aux loisirs et/ou aux achats, qu'un individu va réaliser quotidiennement - est au cœur des réflexions des pouvoirs publics.

Au regard de la prise de conscience par la société française des enjeux environnementaux, la mobilité doit pouvoir répondre notamment à six grandes thématiques :

- Une mobilité plus propre ;
- Une mobilité plus connectée ;
- Une mobilité plus solidaire ;
- Une modalité plus intermodulable ;
- Une mobilité plus sûre ;
- Une mobilité plus soutenable.

L'apparition de nouveaux acteurs économiques proposant la mise à disposition aux consommateurs de bicyclettes, trottinettes et véhicules terrestres à moteur (VTM) électrique ou thermique en libre-service dans un environnement urbain a conduit les pouvoirs publics, à la suite des « Assises de la mobilité » à adopter la loi d'orientation des mobilités (Loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019).

Le développement de l'activité d'autopartage - définie à l'article L. 1231-14, alinéa 1, du code des transports comme : « *la mise en commun d'un véhicule ou d'une flotte de véhicules de transport terrestre à moteur au profit d'utilisateurs abonnés ou habilités par l'organisme ou la personne gestionnaire des véhicules. Chaque abonné ou utilisateur habilité peut accéder à un véhicule sans conducteur pour le trajet de son choix et pour une durée limitée* » - est à ce titre préconisé par les pouvoirs publics.

Les deux principaux types de contrats de location en libre-service de moyens de transports individuels étudiés dans la présente recommandation sont les suivants :

- Ceux pour lesquels les VTM, bicyclettes et trottinettes sont rattachés à une station (contrats dits « location en boucle »). L'opération de location peut avoir lieu avec ou sans réservation ;
- Ceux pour lesquels les VTM, bicyclettes et trottinettes peuvent être pris et déposés à n'importe quel endroit sur l'espace public dans un cercle géographique déterminé. Il s'agit des contrats dits « sans-station ».

Il peut s'agir de contrats de location de durée courte (location occasionnelle) ou longue (abonnement annuel ou à durée indéterminée).

À ce titre, ces contrats sont considérés comme des contrats de louage de chose définis à l'article 1709 du code civil comme « *Le contrat par lequel une des parties s'oblige à faire jouir l'autre d'une chose pendant un certain temps et moyennant un certain prix que celle-ci s'oblige de lui payer.* ».

Par ailleurs, toujours en ce qui concerne les contrats de location en station, pour une facilité d'utilisation des services, les cartes de transports urbains peuvent permettre d'actionner à tout moment la location de moyens de transports individuels principalement pour des bicyclettes.

Il est également important de préciser que les modalités de souscription d'accès à ces services de location se réalisent principalement à distance à travers les sites Internet des opérateurs ou via les applications disponibles sur les matériels informatiques ou téléphoniques du consommateur.

L'examen des contrats de locations de moyens de transports individuels en libre-service a fait ressortir l'existence de clauses qui créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. À ce titre, le caractère abusif de clauses illicites à un texte donné s'apprécie conformément à l'analyse développée dans le rapport annuel d'activité de la Commission pour l'année 2018 (cf. PP 6-7).

## Plan

|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Présentation des contrats .....                                                                                                                                                                                                                                                     | 5  |
| 2. Formation du contrat .....                                                                                                                                                                                                                                                          | 6  |
| • Clauses relatives à la définition de l'acte de formation du contrat .....                                                                                                                                                                                                            | 6  |
| • Clauses relatives à l'acceptation des conditions générales d'utilisation des services .....                                                                                                                                                                                          | 6  |
| • Clauses relatives à la fixation de la date de début d'exécution du contrat .....                                                                                                                                                                                                     | 7  |
| • Clauses relatives à la fourniture d'éléments d'information .....                                                                                                                                                                                                                     | 7  |
| • Clauses relatives au droit de rétractation en cas de conclusion à distance du contrat de location .....                                                                                                                                                                              | 7  |
| 3. Contenu du contrat .....                                                                                                                                                                                                                                                            | 9  |
| • Clauses relatives aux modalités d'utilisation des services de location .....                                                                                                                                                                                                         | 9  |
| • Clauses relatives aux modifications des conditions générales d'utilisation du service .....                                                                                                                                                                                          | 11 |
| • Clauses relatives à la restitution du moyen de transport individuel .....                                                                                                                                                                                                            | 11 |
| • Clauses relatives aux garanties d'assistance et d'assurance .....                                                                                                                                                                                                                    | 11 |
| <i>Pour les contrats de location de moyens de transport individuel en libre-service dont le moyen de transport ne dispose pas de moteur, et dès lors, ne répondent pas à l'obligation d'assurance responsabilité civile prévue à l'article L. 211-1 du code des assurances :</i> ..... | 12 |
| Clauses relatives à l'information quant à la couverture responsabilité civile demandée au consommateur .....                                                                                                                                                                           | 12 |
| <i>Pour les contrats relatifs à la location de moyens de transport individuel en libre-service dont le moyen de transport dispose d'un moteur et, dès lors, répondent à l'obligation d'assurance responsabilité civile prévue à l'article L. 211-1 du code des assurances :</i> .....  | 12 |
| Clauses relatives à l'information du consommateur quant aux couvertures d'assistance et d'assurances rattachées au contrat de location de moyens de transport en libre-service .....                                                                                                   | 12 |
| Clauses relatives aux exclusions en matière de garantie d'assurance responsabilité civile automobile obligatoire régie par l'article L. 211-1 du code des assurances .....                                                                                                             | 13 |
| Clauses relatives aux déchéances applicables en matière de garantie obligatoire d'assurance responsabilité civile automobile régie par l'article L. 211-1 du code des assurances .....                                                                                                 | 13 |
| Clauses relatives au délai de déclaration de sinistre .....                                                                                                                                                                                                                            | 14 |
| Clauses relatives au comportement du consommateur après la découverte d'un sinistre .....                                                                                                                                                                                              | 14 |
| Clauses relatives aux déchéances applicables à des garanties d'assurances autres que la garantie d'assurance responsabilité civile automobile .....                                                                                                                                    | 14 |
| Clauses relatives à la renonciation à recours de l'assureur du consommateur .....                                                                                                                                                                                                      | 15 |
| Clauses relatives à la fin de la location en cas d'accident, d'absence de restitution ou de vol .....                                                                                                                                                                                  | 15 |
| • Clauses relatives au paiement .....                                                                                                                                                                                                                                                  | 15 |
| • Clauses relatives aux obligations de l'utilisateur .....                                                                                                                                                                                                                             | 20 |

|    |                                                                                                                                                      |    |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| •  | Clauses relatives aux données personnelles .....                                                                                                     | 22 |
|    | Clauses relatives au recueil du consentement du consommateur quant à l'utilisation de ses données à caractère personnel .....                        | 22 |
|    | Clauses relatives au renvoi à des politiques de protection des données à caractère personnel .....                                                   | 23 |
|    | Clauses relatives aux finalités de traitement des données à caractère personnel .....                                                                | 24 |
|    | Clauses relatives au consentement du consommateur quant à l'utilisation de ses données à caractère personnel en cas de prospection commerciale ..... | 24 |
|    | Clauses relatives à l'information du consommateur quant aux destinataires de ses données à caractère personnel .....                                 | 24 |
|    | Clauses relatives aux transferts des données à caractère personnel du consommateur dans un pays situé en dehors de l'Union européenne .....          | 25 |
| •  | Clauses relatives à la suspension de l'accès au service de location .....                                                                            | 25 |
| •  | Clauses relatives à l'exécution de l'obligation de réalisation de la prestation principale .....                                                     | 25 |
| •  | Clauses relatives aux pénalités .....                                                                                                                | 26 |
| •  | Clauses relatives au dépôt de garantie .....                                                                                                         | 28 |
| •  | Clauses relatives au contenu numérique .....                                                                                                         | 29 |
| •  | Clauses relatives aux droits de douane .....                                                                                                         | 30 |
| 4. | Clauses relatives à la résolution / résiliation .....                                                                                                | 30 |
| •  | Résolution / Résiliation à l'initiative du professionnel .....                                                                                       | 30 |
| •  | Résolution / Résiliation à l'initiative du consommateur .....                                                                                        | 32 |
| 5. | Clauses relatives à la responsabilité .....                                                                                                          | 33 |
| •  | Du consommateur .....                                                                                                                                | 33 |
| •  | Du professionnel .....                                                                                                                               | 35 |
| 6. | Cession .....                                                                                                                                        | 37 |
| 7. | Litige .....                                                                                                                                         | 37 |
| •  | Clauses relatives à la médiation .....                                                                                                               | 37 |
| •  | Clauses relatives à la compétence territoriale du tribunal .....                                                                                     | 38 |
| •  | Clauses relatives à l'imputation des frais en cas de perte d'un procès .....                                                                         | 38 |
| •  | Clauses relatives à l'arbitrage .....                                                                                                                | 39 |
| •  | Clauses relatives à l'action de groupe .....                                                                                                         | 40 |
| •  | Clauses relatives au modèle des conditions générales susceptible d'être produit devant le juge .....                                                 | 41 |
| •  | Clauses relatives aux conséquences de l'annulation d'une ou plusieurs clauses du contrat .....                                                       | 41 |
| •  | Clauses relatives aux modalités de saisine du juge .....                                                                                             | 42 |

## 1. Présentation des contrats

1) Des clauses d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service, à travers un mélange de l'emploi de plusieurs langues ou d'une construction syntaxique incompréhensible pour le consommateur, ne répondent pas aux exigences de la rédaction claire et compréhensible posées par le code de la consommation en son article L. 211-1, 1er alinéa. En outre, des clauses qui, pour présenter et décrire la nature et l'étendue des services, utilisent une autre langue que la langue française contreviennent aux dispositions du premier alinéa de l'article 2 de la loi n°94-665 du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française.

2) Les conditions générales d'utilisation de quelques contrats de location de moyens de transports en libre-service sont difficilement lisibles à l'écran comme sur papier après impression en raison de la charte graphique et de la taille de police de caractères. Ce procédé, en ne permettant pas un accès effectif au contenu du contrat, crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur.

3) Les conditions générales d'utilisation de quelques contrats de location de moyens de transports en libre-service contiennent des clauses dans lesquelles figure un lien hypertexte qui permet de prendre connaissance d'éléments d'information accessoires au contrat principal de location sans qu'il soit possible de s'assurer que ce lien répond aux exigences du support durable au sens de l'article L. 221-1, 3° du code de la consommation.

4) En matière de réglementation informatique et libertés, la Commission Nationale de L'informatique et des Libertés (CNIL) a pour principale mission de veiller à la protection des données personnelles contenues dans les fichiers et traitements informatiques ou papiers, aussi bien publics que privés.

La Commission des clauses abusives n'a pas, en principe, pour mission de veiller au respect, par les professionnels, des obligations qui s'imposent à eux en vertu de la loi de n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ou au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD), une telle mission relevant des attributions de la CNIL. Toutefois, il revient à la Commission des clauses abusives de recommander la suppression des clauses qui, en ayant pour effet de dispenser le professionnel de ses obligations de recueil du consentement du consommateur ou d'information de celui-ci sur le traitement de ses données à caractère personnel prévues aux articles 4, 5, 7, 13, 14 et 15 du RGPD, créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties en défaveur de ce dernier.

À ce titre, la Commission constate que de nombreuses clauses relatives à l'utilisation des données à caractère personnel ne sont pas conformes aux exigences résultant des articles 13 et 14 du RGPD en ce que le consommateur ne reçoit pas l'exhaustivité des informations prévues par ces textes. Or, l'application de ces dispositions revêt un caractère obligatoire.

## 2. Formation du contrat

- **Clauses relatives à la définition de l'acte de formation du contrat**

5) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service prévoit qu'en sélectionnant l'une des offres proposées par le professionnel, le consommateur est engagé, tandis que le professionnel dispose de la faculté discrétionnaire et unilatérale de mettre fin au contrat. Cette clause est présumée abusive au sens de l'article R. 212-2, 1° du code de la consommation.

- **Clauses relatives à l'acceptation des conditions générales d'utilisation des services**

6) Des clauses de certains contrats de location de moyens de transport en libre-service font présumer de manière irréfragable, du simple fait d'une utilisation du service, l'adhésion du consommateur à des clauses qui ont pu ne pas figurer dans l'écrit qu'il a accepté ou qui ont pu être reprises dans un autre document auquel il n'est pas fait expressément référence et dont il n'a pas eu connaissance avant la conclusion du contrat de location. Ces clauses sont irréfragablement présumées abusives en application de l'article R. 212-1, 1° du code de la consommation.

7) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service ne permet pas au consommateur de déterminer quand le contrat est définitivement conclu dans la mesure où, pour conclure ledit contrat, le consommateur doit verser un acompte alors même qu'il n'en connaît pas le montant.

Cette clause, illicite en ce qu'elle est stipulée en contravention des dispositions impératives de l'article L. 211-1, 1er alinéa, du code de la consommation, crée un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties en défaveur du consommateur, dès lors qu'elle a pour objet ou pour effet de placer ce dernier dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par le droit national. La clause est abusive.

8) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service, en raison de sa formulation incompréhensible, ne permet pas de démontrer que le consommateur a eu accès aux conditions générales de location et fait donc présumer qu'il y a accédé.

Par ailleurs, la clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service permet au professionnel d'activer l'abonnement du consommateur qui utilise une carte partenaire via l'envoi par mail ou courrier des conditions générales d'abonnement et d'utilisation (CGAU). Cette clause ne permet pas de s'assurer qu'au moment de la souscription de l'accès au service, le consommateur a eu accès aux dites CGAU et, dès lors, qu'il a pu mesurer pleinement la portée de ses engagements.

Ces clauses sont irréfragablement présumées abusives en application de l'article R.212-1, 1° du code de la consommation.

- **Clauses relatives à la fixation de la date de début d'exécution du contrat**

9) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service ne permet pas de connaître la date précise à laquelle débute l'abonnement dans la mesure où il n'est pas indiqué quelle date retenir pour l'expédition de la carte sur laquelle l'abonnement est adossé (date indiquée sur le courrier du professionnel ou date du cachet de la poste).

Par ailleurs, une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service ne permet pas au consommateur de déterminer la date effective de début de validité de son abonnement dans la mesure où cette date s'entend « sous réserve de la validité de la caution ». Or, cette condition n'est nullement définie par le professionnel qui, par ailleurs, emploie improprement le terme de « caution » au lieu de « dépôt de garantie ».

Dès lors, ces clauses créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elles sont abusives.

- **Clauses relatives à la fourniture d'éléments d'information**

10) La lecture combinée de deux clauses d'un même contrat de location de moyens de transport en libre-service permet au seul professionnel, à travers l'emploi de l'adverbe « notamment », de considérer comme insuffisantes des pièces fournies par le consommateur de nature à entraîner la résiliation du contrat. De telles clauses, qui confèrent au professionnel un pouvoir discrétionnaire, créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elles sont dès lors abusives

- **Clauses relatives au droit de rétractation en cas de conclusion à distance du contrat de location**

11) L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose :

« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

- 7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- 8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- 9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- 10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- 11° Conclues lors d'une enchère publique ;
- 12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
- 13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation. ».

Le code de la consommation prévoit que le consommateur dispose d'un droit de rétractation pendant un délai de 14 jours (cf. article L. 221-18) à compter de la conclusion du contrat, c'est-à-dire, dans ce type de contrat, dans les 14 jours qui suivent la souscription du service. Le code de la consommation dresse une liste exhaustive des exceptions à l'exercice du droit de rétractation (cf. article L. 221-28). Pour les contrats de transport, seuls les contrats de location de voiture sont exclus de la liste susvisée.

Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service, autre qu'un contrat de location de voiture, prévoit que le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation.

Cette clause, illicite en ce qu'elle est stipulée en contravention des dispositions impératives de l'article L. 221-28 du code de la consommation, crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties en défaveur du consommateur, dès lors qu'elle a pour objet ou pour effet de placer ce dernier dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par le droit national. La clause est abusive.

12) L'article L. 221-25 du code de la consommation édicte :

« Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenue dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

*Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5. ».*

Il résulte des articles L. 221-25 et L. 221-28 du code de la consommation que :

- la seule demande d'exécution de la prestation de service par le consommateur n'emporte pas renonciation par celui-ci de son droit de rétractation,
- l'exécution partielle du contrat ne prive pas le consommateur d'exercer son droit de rétractation,
- le consommateur ne peut renoncer par avance à son droit de rétractation.

Par conséquent, des clauses de contrats de location de moyens de transport en libre-service qui privent le consommateur de son droit de rétractation, soit en cas d'exécution partielle, soit en cas d'exécution totale, sans qu'il ait expressément renoncé à ce droit au moment où il a demandé l'exécution, sont contraires à ces deux textes d'ordre public.

Ces clauses, illicites en ce qu'elles sont stipulées en contravention des dispositions impératives des articles L. 221-15 et L. 221-28 du code de la consommation, créent un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties en défaveur du consommateur, dès lors qu'elles ont pour objet ou pour effet de placer ce dernier dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par le droit national. Ces clauses sont abusives.

13) Une clause d'un contrat de location d'un moyen de transport en libre-service conclu à distance, permet, en cas d'exercice du droit de rétractation par le consommateur, pour une prestation dont l'exécution a commencé à sa demande expresse avant la fin du délai de rétractation, la facturation totale de l'abonnement en contravention avec l'article L. 221-25, alinéas 2 et 3. Cet article prévoit en effet un montant de facturation au prorata d'utilisation lorsque le consommateur a demandé expressément l'exécution de la prestation de service.

Cette clause, illicite en ce qu'elle est stipulée en contravention des dispositions impératives de l'article L. 221-25, alinéas 2 et 3 du code de la consommation, crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties en défaveur du consommateur dès lors qu'elle a pour effet de placer ce dernier dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par le droit national. La clause est abusive.

### 3. Contenu du contrat

- **Clauses relatives aux modalités d'utilisation des services de location**

14) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service prévoit que le service de location n'est accessible que via une application électronique fonctionnant sous une version d'un système d'exploitation compatible sans préciser une version minimale quelconque. Cette clause stipulée en méconnaissance des dispositions de l'article L. 111-1, 5° du code de la consommation ne permet pas au consommateur de s'assurer lors de la conclusion du contrat que son terminal mobile permettra l'utilisation de l'application du professionnel.

Ce même contrat permet à un consommateur possédant un terminal mobile, alors adapté, d'accéder au service de location après avoir prépayé un crédit d'utilisation. La clause oblige donc le consommateur à adapter ultérieurement son terminal mobile aux évolutions de l'application du professionnel et le contraint le cas échéant à supporter le coût de l'adaptation de son terminal mobile, sans possibilité de remboursement.

Cette clause, en ses deux aspects, a pour effet de créer un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elle est donc abusive.

15) Des clauses de quelques contrats de location de moyens de transport en libre-service interdisent l'accès du consommateur au service de location en cas d'incapacité ou d'inaptitude de ce dernier. Ces clauses ne définissent pas les notions d'incapacité ou d'inaptitude.

Dès lors, ces clauses confèrent au professionnel un droit discrétionnaire de refuser au consommateur l'accès au service. Ces clauses créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elles sont donc abusives.

16) L'article 1353 du code civil édicte :

*« Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver.  
Réciproquement, celui qui se prétend libéré doit justifier le paiement ou le fait qui a produit l'extinction de son obligation »*

Des clauses de plusieurs contrats de location de moyens de transport en libre-service prévoient que le matériel loué est réputé en bon état de fonctionnement. Or, au regard de l'article 1353 du code civil, il revient au professionnel de prouver le respect de son obligation de délivrance d'une chose conforme à l'usage locatif attendu.

Les clauses susvisées, en ce qu'elles présument le respect de l'obligation de délivrance d'une chose conforme à l'usage locatif attendu, ont pour objet d'imposer au consommateur la charge de la preuve de la non-conformité à l'usage et, ce faisant, sont irréfragablement présumées abusives en application de l'article R. 212-1, 12° du code de la consommation.

17) Une clause d'un contrat de location de véhicule en libre-service prévoit qu'en principe les véhicules sont attribués en respectant l'ordre des arrivées des réservations ou des accès, selon le principe du premier arrivé, premier servi.

La clause ainsi rédigée est ambiguë en ce qu'elle définit un ordre d'attribution du véhicule reposant sur l'ordre de réservation alors que, par ailleurs, elle affirme une priorité au premier arrivé. La clause ne permet pas au consommateur d'appréhender l'ordre d'attribution du véhicule réservé et donc la certitude d'une disponibilité du véhicule.

Par ailleurs, cette même clause, en ce qu'elle ne définit pas les causes possibles de dérogation au principe général d'ordre d'attribution énoncé, ouvre un droit discrétionnaire au professionnel de déterminer les conditions d'exécution du contrat.

En cela, la clause a pour effet de créer un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation.

Pour ces deux motifs, la clause est abusive.

- [Clauses relatives aux modifications des conditions générales d'utilisation du service](#)

18) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service permet au professionnel de modifier à tout moment les conditions générales d'utilisation d'un service de location de moyens de transport en libre-service.

Dès lors, cette faculté de modification unilatérale est prohibée à l'article R. 212-1, 3° du code de la consommation. La clause est dès lors irréfragablement présumée abusive.

19) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service conclu à durée déterminée permet au professionnel une modification du contrat sans adhésion du consommateur à ladite modification. Cette clause est irréfragablement présumée abusive en application des articles R. 212-1, 1° et R. 212-1, 3° du code de la consommation.

- [Clauses relatives à la restitution du moyen de transport individuel](#)

20) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service oblige le consommateur, une fois le moyen de transport restitué, de s'assurer que ledit moyen de transport est à nouveau disponible sur l'application du professionnel. Le non-respect de cette obligation peut avoir pour effet de prolonger indûment le temps de location alors même que le bien a été rendu.

Cette clause a pour effet de créer un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elle est donc abusive.

21) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service exige que le consommateur, alors même que ce dernier a réalisé les différentes manipulations demandées pour restituer le bien loué, réalise une prise complémentaire de contact du professionnel qui a pour effet de prolonger indûment le temps de location. Cette clause crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation.

22) La restitution est un fait juridique qui peut se prouver par tout moyen.

Or, des clauses de nombreux contrats de location de moyens de transport en libre-service laissent croire au consommateur que seules les données délivrées par le serveur informatique du professionnel peuvent être probantes pour justifier la restitution d'un moyen de transport en libre-service. Ces clauses restreignent considérablement les moyens de preuve mis à sa disposition en cas de litige, dès lors, les clauses sont présumées abusives au titre de l'article R. 212-2, 9° du code de la consommation.

- [Clauses relatives aux garanties d'assistance et d'assurance](#)

*Pour les contrats de location de moyens de transport individuel en libre-service dont le moyen de transport ne dispose pas de moteur, et dès lors, ne répondent pas à l'obligation d'assurance responsabilité civile prévue à l'article L. 211-1 du code des assurances :*

Clauses relatives à l'information quant à la couverture responsabilité civile demandée au consommateur

23) Des clauses de nombreux contrats de location de moyens de transport individuel en libre-service exigent du consommateur qu'il soit titulaire d'une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile. Cependant, ces clauses, qui ne précisent pas que ces contrats doivent couvrir notamment les dommages causés par l'utilisation d'un moyen de transport en libre-service, laissent croire que toute assurance de responsabilité civile est de nature à garantir le consommateur. Ces clauses créent ainsi un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Ces clauses sont abusives.

*Pour les contrats relatifs à la location de moyens de transport individuel en libre-service dont le moyen de transport dispose d'un moteur et, dès lors, répondent à l'obligation d'assurance responsabilité civile prévue à l'article L. 211-1 du code des assurances :*

Clauses relatives à l'information du consommateur quant aux couvertures d'assistance et d'assurances rattachées au contrat de location de moyens de transport en libre-service

24) Des clauses de nombreux contrats de location de moyens de transport en libre-service prévoient que :

- le consommateur dispose de garanties d'assurance de toute nature (dommages/incendie/vandalisme/vol et tentative de vol/responsabilité),
- le consommateur peut consulter sur simple demande et à tout moment les conditions desdites garanties,
- le consommateur en souscrivant le contrat de location donne son accord aux conditions du contrat d'assurance souscrit pour son compte par le professionnel.

Ces clauses ne permettent pas de s'assurer que le bailleur a rempli son obligation de renseignement, notamment la remise en phase précontractuelle des informations prévues à l'annexe A point n°2 Assurances de l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information précontractuelle des consommateurs et à la publicité des prix et des prestations de location de voiture, en matière de garanties d'assurance dont le consommateur peut bénéficier.

Ces clauses créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elles sont donc abusives.

25) Des clauses de quelques contrats de location de moyens de transport en libre-service indiquent que le consommateur peut consulter à tout moment auprès du centre de relations

clients les prestations d'assistance ou renvoient à celles des assureurs du loueur et/ou celles du constructeur des véhicules loués. Elles ne permettent pas de s'assurer que le consommateur en a eu pleinement connaissance avant la conclusion du contrat.

Ces clauses sont irréfragablement présumées abusives au sens de l'article R. 212-1, 1° du code de la consommation.

Clauses relatives aux exclusions en matière de garantie d'assurance responsabilité civile automobile obligatoire régie par l'article L. 211-1 du code des assurances

26) Des clauses de nombreux contrats de location de moyens de transport en libre-service prévoient des exclusions de garanties relatives à la garantie assurance responsabilité civile automobile obligatoire, régie à l'article L. 211-1 du code des assurances, plus larges (exemples : « la violation des conditions générales du contrat de location », « surcharge du véhicule loué », « transports d'objets qui, en raison de leur état ou de leur odeur peuvent endommager le véhicule loué et/ou retarder la possibilité de louer le véhicule à nouveau », « transport d'animaux », « présence dans le véhicule loué d'un nombre de personnes supérieur à celui autorisé » ) que celles prévues par le code des assurances notamment à travers la lecture combinée des articles R. 211-10, R. 211-11 et A. 211-3 du code des assurances.

Ces clauses, en ce qu'elles laissent croire que le consommateur serait privé de garantie d'assurance responsabilité civile automobile obligatoire dans des cas non prévus par les textes précités, seraient illicites dans un contrat d'assurance. Dès lors, reproduites dans un contrat de location de moyens de transport en libre-service, elles induisent en erreur le consommateur quant à ses droits à garantie d'assurance. Elles créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Ces clauses sont abusives.

Clauses relatives aux déchéances applicables en matière de garantie obligatoire d'assurance responsabilité civile automobile régie par l'article L. 211-1 du code des assurances

27) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service prévoit que la garantie d'assurance responsabilité civile automobile obligatoire prévue à l'article L. 211-1 du code des assurances fera l'objet d'une déchéance en cas de conduite sous l'emprise de l'alcool, de la drogue, de médicaments ou de tout autre substance légale ou illégale altérant ses facultés ou ses capacités à maîtriser le bien loué. Or, l'article L. 211-6 du code des assurances répute comme non écrite : « *toute clause stipulant la déchéance de la garantie de l'assuré en cas de condamnation pour conduite en état d'ivresse ou sous l'empire d'un état alcoolique ou pour conduite après usage de substances ou plantes classées comme stupéfiants* ».

La clause laisse donc croire que le consommateur est déchu de la garantie d'assurance responsabilité civile automobile obligatoire en cas de conduite sous l'emprise d'alcool ou de drogue alors même que cette clause serait réputée non écrite dans un contrat d'assurance au regard de l'article L. 211-6 du code des assurances.

Dès lors qu'elle figure dans un contrat de location de moyens de transport en libre-service, elle induit en erreur le consommateur quant à ses droits à garantie d'assurances. Elle crée un

déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. La clause est abusive.

#### Clauses relatives au délai de déclaration de sinistre

28) Des clauses de quelques contrats de location de moyens de transport en libre-service imposent au consommateur, notamment sous peine de déchéance des couvertures d'assurance, d'envoyer un constat amiable d'accident ou de déclarer le vol du véhicule loué dans un délai maximum de 24 à 48 heures après la survenance du sinistre.

Ces clauses, en ce qu'elles laissent croire au consommateur qu'il sera déchu des droits à garanties d'assurance en cas d'absence de déclaration de sinistre dans un délai compris entre 24 et 48 heures à compter de la survenance du sinistre, alors même que ces clauses sont illicites dans un contrat d'assurance au regard des dispositions de l'article L. 113-2, 4° du code des assurances qui, sauf cas de vol ou de mortalité de bétail, prévoit un délai de déclaration de sinistre qui ne peut être inférieur à 5 jours à compter de la connaissance par l'assuré de la survenance du sinistre, induisent en erreur, dans un contrat de location de moyens de transport en libre-service, le consommateur quant à ses droits à garantie d'assurance. Ces clauses créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Les clauses sont abusives.

#### Clauses relatives au comportement du consommateur après la découverte d'un sinistre

29) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport présume la négligence du consommateur en cas de défaut de restitution des clefs et des documents afférents au véhicule ou du dépôt de plainte dans un délai de 48 heures à partir de la découverte du sinistre. Les conséquences sont la déchéance du bénéfice des garanties d'assurance. En cela, elle inverse la charge de la preuve d'une faute du consommateur, laquelle incombe au professionnel. Cette clause est irréfragablement présumée abusive au sens de l'article R. 212-1, 12° du code de la consommation.

#### Clauses relatives aux déchéances applicables à des garanties d'assurances autres que la garantie d'assurance responsabilité civile automobile

30) Des clauses de nombreux contrats de location de moyens de transport en libre-service sont ambiguës en ce qu'elles laissent croire que le contrat d'assurance souscrit par le bailleur pour le compte du locataire prévoit des cas de déchéances alors même que ledit contrat n'a pu les stipuler (« sans que cette liste ne soit exhaustive », « par exemple », « notamment »).

Ces clauses font donc croire au consommateur qu'il serait déchu du bénéfice du contrat d'assurance souscrit par le bailleur pour son compte pour des faits indéterminés.

Pour ce motif, ces clauses créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Ces clauses sont abusives.

#### Clauses relatives à la renonciation à recours de l'assureur du consommateur

31) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service, qui tend à priver l'assureur du consommateur, subrogé dans les droits de celui-ci, d'agir à l'encontre du professionnel, a pour objet de dispenser ce dernier d'indemniser le dommage dont il peut être responsable. Elle est par conséquent irréfragablement présumée abusive, au sens de l'article R. 212-1, 6° du code de la consommation.

#### Clauses relatives à la fin de la location en cas d'accident, d'absence de restitution ou de vol

32) Des clauses de plusieurs contrats de location de moyens de transport en libre-service prévoient qu'en cas de dommage ou panne sur le moyen de transport loué, le consommateur:

- ne peut réclamer un quelconque remboursement des frais de location ou autres dommages et intérêts du fait de l'indisponibilité du moyen de transport mis à disposition par le professionnel,
- doit assumer les frais de réservation jusqu'à la remise en service du moyen de transport.

Ces conditions s'appliquent même dans l'hypothèse où l'immobilisation du moyen de transport ne serait pas imputable à une faute du consommateur. Ces clauses, qui font supporter au consommateur des conséquences de fautes qui ne lui sont pas imputables, créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elles sont abusives.

- **Clauses relatives au paiement**

33) Des clauses de nombreux contrats de location de moyens de transport en libre-service prévoient, dans des contrats à durée déterminée, la faculté pour l'exploitant de modifier, à tout moment, unilatéralement les tarifs de location. Une telle faculté, qui n'est autorisée que sous certaines conditions à l'article R. 212-4, alinéa 3 du code de la consommation et uniquement pour les contrats à durée indéterminée, a pour effet de créer un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au détriment du consommateur. Ces clauses sont irréfragablement présumées abusives au titre des articles R. 212-1, 3° et R. 212-4, 3ème alinéa du code de la consommation.

34) Des clauses de quelques contrats de location de moyens de transport en libre-service conclus à durée indéterminée permettent au professionnel de modifier sans préavis les tarifs de location. Ces clauses sont irréfragablement présumées abusives au titre des articles R. 212-1, 3° et R. 212-4, 3ème alinéa du code de la consommation dans la mesure où le professionnel ne prévoit aucun préavis permettant au consommateur ou non professionnel, le cas échéant, de résilier le contrat.

35) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service prévoit la fixation du montant du loyer selon des modalités qui figurent dans l'application du contrat de mise à disposition de moyens de transport en libre-service.

Cette clause ne permet pas de s'assurer que le consommateur a pris connaissance au moment de la conclusion du contrat des tarifs de location et offre au professionnel la possibilité de modifier les tarifs sans respecter les conditions fixées à l'article R. 212-4, 3ème alinéa du code de la consommation.

La clause est irréfragablement présumée abusive au sens de l'article R. 212-1, 3° du code de la consommation.

En outre, la clause, peu intelligible, ne permet pas au consommateur de connaître de façon claire et compréhensible les modalités de fixation du prix. En privant le consommateur de la faculté de connaître l'étendue de ses obligations, elle crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment de celui-ci au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elle est donc abusive.

36) L'article 111-8, alinéa 2 du code des procédures civiles d'exécution édicte :

*« Les frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire restent à la charge du créancier, sauf s'ils concernent un acte dont l'accomplissement est prescrit par la loi au créancier. Toute stipulation contraire est réputée non écrite, sauf disposition législative contraire. »*

Par ailleurs, l'article L. 121-21 du code de la consommation édicte :

*« Est interdit le fait pour un professionnel de solliciter ou de percevoir d'un consommateur des frais de recouvrement dans des conditions contraires au deuxième alinéa de l'article L. 111-8 du code des procédures civiles d'exécution. ».*

Des clauses de nombreux contrats de location de moyens de transport en libre-service permettent au professionnel de demander au consommateur de s'acquitter des différents frais engagés par le professionnel pour récupérer les sommes dues par le consommateur.

Ces clauses, illicites en ce qu'elles sont stipulées en contravention des dispositions impératives des articles L. 111-8, alinéa 2 du code des procédures civiles d'exécution et L. 121-21 du code de la consommation, créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties en défaveur du consommateur dès lors qu'elles ont pour effet de placer ce dernier dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par le droit national. Elles sont abusives.

37) L'article 1231-6, 1er alinéa du code civil dispose : *« Les dommages et intérêts dus à raison du retard dans le paiement d'une obligation de somme d'argent consistent dans l'intérêt au taux légal, à compter de la mise en demeure. ».*

Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service fait courir de plein droit, sans mise en demeure, des intérêts au taux légal sur des sommes dont le consommateur n'est pas nécessairement en mesure de connaître l'exigibilité ou le montant.

Cette clause crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties en défaveur du consommateur, dès lors qu'elle a pour objet ou pour effet de placer le consommateur dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par les dispositions supplétives de l'article 1231-6, 1er alinéa du code civil.

38) L'article L. 121-21 du code de la consommation édicte :

*« Est interdit le fait pour un professionnel de solliciter ou de percevoir d'un consommateur des frais de recouvrement dans des conditions contraires au deuxième alinéa de l'article L. 111-8 du code des procédures civiles d'exécution. ».*

Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service prévoit que les dispositions de l'ancien article L. 441-6 du code de commerce édictant une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sont applicables pour un contrat conclu entre un consommateur et un professionnel. Cette clause, en ce qu'elle laisse croire que les dispositions de l'article L. 441-6 du code de commerce sont applicables au consommateur, crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation.

En outre, l'article L.121-21 du code de la consommation interdit à un professionnel de solliciter ou de percevoir d'un consommateur des frais de recouvrement dans des conditions contraires au deuxième alinéa de l'article L. 111-8 du code des procédures civiles d'exécution.

Dès lors, la clause, illicite en ce qu'elle est stipulée en contravention des dispositions impératives de l'article L. 121-21 du code de la consommation, crée également un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat en défaveur du consommateur, en ce qu'elle a pour objet ou pour effet de placer le consommateur dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par le droit national. La clause est abusive.

39) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service impose au consommateur de s'acquitter de frais bancaires liés à un rejet de prélèvement ou de paiement sur la carte bancaire alors même qu'il n'est pas nécessairement responsable de ce rejet (la faute d'un tiers ou le dysfonctionnement du dispositif de paiement peuvent être à l'origine de ce rejet).

Cette clause crée ainsi un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elle est abusive.

40) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service met à la charge du consommateur les éventuels coûts de contact du service client sans les déterminer de manière précise. Cette absence de détermination des coûts de contact crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation.

En outre, cette clause met à la charge du consommateur ou du non professionnel les frais d'un appel téléphonique qui peut être rendu nécessaire par l'inexécution ou l'exécution défectueuse de son obligation par le professionnel.

Pour ces deux motifs la clause est abusive.

41) Des clauses de plusieurs contrats de location de moyens de transport en libre-service laissent croire au consommateur, en méconnaissance des articles L. 218-1 du code de la consommation et 1356, 2ème alinéa du code civil, qu'à l'expiration d'un délai d'un mois, il ne peut ni remettre en cause les sommes qui lui sont facturées ni saisir un juge pour les contester. Elles créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Les clauses sont abusives.

42) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service prévoit, pour une formule en abonnement annuel, que la facturation des services est émise « aux alentours » du 5 de chaque mois. Par l'utilisation des termes « aux alentours », cette clause ne permet pas au consommateur de déterminer avec exactitude la date précise à laquelle sera effectuée le paiement par carte bancaire ou par prélèvement sur le compte bancaire, lequel dépend de la date de facturation. À ce titre, elle crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. La clause est abusive.

43) Des clauses de quelques contrats de location de moyens de transport en libre-service privent le consommateur de demander le remboursement du carburant non consommé à l'expiration d'un bref délai. En cela, elles créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Ces clauses sont abusives.

44) Des clauses d'un même contrat de location de moyens de transport en libre-service prévoient, en cas d'absence de réponse du consommateur à la demande du professionnel de recharger le véhicule, la mise en place d'un dépannage. Une fois le véhicule dépanné et reconnecté à la borne de recharge, la location perdure. Or, le même contrat prévoit que l'une des conditions de fin de location consiste en la connexion du véhicule à la borne de recharge. Dès lors, dans le cas d'un dépannage, le consommateur ne peut déterminer avec exactitude la fin de sa location et donc le montant qu'il doit acquitter au professionnel.

Des clauses, en ce qu'elles ne permettent pas au consommateur ou au non professionnel de connaître avec exactitude le moment de fin de location, créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur ou du non professionnel au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Les clauses sont abusives.

45) Des clauses d'un même contrat de location de moyens de transport en libre-service imposent au consommateur de consulter un lien URL pour connaître le prix de l'abonnement et mettent à sa charge une indemnité en cas de non-respect de ses obligations contractuelles dont le montant est consultable sur ce même lien URL. Ces clauses, dès lors qu'elles ne permettent pas au consommateur ou au non professionnel de s'assurer que les frais qui lui sont réclamés

correspondent aux tarifs qu'il a acceptés, sont de nature à lui laisser croire que le professionnel peut les modifier discrétionnairement.

Les clauses créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elles sont abusives.

46) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service prévoit que le professionnel facturera au consommateur toutes les sommes que le professionnel aura avancées en raison des conséquences négatives pécuniaires ou non résultant d'un manquement du consommateur à ses obligations. Dans sa rédaction, cette clause ne permet pas au consommateur d'identifier avec certitude les sommes qui sont susceptibles de lui être imputées dans la mesure où il n'est nullement défini ce que le professionnel comprend par « conséquences négatives, pécuniaires ou non, ».

La clause créée donc un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elle est abusive.

47) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service ne prévoit, comme modalité de preuve de décompte des unités de paiements au crédit du consommateur ou les sommes dues par ce dernier au professionnel, que l'envoi d'un message électronique adressé par le professionnel à l'adresse renseignée par le consommateur.

Cette clause limite indûment les moyens pour le consommateur de prouver le montant des unités de paiement inscrit à son compte ou les sommes qu'il doit au professionnel à un seul mode preuve lequel émane du professionnel.

Elle est donc présumée abusive au sens de l'article R. 212-2, 9° du code de la consommation.

48) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service impose au consommateur ou au non professionnel d'effectuer obligatoirement un signalement à travers l'application mobile de location afin de pouvoir contester une facturation d'une location.

Outre l'hypothèse d'une difficulté technique relative au fonctionnement de l'application, la clause restreint ainsi les droits du consommateur quant aux voies de recours qui lui sont ouvertes en matière de contestation de facturation.

Pour ce premier motif, cette clause est présumée abusive au titre de l'article R. 212-2, 10° du code de la consommation.

Par ailleurs, la clause prévoit en cas de faute du professionnel dans l'exécution de sa prestation, le remboursement des locations uniquement en unités de paiement, sans laisser la possibilité d'un remboursement monétaire, ce qui restreint considérablement les modalités d'indemnisation du consommateur en cas de faute du professionnel.

Pour ce deuxième motif, la clause crée également un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation et est abusive.

49) Des clauses de très nombreux contrats de location de moyens de transport en libre-service permettent au professionnel de rétracter l'offre promotionnelle de location alors qu'elle a déjà été acceptée par le consommateur. Dès lors, elles créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur ou du non professionnel au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Les clauses sont abusives.

50) Une clause d'un contrat de location d'un moyen de transport en libre-service prévoit qu'une fois le paiement de la location effectué par le consommateur, le professionnel n'est pas tenu de procéder à la fourniture des services de location.

Cette clause permet au professionnel de ne pas exécuter son obligation de fourniture de services alors même que le consommateur a exécuté sa propre obligation de paiement du prix. Dès lors, la clause est irréfragablement présumée abusive au sens de l'article R. 212-1, 5° du code de la consommation.

- [Clauses relatives aux obligations de l'utilisateur](#)

51) Des clauses de quelques contrats de location de moyens de transport en libre-service subordonnent le droit du consommateur de se faire rembourser, en cas de non renouvellement du contrat, à la réalisation des trois conditions suivantes :

- une demande expresse doit être réalisée par le consommateur,
- cette demande doit s'inscrire dans un délai d'un an,
- le remboursement ne peut être réalisé que par chèque.

Ces clauses imposent au consommateur d'effectuer une demande de remboursement dans un certain délai alors que le professionnel n'est pas, réciproquement, soumis à un délai similaire pour effectuer le remboursement.

En outre, ces clauses laissent croire au consommateur qu'il ne peut réclamer le remboursement au-delà d'un an.

Ces clauses créent ainsi un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Ces clauses sont abusives.

52) Des clauses de nombreux contrats de location de moyens de transport en libre-service imposent au consommateur de déclarer l'existence d'un vol ou tout autre incident dans des délais extrêmement brefs à compter de la survenance de l'événement sous peine de pénalités, de suspension d'exécution du contrat et/ou d'engagement de responsabilité du consommateur pour des dommages qu'il n'a pas causés.

Ces clauses, en ce qu'elles font courir le délai de déclaration à compter de l'événement et non de sa connaissance par le consommateur, créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation.

En outre, certaines d'entre elles, en ce qu'elles imposent au consommateur une déclaration dans un délai dont la durée n'est pas stipulée précisément (« immédiatement », « dans les plus brefs

délais »), créent également un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur ou du non –professionnel au sens de l’article L. 212-1 du code de la consommation.

Les clauses sont abusives.

53) L’article 1221 du code civil édicte:

*« Le créancier d'une obligation peut, après mise en demeure, en poursuivre l'exécution en nature sauf si cette exécution est impossible ou s'il existe une disproportion manifeste entre son coût pour le débiteur de bonne foi et son intérêt pour le créancier. ».*

Une clause d’un contrat de location de moyens de transport en libre-service prévoit qu’à défaut de restitution de l’ensemble des accessoires et documents fournis avec le véhicule, le consommateur sera redevable de la facturation horaire du véhicule jusqu’à leur restitution ou la production d’une déclaration officielle de perte auprès du professionnel.

Cependant cette clause ne définit pas la déclaration officielle de perte, ce qui donne un pouvoir d’appréciation discrétionnaire au professionnel qui peut continuer à facturer la location du véhicule jusqu’à la production du document.

De plus, cette clause, qui ne prévoit pas l’hypothèse du vol ou de la destruction, aboutit à contraindre le consommateur à exécuter en nature une obligation impossible en méconnaissance des dispositions de l’article 1221 du code civil.

Pour ces motifs, la clause crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l’article L. 212-1 du code de la consommation. Elle est abusive.

54) Des clauses de nombreux contrats de location de moyens de transport en libre-service mettent à la charge du consommateur une obligation de vérifier l’état d’éléments fonctionnels, sans les définir de manière limitative.

Ces clauses sont susceptibles de provoquer l’ajout de manière discrétionnaire par le professionnel de conditions non portées à la connaissance du consommateur au moment de la conclusion du contrat.

Ces clauses créent dès lors un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l’article L. 212-1 du code de la consommation. Ces clauses sont abusives.

55) L’article 1356 du code civil dispose :

*« Les contrats sur la preuve sont valables lorsqu'ils portent sur des droits dont les parties ont la libre disposition.*

*Néanmoins, ils ne peuvent contredire les présomptions irréfragables établies par la loi, ni modifier la foi attachée à l'aveu ou au serment. Ils ne peuvent davantage établir au profit de l'une des parties une présomption irréfragable. »*

Des clauses de quelques contrats de location de moyens de transport en libre-service ont pour effet d’imposer au consommateur une présomption irréfragable de prise en charge de la réparation de tous les dommages intervenus sur le véhicule.

En cela, ces clauses, illicites en ce qu'elles sont stipulées en contravention des dispositions impératives de l'article 1356, alinéa 2 du code civil, créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties en défaveur du consommateur, dès lors qu'elles ont pour objet ou pour effet de placer ce dernier dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par le droit national. Elles sont abusives.

56) Des clauses de quelques contrats de location de moyens de transport en libre-service sont imprécises quant à l'action que le consommateur doit réaliser en cas d'accident matériel.

En outre ces clauses, mettent à la charge du consommateur des frais de dépannage qui ne lui sont pas nécessairement imputables.

Ces clauses créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elles sont abusives.

57) L'article 1755 du code civil édicte:

*« Aucune des réparations réputées locatives n'est à la charge des locataires quand elles ne sont occasionnées que par vétusté ou force majeure. ».*

Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service, qui met à la charge du consommateur des réparations engendrées par l'état de vétusté, est contraire à l'article 1755 du code civil.

La clause crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties en défaveur du consommateur dès lors qu'elle a pour objet ou pour effet de placer ce dernier dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par les dispositions supplétives de l'article 1755 du code civil.

- **Clauses relatives aux données personnelles**

Clauses relatives au recueil du consentement du consommateur quant à l'utilisation de ses données à caractère personnel

58) L'article 6.1 a) du RGPD édicte que :

*« Le traitement n'est licite que si, et dans la mesure où, au moins une des conditions suivantes est remplie:*

*a) la personne concernée a consenti au traitement de ses données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques; ».*

L'article 7 du RGPD édicte quant à lui :

*« 1. Dans les cas où le traitement repose sur le consentement, le responsable du traitement est en mesure de démontrer que la personne concernée a donné son consentement au traitement de données à caractère personnel la concernant.*

*2. Si le consentement de la personne concernée est donné dans le cadre d'une déclaration écrite qui concerne également d'autres questions, la demande de consentement est présentée sous une*

*forme qui la distingue clairement de ces autres questions, sous une forme compréhensible et aisément accessible, et formulée en des termes clairs et simples. Aucune partie de cette déclaration qui constitue une violation du présent règlement n'est contraignante.*

*3. La personne concernée a le droit de retirer son consentement à tout moment. Le retrait du consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait. La personne concernée en est informée avant de donner son consentement. Il est aussi simple de retirer que de donner son consentement.*

*4. Au moment de déterminer si le consentement est donné librement, il y a lieu de tenir le plus grand compte de la question de savoir, entre autres, si l'exécution d'un contrat, y compris la fourniture d'un service, est subordonnée au consentement au traitement de données à caractère personnel qui n'est pas nécessaire à l'exécution dudit contrat. »*

Enfin, l'article 4.11 du même règlement édicte qu'on entend, au sens du règlement, le consentement de la personne concernée comme :

*« toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée accepte, par une déclaration ou par un acte positif clair, que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement ; »*

Des clauses de quelques contrats de location de moyens de transport en libre-service lient le recueil du consentement du consommateur à la conclusion du contrat, et dès lors, ne permettent pas à celui-ci de consentir ou de refuser librement au traitement de ses données à caractère personnel [DCP] en fonction des finalités, comme il devrait pouvoir le faire lorsque la base légale du traitement de ses informations est fondée sur le consentement en vertu de la lecture combinée des articles 4. 11 et 7 du RGPD.

Les clauses, illicites en ce qu'elles sont stipulées en contravention des dispositions impératives des articles 4.11 et 7 du RGPD, créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties en défaveur du consommateur, dès lors qu'elles ont pour objet ou pour effet de placer ce dernier dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par le droit national. Les clauses sont abusives.

#### **Clauses relatives au renvoi à des politiques de protection des données à caractère personnel**

59) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service insérée au sein d'un article intitulé « Politique de confidentialité », renvoie, par l'utilisation du mode impératif, le consommateur à la lecture d'un document intitulé « Politique de protection de la vie privée » afin de pouvoir connaître de manière plus précise les différentes informations relatives au traitement des DCP collectées.

Cette clause renvoie ainsi à un document auquel il n'est pas fait expressément référence lors de la conclusion du contrat et dont le consommateur n'a pas eu nécessairement connaissance avant sa conclusion alors que, conformément à l'article 13 du RGPD, le responsable de traitement, en l'espèce le professionnel, doit délivrer au consommateur, au moment où ses DCP sont collectées, un certain nombre d'informations.

Cette clause est irréfragablement présumée abusive au regard de l'article R. 212-1, 1° du code de la consommation.

#### Clauses relatives aux finalités de traitement des données à caractère personnel

60) L'article 5. 1, b) du RGPD dispose que les données à caractère personnel doivent être :

*« Collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne pas être traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités; le traitement ultérieur à des fins archivistiques dans l'intérêt public, à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques n'est pas considéré, conformément à l'article 89, paragraphe 1, comme incompatible avec les finalités initiales (limitation des finalités); »*

Des clauses de quelques contrats de location de moyens de transport en libre-service, par l'emploi de l'adverbe « notamment » et du verbe « pouvoir » employé au futur, ne permettent pas au consommateur de déterminer avec exactitude la finalité des traitements informatiques de ses DCP susceptibles d'être réalisés par le professionnel.

En cela, ces clauses sont contraires à l'article 5.1, b) du RGPD qui fixe comme principe la nécessité d'une collecte des données à caractère personnel pour des « finalités déterminées, explicites et légitimes ».

En outre, en autorisant le professionnel à communiquer le relevé de contenu, de compte, de facturation ou d'utilisation des usagers sans informer sur la base légale du traitement, la clause est illicite au titre des articles 13 et 14 du RGPD.

Les clauses, illicites en ce qu'elles sont stipulées en contravention des dispositions impératives des articles 5.1, b), 13 et 14 du RGPD, créent un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties en défaveur du consommateur, dès lors qu'elles ont pour objet ou pour effet de placer ce dernier dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par le droit national. Les clauses sont abusives.

#### Clauses relatives au consentement du consommateur quant à l'utilisation de ses données à caractère personnel en cas de prospection commerciale

61) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service autorise le professionnel à utiliser les données à caractère personnel du consommateur à des fins commerciales tant que celui-ci ne s'y est pas opposé.

Par son caractère général, cette clause ne permet pas de s'assurer que, lorsque la prospection commerciale a pour base légale de traitement des DCP le consentement, le consentement a été recueilli dans les conditions prévues par la lecture combinée des articles 4.11 et 7 du RGPD.

La clause crée dès lors un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur. La clause est abusive.

#### Clauses relatives à l'information du consommateur quant aux destinataires de ses données à caractère personnel

62) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service informe le consommateur des destinataires des DCP collectées à travers l'insertion, dans les conditions générales d'utilisation du service de location, d'un lien internet.

Par ce procédé, le professionnel laisse entendre, sans qu'il soit possible de s'en assurer, que le professionnel a rempli, au moment où les DCP ont été collectées auprès du consommateur, son obligation d'information consistant conformément à l'article 13 du RGPD à indiquer les destinataires ou les catégories de destinataires des DCP.

La clause crée dès lors un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur. La clause est abusive.

#### [Clauses relatives aux transferts des données à caractère personnel du consommateur dans un pays situé en dehors de l'Union européenne](#)

63) Des clauses de quelques contrats de location de moyens de transport en libre-service prévoient que le professionnel peut transmettre les DCP collectées auprès du consommateur dans un pays situé en dehors de l'Union européenne.

Ces clauses ne permettent pas de s'assurer que, conformément à l'article 15, 2 du RGPD, le consommateur a été informé, en l'absence d'une décision d'adéquation prévue à l'article 45, 3ème paragraphe du RGPD, des garanties appropriées en vertu de l'article 46 du même règlement, d'un transfert des DCP dans un pays situé en dehors de l'Union Européenne, autrement dénommé, pays tiers. Ces clauses, en ce qu'elles laissent croire au consommateur qu'un transfert de ses DCP peut être effectué, en l'absence d'une décision d'adéquation, dans un pays tiers, sans recevoir l'information appropriée, créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. La clause est abusive.

- [Clauses relatives à la suspension de l'accès au service de location](#)

64) Des clauses de quelques contrats de location de moyens de transport en libre-service confèrent au professionnel le droit de suspendre l'exécution du contrat en cas d'inexécution de sa propre obligation (par exemple en cas panne ou d'avarie) ou de façon discrétionnaire.

Ces clauses créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elles sont donc abusives.

65) Des clauses de nombreux contrats de location de moyens de transport en libre-service autorisent le professionnel à suspendre le contrat en cas de manquement du consommateur à l'une quelconque de ses obligations, quelle que soit la gravité du manquement, et selon la libre appréciation du professionnel. Elles créent ainsi un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elles sont donc abusives.

- [Clauses relatives à l'exécution de l'obligation de réalisation de la prestation principale](#)

66) Les professionnels sont tenus à une obligation de résultat lorsque le véhicule a fait l'objet d'une réservation.

Dès lors, des clauses de nombreux contrats de location de moyens de transport en libre-service, en ce qu'elles excluent toute action en responsabilité du fait d'un manquement à cette obligation de résultat ou qu'elles présentent cette obligation comme de moyen, ont pour effet de supprimer ou réduire le droit à réparation du consommateur. Elles sont irréfragablement présumées abusives au titre de l'article R. 212-1, 6° du code de la consommation.

67) Les professionnels ne sont tenus qu'à une obligation de moyen d'offrir des véhicules disponibles à la réservation.

Dès lors, les clauses des contrats de location de moyens de transport en libre-service qui excluent toute responsabilité du professionnel en cas de manquement à cette obligation de moyen ont pour objet ou pour effet de supprimer le droit à réparation du consommateur et sont donc irréfragablement présumées abusives en application de l'article R. 212-1, 6° du code de la consommation.

68) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service précise que le professionnel ne peut être tenu responsable des dommages liés au fait qu'aucun véhicule ne soit disponible à la location.

Cette clause, par son caractère général, a pour objet de réduire le droit à réparation du préjudice subi par le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une de ses obligations.

Elle est irréfragablement abusive au titre de l'article R. 212-1, 6° du code de la consommation.

- **Clauses relatives aux pénalités**

L'article R. 212-3° présume abusive la clause qui a pour effet ou pour objet d'« imposer au consommateur qui n'exécute pas ses obligations une indemnité d'un montant manifestement disproportionné ».

L'article 1231-5 du code civil édicte quant à lui:

*« Lorsque le contrat stipule que celui qui manquera de l'exécuter paiera une certaine somme à titre de dommages et intérêts, il ne peut être alloué à l'autre partie une somme plus forte ni moindre.*

*Néanmoins, le juge peut, même d'office, modérer ou augmenter la pénalité ainsi convenue si elle est manifestement excessive ou dérisoire.*

*Lorsque l'engagement a été exécuté en partie, la pénalité convenue peut être diminuée par le juge, même d'office, à proportion de l'intérêt que l'exécution partielle a procuré au créancier, sans préjudice de l'application de l'alinéa précédent.*

*Toute stipulation contraire aux deux alinéas précédents est réputée non écrite.*

*Sauf inexécution définitive, la pénalité n'est encourue que lorsque le débiteur est mis en demeure. » .*

Les deux textes ne peuvent se cumuler dans la mesure où la révision de la clause pénale abusive est proscrite pour des raisons d'effectivité de la protection du consommateur (CJUE 14 juin 2012, Banco español de credito, aff. C-618/10 ; CJUE 30 mai 2013, Dirk Frederik Asbeek

Brusse Katarina de Man Garabito aff. C-488/11, CJUE, gde ch. 26 mars 2019, aff. C-70/17, Abanca Corporación Bancaria).

69) Des clauses de plusieurs contrats de location de moyens de transport en libre-service autorisent le professionnel, en cas de manquement constaté du consommateur, à prélever à « première demande » le montant de la pénalité fixé au contrat. Ces clauses, en qu'elles laissent croire que le professionnel établit seul, sans constat contradictoire, accord des parties ou décision judiciaire, la réalité du manquement invoqué créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elles sont donc abusives.

70) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service autorise par avance le professionnel à se faire verser par le consommateur une pénalité maximum de 150 euros en cas de mauvais retrait ou de mauvaise restitution du moyen de transport.

L'application de plein droit d'une telle clause pénale, même en cas de force majeure ou de faute du professionnel, crée un déséquilibre significatif au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Cette clause est donc abusive.

71) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service autorise le professionnel à facturer au consommateur qui restitue son véhicule en retard une pénalité de 10 euros si le client suivant est gêné par ce retard. Dès lors qu'aucune précision n'est donnée sur l'évaluation de la gêne, cette clause attribue au professionnel le droit d'appliquer de manière discrétionnaire cette pénalité.

Ainsi, la clause crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elle est donc abusive.

72) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service impose au consommateur, en cas de défaut de restitution du véhicule dans le même état que celui dans lequel il a été emprunté, une franchise forfaitaire. L'expression « franchise forfaitaire » ne permet pas au consommateur d'appréhender qu'il s'agit en réalité d'une pénalité conventionnelle et est ainsi de nature à laisser croire qu'il ne bénéficie pas du droit à modération judiciaire en cas d'excès manifeste prévu par l'article 1231-5 du code civil. La clause est abusive.

73) Des clauses de plusieurs contrats de location de moyens de transport en libre-service, sous couvert de mettre à la charge du consommateur le paiement d'une franchise en cas de sinistre, tendent en réalité à imposer à celui-ci en cette hypothèse le paiement d'une indemnité d'un montant manifestement disproportionné par rapport à l'étendue du dommage.

Ces clauses sont présumées abusives au sens de l'article R. 212-2, 3° du code de la consommation.

74) Des clauses de plusieurs contrats de location de moyens de transport en libre-service mettent à la charge du consommateur des indemnités forfaitaires en cas de manquement à ses obligations. Aucune clause de ces mêmes contrats ne sanctionne par une indemnité forfaitaire un quelconque manquement du professionnel à ses propres obligations Cette absence de réciprocité est source de déséquilibre contractuel en défaveur du consommateur. Ces clauses

créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elles sont donc abusives.

75) Des clauses d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service mettent à la charge du consommateur des pénalités en cas de dégradation ou saleté du véhicule. Les conditions particulières précisent deux modalités de nettoyage que le professionnel peut facturer. Or, la clause qui met à la charge du consommateur la pénalité en cas de dégradation ne précise pas la modalité de nettoyage retenue par le professionnel (simple ou approfondie). Cette clause accorde au professionnel le droit exclusif d'interpréter la clause de pénalité. La clause est irréfragablement présumée abusive au titre de l'article R. 212-1, 4° du code de la consommation.

- **Clauses relatives au dépôt de garantie**

76) Des clauses de plusieurs contrats de location de moyens de transport en libre-service permettent la mise en place d'un dépôt de garantie par la carte bancaire du consommateur ou du non professionnel. En l'absence d'informations complémentaires, les clauses sont ambiguës en ce qu'elles permettent au professionnel de prélever immédiatement le dépôt de garantie alors que le consommateur a pu légitimement croire qu'il avait seulement donné « une autorisation de prélèvement ». Ces clauses créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elles sont donc abusives.

77) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service prévoit que le remboursement du dépôt de garantie, parfois qualifié à tort de caution, interviendra dans un délai « raisonnable ». Cette clause laisse le consommateur dans l'ignorance de la date à partir de laquelle il pourra demander le paiement de la somme retenue. La clause crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elle est donc abusive.

78) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service impose au consommateur qui voudrait récupérer son dépôt de garantie d'en faire la demande expresse alors même que le professionnel est tenu de rembourser les sommes dues, même en l'absence de demande expresse du consommateur. En ce qu'elle impose au consommateur de demander le remboursement du dépôt de garantie, la clause crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elle est donc abusive.

79) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service indique, pour le consommateur qui souhaite récupérer son dépôt de garantie, que les frais d'utilisation du véhicule s'apprécient au jour de la résiliation du contrat et non au jour de sa souscription. En ce qu'elle facture au consommateur des frais d'utilisation différents de ceux portés à sa connaissance au moment de la souscription du contrat, la clause crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elle est abusive.

80) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service permet au professionnel de conserver définitivement, quand bon lui semble, tout ou partie du dépôt de garantie qu'il a prélevé sur le compte du consommateur. Dès lors, elle confère au professionnel la faculté discrétionnaire et unilatérale d'imposer une pénalité, dont le professionnel définit lui-même le montant. Cette clause crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elle est donc abusive.

- **Clauses relatives au contenu numérique**

81) Des clauses de contrats de location de moyens de transport en libre-service, sous couvert d'accorder au professionnel le droit d'utiliser les contenus déposés sur son site par le consommateur, tendent, en réalité, par leur étendue, à obtenir la cession des droits d'auteurs gratuitement et par avance au profit du professionnel. De telles clauses sont contraires aux dispositions des articles L. 131-1, L. 131-3 et L. 131-4 du code de la propriété intellectuelle qui prohibent la cession d'œuvres futures, imposent de préciser dans le contrat de cession le contenu visé, les droits conférés ou les exploitations autorisées par l'auteur du contenu protégé, et exigent que l'auteur reçoive une rémunération en contrepartie de la cession.

En outre, en autorisant le professionnel à modifier ces contenus et en privant le consommateur de la possibilité d'exercer son droit de repentir ou de retrait, ces clauses portent atteinte au droit moral de l'auteur en violation des dispositions des articles L. 121-1 et suivants du code de la propriété intellectuelle.

Ces clauses, illicites en ce qu'elles sont stipulées en contravention des dispositions impératives des articles L. 121-1 et suivants et L. 131-1, L. 131-3 et L. 131-4 du code de la propriété intellectuelle, créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties en défaveur du consommateur dès lors qu'elles ont pour objet ou pour effet de placer ce dernier dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par le droit national. Elles sont abusives.

82) L'article 6, I, 2 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique édicte :

« I. [...] »

*2. Les personnes physiques ou morales qui assurent, même à titre gratuit, pour mise à disposition du public par des services de communication au public en ligne, le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par des destinataires de ces services ne peuvent pas voir leur responsabilité civile engagée du fait des activités ou des informations stockées à la demande d'un destinataire de ces services si elles n'avaient pas effectivement connaissance de leur caractère illicite ou de faits et circonstances faisant apparaître ce caractère ou si, dès le moment où elles en ont eu cette connaissance, elles ont agi promptement pour retirer ces données ou en rendre l'accès impossible.*

*L'alinéa précédent ne s'applique pas lorsque le destinataire du service agit sous l'autorité ou le contrôle de la personne visée audit alinéa. »*

Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service, par l'usage de la formule « n'endosse aucune responsabilité », laisse croire que le professionnel ne peut être tenu responsable du contenu déposé par les utilisateurs, consommateurs, sur la plateforme

d'utilisation du service de location de moyens de transport en libre-service. Mais, dès lors que le professionnel permet à ses utilisateurs de communiquer en ligne des messages, il agit en qualité d'hébergeur au sens de l'article 6, I, 2, de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

En cette qualité et selon ce texte, il engage sa responsabilité si, ayant connaissance d'un contenu manifestement illicite, il n'agit pas promptement pour le supprimer ou en bloquer l'accès sous conditions.

Par conséquent, la clause qui prévoit que le professionnel « n'endosse aucune responsabilité devant une action que l'utilisateur pourrait engager » a pour effet de priver les utilisateurs cocontractants de toute action en responsabilité en cas de publications par d'autres utilisateurs, de nature à leur porter préjudice. Elle est irrefragablement présumée abusive au sens de l'article R. 212-1, 6°, du code de la consommation.

- **Clauses relatives aux droits de douane**

83) Des clauses de certains contrats de location de moyens de transport en libre-service ont pour effet ou pour objet de rendre redevable le consommateur d'impôts ou de droits de douane qui, selon la législation applicable, pourraient incomber au professionnel.

Ces clauses illicites, en ce qu'elles sont stipulées en contravention des dispositions impératives nationales et du droit de l'Union européenne en matière de collecte de l'impôt, créent un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties en défaveur du consommateur, dès lors qu'elles ont pour objet ou pour effet de placer ce dernier dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par le droit national et le droit de l'Union européenne. Elles sont abusives.

#### **4. Clauses relatives à la résolution / résiliation**

84) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service permet au professionnel de retenir les sommes versées par le consommateur:

- lorsque le professionnel résilie le contrat, même lorsque la résiliation n'est pas fondée sur la faute du consommateur  
ou
- lorsque le consommateur résilie le contrat en raison d'une faute de son cocontractant.

Cette clause crée ainsi un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elle est abusive.

- **Résolution / Résiliation à l'initiative du professionnel**

85) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service impose au consommateur ou au non professionnel, pour accéder à la prestation de service de location de moyen de transport individuel, de ne pas être débiteur de sommes dont il ne se serait pas acquitté au titre d'une précédente inscription ou location de moyens de transport.

Cette clause permet une résolution unilatérale du contrat par le professionnel pour une cause d'existence d'un litige antérieur qui n'induit pas forcément une faute du consommateur dans l'exécution de ce contrat. En cela, cette clause crée un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elle est abusive.

86) Des clauses de contrats de location de moyens de transport en libre-service prévoient la faculté pour le professionnel de résilier le contrat en cas de comportement du consommateur de nature à entraver la bonne marche du service.

Ces clauses, par la généralité de leur rédaction, susceptibles d'une interprétation unilatérale par le professionnel, créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Dès lors, ces clauses sont abusives.

87) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service autorise le professionnel, en cas de non-respect par le consommateur des CGAU, à résilier le contrat sans prévoir une telle faculté pour le consommateur en cas de manquement du professionnel à ses obligations.

Par ailleurs, la même clause permet au professionnel de ne pas rembourser au consommateur les sommes avancées tant que celui-ci n'en a pas fait expressément la demande. Dès lors, cette clause crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. La clause est abusive.

En outre, d'autres clauses ont pour effet de reconnaître au professionnel le droit de résilier discrétionnairement le contrat, sans reconnaître le même droit au consommateur.

Les clauses sont irréfragablement présumées abusives au sens de l'article R.212-1,8° du code de la consommation.

88) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service qui autorise la résiliation par le professionnel du contrat de location, ne permet pas à sa lecture de connaître la date d'effet de la résiliation.

Cette clause contrevient à l'article L. 211-1, 1er alinéa du code de la consommation.

Cette clause, illicite en ce qu'elle est stipulée en contravention des dispositions impératives de l'article L. 211-1, 1er alinéa, du code de la consommation, crée un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties en défaveur du consommateur, dès lors qu'elle a pour objet ou pour effet de placer ce dernier dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par le droit de la consommation. Elle est donc abusive.

89) Des clauses de quelques contrats de location de moyens de transport en libre-service permettent au professionnel à l'origine de la résiliation du contrat, sans d'ailleurs respecter une durée de préavis raisonnable, de ne rembourser aucun frais au consommateur, sans que la nature et le montant de ses frais ne soient précisés. Ces clauses créent un déséquilibre significatif entre

les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elles sont donc abusives.

90) Selon l'article 1230 du code civil, seules les clauses destinées à produire des effets une fois le contrat résilié perdurent. Or, les clauses de plusieurs contrats de location de moyens de transport en libre-service laissent croire au consommateur ou au non professionnel que l'ensemble des effets du contrat perdureront une fois celui-ci résilié, et pas uniquement les clauses destinées à produire des effets après la résiliation.

Les clauses, en ce qu'elles contreviennent aux dispositions supplétives de l'article 1230 du code civil, créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties en défaveur du consommateur dès lors qu'elles ont pour objet ou pour effet de placer ce dernier dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par le droit national. Elles sont abusives.

- **Résolution / Résiliation à l'initiative du consommateur**

91) L'article 1211 du code civil dispose :

*« Lorsque le contrat est conclu pour une durée indéterminée, chaque partie peut y mettre fin à tout moment, sous réserve de respecter le délai de préavis contractuellement prévu ou, à défaut, un délai raisonnable. ».*

Des clauses de quelques contrats de location de moyens de transport en libre-service entravent (« acquittement de toutes les sommes dues », « absence de grief du professionnel à l'encontre du consommateur ») l'exercice du droit discrétionnaire par le consommateur de résilier à tout moment un contrat à durée indéterminée.

Elles méconnaissent les dispositions impératives de l'article 1211 du code civil.

Ces clauses, illicites en ce qu'elles sont stipulées en contravention des dispositions impératives l'article 1211 du code civil, créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties en défaveur du consommateur, dès lors qu'elles ont pour objet ou pour effet de placer ce dernier dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par le droit national. Elles sont abusives.

92) Des clauses de certains contrats de location de moyens de transport en libre-service conclus à durée indéterminée permettent au professionnel de conserver des sommes (montant de l'abonnement du mois en cours) une fois le contrat résilié, sans aucune contrepartie vis à vis du consommateur.

Dès lors, ces clauses, en ce qu'elles ne permettent pas au consommateur de bénéficier du service pour le mois en cours, dont il doit pourtant payer la redevance entière, créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation.

93) La clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service prévoit que lorsque le consommateur résilie le contrat, il est privé du droit de remboursement des sommes qu'il a avancées (unités de prépaiement).

Par ailleurs, des clauses de quelques contrats de location de moyens de transport en libre-service entravent (« acquittement de toutes les sommes dues », « absence de grief du professionnel à l'encontre du consommateur ») l'exercice du droit discrétionnaire par le consommateur de résilier à tout moment un contrat à durée indéterminée.

Ces clauses ont donc pour effet de pénaliser le consommateur qui exerce son droit discrétionnaire de résiliation d'un contrat à durée indéterminée et d'entraver l'exercice de ce droit.

En cela, ces clauses, illicites en ce qu'elles sont stipulées en contravention des dispositions impératives de l'article 1211 du code civil, créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations aux parties en défaveur du consommateur, dès lors qu'elles ont pour objet ou pour effet de placer ce dernier dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par le droit national. Elles sont abusives.

## 5. Clauses relatives à la responsabilité

- Du consommateur

94) Des clauses de quelques contrats de location de moyens de transport en libre-service mettent à la charge du consommateur, en cas de vol ou perte du véhicule ou en cas de mise en charge ou tentative de mise en charge du véhicule loué, une reconnaissance de responsabilité, et l'ensemble des conséquences en découlant, même sans faute de sa part.

Ces clauses, qui ont pour effet d'imposer au consommateur la charge de la preuve qu'il n'a pas commis de faute, sont irréfragablement présumées abusives au regard de l'article R. 212-1, 12° du code de la consommation.

95) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service a pour effet de présumer irréfragablement le consommateur locataire comme gardien de la chose. En cela cette clause est contraire à l'article 1356, alinéa 2 du code civil.

Cette clause, illicite en ce qu'elle est stipulée en contravention des dispositions impératives de l'article 1356, alinéa 2 du code civil, crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties en défaveur du consommateur, dès lors qu'elle a pour objet ou pour effet de placer ce dernier dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par le droit national. Elle est donc abusive.

96) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service, rédigée en termes très généraux, fait peser sur le consommateur l'obligation d'indemniser tout dommage causé par l'utilisation du service de location de moyens de transport en libre-service.

Cette clause, qui est de nature à obliger le consommateur à indemniser un dommage qui pourrait ne pas lui être imputable, crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur.

97) L'article 1240 du code civil dispose :

*« Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer. ».*

Par ailleurs, le premier alinéa de l'article 1242 du code civil dispose :

*« On est responsable non seulement du dommage que l'on cause par son propre fait, mais encore de celui qui est causé par le fait des personnes dont on doit répondre, ou des choses que l'on a sous sa garde. ».*

Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service met à la charge du consommateur la responsabilité des dommages causés par le véhicule à l'expiration de la période de location alors qu'il n'en a plus la garde et alors même qu'il n'aurait pas commis de faute.

La clause, en ce qu'elle contrevient aux dispositions supplétives des articles 1240 et 1242 du code civil, crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties en défaveur du consommateur dès lors qu'elle a pour objet ou pour effet de placer ce dernier dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par le droit national. Elle est abusive.

98) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service, en ce qu'elle fait reconnaître expressément au consommateur que lui sera imputé un événement qu'il n'a pas signalé, alors même que cet événement a pu être réalisé après la remise du véhicule, a pour effet de lui imposer la charge de la preuve de son absence de responsabilité quant à l'événement survenu sur le véhicule.

Cette clause est irréfragablement présumée abusive au sens des dispositions de l'article R. 212-1, 12° du code de la consommation.

99) Une clause d'un contrat de location d'un moyen de transport en libre-service rend le consommateur responsable de toute activité pouvant se dérouler sur son compte sans exclure l'hypothèse d'une activité dommageable ne résultant pas de son fait.

En raison de sa généralité, cette clause est irréfragablement présumée abusive au sens de l'article R. 212-1, 6°, du code de la consommation.

100) L'article 1242, alinéa 1er, du code civil dispose : *« On est responsable non seulement du dommage que l'on cause par son propre fait, mais encore de celui qui est causé par le fait des personnes dont on doit répondre, ou des choses que l'on a sous sa garde ».*

Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service met à la charge du consommateur une responsabilité du fait de la garde du vélo en cas d'accident ou d'incident impliquant ce dernier sans prévoir une exonération de responsabilité en cas de perte de la garde (usage, contrôle et direction) ou de force majeure.

La clause crée dès lors un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elle est abusive.

101) L'article 1242, alinéa 1er du code civil dispose : « *On est responsable non seulement du dommage que l'on cause par son propre fait, mais encore de celui qui est causé par le fait des personnes dont on doit répondre, ou des choses que l'on a sous sa garde* ».

Des clauses de quelques contrats de location de moyens de transport en libre-service mettent à la charge du consommateur une responsabilité du fait de la chose louée même dans l'hypothèse où celui-ci n'en a plus la garde.

Ces clauses créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elles sont donc abusives.

102) Des clauses de nombreux contrats de location de moyens de transport en libre-service permettent au professionnel d'étendre le champ de responsabilité des parents du fait de leur enfant mineur au dommage causé indirectement par ce dernier.

Les clauses, en ce qu'elles font peser une responsabilité des parents du fait de leurs enfants mineurs en raison d'un dommage causé indirectement, contreviennent au principe selon lequel les dommages et intérêts ne comprennent que ce qui est une suite immédiate et directe de l'inexécution (cf. article 1231-4 du code civil).

En outre, ces clauses ne réservent pas l'exonération des parents en cas de force majeure ou de faute de la victime (cf Cass Ass. Plénière, 13 décembre 2002, pourvoi n° 0013.787, Bulletin AP n° 4,).

Ces clauses créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elles sont abusives.

- [Du professionnel](#)

103) L'article L. 221-15 du code de la consommation dispose :

*« Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure. ».*

Des clauses de très nombreux contrats de location de moyens de transport en libre-service exonèrent la responsabilité du professionnel en cas d'inexécution de son obligation par un prestataire de service auquel il a eu recours pour l'exécution de ses propres obligations, résultant d'un contrat conclu à distance alors que, selon la jurisprudence de la Cour de cassation (Cass. Civ. I, 13 novembre 2008, n° 07-14856.), un tel prestataire n'est pas un tiers au contrat au sens de l'article L. 221-15 du code de la consommation.

Ces clauses, en cela, ont pour effet d'exonérer le professionnel de sa responsabilité prévue par ce dernier texte.

Elles sont irréfragablement présumées abusives au sens de l'article R. 212-1, 6° du code de la consommation.

104) Des clauses de nombreux contrats de location de moyens de transport en libre-service ont pour effet ou objet d'exonérer la responsabilité du professionnel en cas de non disponibilité, défaut de fonctionnement du site internet ou de l'application ou de tout ou partie du service. Ces clauses sont irréfragablement présumées abusives au titre de l'article R. 212-1, 6° du code de la consommation.

En outre, la responsabilité du professionnel en cas de contrat conclu à distance est régie par un régime (article L. 221-15 du code de la consommation) qui encadre l'exonération de cette responsabilité. Elles sont abusives.

105) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service, en ce qu'elle plafonne le montant des dommages et intérêts dus par le professionnel au consommateur dans le cas où la responsabilité du professionnel serait engagée, est irréfragablement présumée abusive au titre de l'article R. 212-1, 6° du code de la consommation.

106) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service limite le montant d'indemnisation du consommateur en cas de manquement du professionnel quant à l'exécution de ses obligations contractuelles à 25 euros maximum.

La mise en œuvre d'un plafond maximum d'indemnisation du consommateur revient à réduire le droit à réparation du préjudice subi par le consommateur en cas de manquement du professionnel à l'une de ses obligations. La clause est irréfragablement présumée abusive au titre de l'article R. 212-1, 6° du code de la consommation.

107) L'article 1218 du code civil édicte :

*« Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.*

*Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1. ».*

Des clauses de certains contrats de location de moyens de transport en libre-service font irréfragablement présumer que constituent des cas de force majeure tous les événements échappant au contrôle raisonnable du professionnel alors même que certains d'entre eux ne seraient ni imprévisibles ni irrésistibles.

Ces clauses ont donc pour effet d'exonérer le professionnel de sa responsabilité dans des situations dans lesquelles elle pourrait être engagée.

Ces clauses sont irréfragablement présumées abusives au titre de l'article R. 212-1, 6° du code de la consommation.

108) Des clauses de certains contrats de location de moyens de transport en libre-service exonèrent le professionnel de toute responsabilité en cas de vices liés à la fabrication du moyen de transport.

S'il s'agit des vices cachés la clause, en ce qu'elle écarte la garantie du professionnel, déroge à l'article- 1721 du code civil également applicable aux baux mobiliers (cf. Cass civ I, 28 janvier 1976 n° 74-13591), et selon lequel : « *Il est dû garantie au preneur pour tous les vices ou défauts de la chose louée qui en empêchent l'usage, quand même le bailleur ne les aurait pas connus lors du bail.*

*S'il résulte de ces vices ou défauts quelque perte pour le preneur, le bailleur est tenu de l'indemniser. ».*

S'il s'agit d'un défaut au sens de la responsabilité du fait des produits défectueux, cette clause contrevient aux articles 1245 et 1245-5 du code civil aux termes desquels le producteur ou assimilé est responsable du dommage causé par un défaut de son produit.

Ces clauses ont dès lors pour effet de supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le consommateur en cas manquement par le professionnel à l'une de ses obligations. Elles sont irréfragablement présumées abusives au titre de l'article R. 212-1, 6° du code de la consommation.

## 6. Cession

109) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service prévoit que le contrat peut être automatiquement cédé à l'unique discrétion du professionnel sans réserver l'hypothèse où cette cession est susceptible d'engendrer une diminution des droits du consommateur. Elle est donc présumée abusive au titre de l'article R. 212-2, 5° du code de la consommation.

## 7. Litige

- **Clauses relatives à la médiation**

110) Des clauses de certains contrats de location de moyens de transport en libre-service laissent croire au consommateur que le seul recours amiable est celui formé devant « un Médiateur » alors qu'il s'agit d'un service interne du professionnel et que le consommateur dispose d'autres recours amiables, notamment le recours au médiateur de la consommation ou à un conciliateur de justice, pour résoudre un litige lié à l'exécution du contrat de location.

Ces clauses ont dès lors pour effet d'entraver l'exercice des voies de recours par le consommateur. Ces clauses sont présumées abusives au titre de l'article R. 212-2, 10° du code de la consommation.

- **Clauses relatives à la compétence territoriale du tribunal**

111) Selon l'article 46 du code de procédure civile :

*« Le demandeur peut saisir à son choix, outre la juridiction du lieu où demeure le défendeur :*

*- en matière contractuelle, la juridiction du lieu de la livraison effective de la chose ou du lieu de l'exécution de la prestation de service ;*

*- en matière délictuelle, la juridiction du lieu du fait dommageable ou celle dans le ressort de laquelle le dommage a été subi [ ....] .».*

L'article R. 631-3 du code de la consommation édicte :

*« Le consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. ».*

En outre, l'article 48 du code de procédure civile édicte :

*« Toute clause qui, directement ou indirectement, déroge aux règles de compétence territoriale est réputée non écrite à moins qu'elle n'ait été convenue entre des personnes ayant toutes contracté en qualité de commerçant et qu'elle n'ait été spécifiée de façon très apparente dans l'engagement de la partie à qui elle est opposée ».*

Des clauses de quelques contrats de location de moyens de transport en libre-service imposent au consommateur, demandeur à une éventuelle action en justice, la compétence territoriale d'un tribunal donné.

Ces clauses insérées dans des contrats conclus entre un professionnel et un consommateur, en ce qu'elles ne laissent pas la possibilité au consommateur de choisir la juridiction de son choix conformément à l'article 46 du code de procédure civile et à l'article R. 631-3 du code de la consommation, dérogent aux règles de compétence territoriale prévues par ces textes et contreviennent à l'article 48 du code de procédure civile.

Ces clauses, illicites en ce qu'elles sont stipulées en contravention des dispositions impératives de l'article 48 du code de procédure civile, créent un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties en défaveur du consommateur, dès lors qu'elles ont pour objet ou pour effet de placer ce dernier dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par le droit national. Elles sont abusives.

- **Clauses relatives à l'imputation des frais en cas de perte d'un procès**

112) L'article 696 du code de procédure civile édicte :

*« La partie perdante est condamnée aux dépens, à moins que le juge, par décision motivée, n'en mette la totalité ou une fraction à la charge d'une autre partie.*

*Les conditions dans lesquelles il peut être mis à la charge d'une partie qui bénéficie de l'aide juridictionnelle tout ou partie des dépens de l'instance sont fixées par les dispositions de la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 et du décret n° 91-1266 du 19 décembre 1991. ».*

L'article 700 du code de procédure civile édicte :

*« Le juge condamne la partie tenue aux dépens ou qui perd son procès à payer :*

*1° A l'autre partie la somme qu'il détermine, au titre des frais exposés et non compris dans les dépens ;*

*2° Et, le cas échéant, à l'avocat du bénéficiaire de l'aide juridictionnelle partielle ou totale une somme au titre des honoraires et frais, non compris dans les dépens, que le bénéficiaire de l'aide aurait exposés s'il n'avait pas eu cette aide. Dans ce cas, il est procédé comme il est dit aux alinéas 3 et 4 de l'article 37 de la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991.*

*Dans tous les cas, le juge tient compte de l'équité ou de la situation économique de la partie condamnée. Il peut, même d'office, pour des raisons tirées des mêmes considérations, dire qu'il n'y a pas lieu à ces condamnations. Néanmoins, s'il alloue une somme au titre du 2° du présent article, celle-ci ne peut être inférieure à la part contributive de l'Etat. ».*

Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service, en ce qu'elle prive le consommateur du droit d'obtenir du juge qu'il le dispense, s'il perd le procès, de la charge de tout ou partie des frais de celui-ci, est de nature à créer un déséquilibre significatif au détriment du consommateur, partie présumée faible du contrat, au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation. Elle est abusive.

- **Clauses relatives à l'arbitrage**

113) Certains contrats de location de moyens de transports stipulent qu'en cas de litige, les parties devront saisir exclusivement une juridiction arbitrale.

L'article 1448 du code de procédure civile prévoit que l'arbitre dispose d'une priorité pour statuer sur sa compétence. D'après cette règle, dite de la compétence-compétence, la juridiction étatique suspend tout examen de la convention d'arbitrage tant que l'arbitre ne s'est pas prononcé sur sa propre compétence, sauf si le tribunal arbitral n'a pas encore été saisi et que la clause d'arbitrage est manifestement inapplicable ou manifestement nulle.

Par ailleurs, selon l'article 2061, alinéa 2, du code civil, lorsque l'une des parties n'a pas contracté dans le cadre de son activité professionnelle, une clause compromissoire ne peut lui être opposée.

Dans la mesure où l'article 1448 précité n'envisage pas, comme exception à la règle dite de compétence-compétence qu'elle édicte, l'hypothèse prévue au second alinéa de l'article 2061 en faveur du consommateur, il s'en déduit que cette dernière disposition législative doit

s'interpréter comme permettant l'insertion d'une clause compromissoire dans un contrat conclu entre un professionnel et un consommateur à condition qu'elle ne puisse être mise en œuvre qu'avec l'accord de ce dernier, soit que celui-ci décide de saisir lui-même la juridiction arbitrale soit que, préalablement à la saisine par le professionnel, ce dernier recueille son accord.

En outre, l'article R 212-2, 10° du code de la consommation présume abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de supprimer ou entraver l'exercice d'actions en justice ou des voies de recours par le consommateur, notamment en obligeant celui-ci à saisir exclusivement une juridiction non couverte par des dispositions légales ou à passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges.

Or, selon la Cour de justice des Communautés européennes, les modalités procédurales visant à assurer la sauvegarde des droits que les justiciables tirent du droit communautaire relèvent de l'ordre juridique interne de chaque État membre en vertu du principe de l'autonomie procédurale des États membres, à condition toutefois qu'elles ne rendent pas impossible en pratique ou excessivement difficile l'exercice des droits conférés par l'ordre juridique communautaire (CJCE, 26 octobre 2006, Mostaza Claro, C-168/05, point 24, CJCE 16 mai 2000, Preston e.a., C-78/98, point 31, et 19 septembre 2006, Germany et Arcor, C-392/04 et C-422/04, point 57, CJCE 16 mai 2000, Preston e.a., C-78/98, point 31, et 19 septembre 2006, Germany et Arcor, C-392/04 et C-422/04, point 57). La Cour de justice de l'Union européenne a précisé ensuite qu'il existe un risque non négligeable que les consommateurs concernés puissent être dissuadés de se défendre eu égard aux frais qu'une action en justice entraînerait par rapport au montant de la dette concernée ou parce qu'ils ignorent ou ne perçoivent pas l'étendue de leurs droits (CJUE 18 février 2016, Finanmadrid EFC, C-49/14, EU:C:2016:98, point 52). Ainsi, au nombre des moyens adéquats et efficaces devant garantir aux consommateurs un droit à un recours effectif doit figurer la possibilité d'introduire un recours ou de former opposition dans des conditions procédurales raisonnables, de sorte que l'exercice de leurs droits ne soit pas soumis à des conditions, notamment de délais ou de frais, qui amenuisent l'exercice des droits garantis par la directive 93/13 (arrêt du 21 avril 2016, Radlinger et Radlingerová, C-377/14, EU:C:2016:283, point 46).]

Il résulte de la combinaison de ces textes et de cette jurisprudence européenne que doit être présumée abusive la clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service qui ne permet pas au consommateur ou non-professionnel avant toute saisine de la juridiction arbitrale par le professionnel, de décliner la compétence de celle-ci et le contraint à se constituer devant cette dernière pour invoquer son inopposabilité par application des dispositions du second alinéa de l'article 2061.

Les clauses, qui permettent au professionnel d'initier une procédure d'arbitrage sans obtenir préalablement l'accord du consommateur ou d'obliger le consommateur ou le non-professionnel à recourir exclusivement à une procédure arbitrale pour trancher toute contestation relative à l'utilisation du service proposé par le professionnel, sont donc présumées abusives.

- [Clauses relatives à l'action de groupe](#)

114) L'article L. 623-32 du code de la consommation dispose :

*« Est réputée non écrite toute clause ayant pour objet ou effet d'interdire à un consommateur de participer à une action de groupe. ».*

Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service interdit au consommateur d'être demandeur ou membre dans toute action collective intentée à l'encontre du professionnel.

Cette clause, illicite en ce qu'elle est stipulée en contravention des dispositions impératives de l'article L. 623-32 du code de la consommation, crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties en défaveur du consommateur dès lors qu'elle a pour objet ou pour effet de placer ce dernier dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par le droit national. Elle est abusive.

- **Clauses relatives au modèle des conditions générales susceptible d'être produit devant le juge**

115) Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service, de par sa rédaction, ne permet pas au consommateur de déterminer avec exactitude dans quels cas de figure il pourra exciper d'une version imprimée des conditions générales d'utilisation en cas de recours devant une juridiction.

Cette clause, illicite en ce qu'elle est stipulée en contravention des dispositions impératives de l'article L. 211-1, 1er alinéa, du code de la consommation, crée un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties en défaveur du consommateur, dès lors qu'elle a pour objet ou pour effet de placer ce dernier dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par le droit national. Elle est abusive.

Cette clause permet également d'opposer au consommateur d'éventuelles clauses qui ne figurent pas dans l'écrit qu'il accepte ou qui sont reprises dans un autre document auquel il n'est pas fait expressément référence lors de la conclusion du contrat et dont il n'a pas eu connaissance avant sa conclusion.

Elle est dès lors irréfragablement présumée abusive au titre de l'article R. 212-1, 1° du code de la consommation.

- **Clauses relatives aux conséquences de l'annulation d'une ou plusieurs clauses du contrat**

116) L'article 1184, alinéa 1 du code civil dispose :

*« Lorsque la cause de nullité n'affecte qu'une ou plusieurs clauses du contrat, elle n'emporte nullité de l'acte tout entier que si cette ou ces clauses ont constitué un élément déterminant de l'engagement des parties ou de l'une d'elles. »*

*Le contrat est maintenu lorsque la loi répute la clause non écrite, ou lorsque les fins de la règle méconnue exigent son maintien. ».*

Des clauses de certains contrats de location de moyens de transport en libre-service prévoient, en cas de nullité ou d'inapplicabilité de l'une quelconque des stipulations des conditions générales d'utilisation, que les autres stipulations demeureront applicables.

Elles ne réservent pas l'hypothèse de la nullité d'une clause essentielle du contrat (cf. article 1184, alinéa 1 du code civil) qui est de nature à entraîner l'annulation de tout ou partie du contrat.

Ces clauses, en ce qu'elles contreviennent aux dispositions supplétives de l'article 1184, alinéa 1 du code civil, créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties en défaveur du consommateur dès lors qu'elles ont pour objet ou pour effet de placer ce dernier dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par le droit national. Elles sont abusives.

- **Clauses relatives aux modalités de saisine du juge**

117) L'article 54 du code de procédure civile dispose :

*« Sous réserve des cas où l'instance est introduite par la présentation volontaire des parties devant le juge, la demande initiale est formée par assignation, par remise d'une requête conjointe au greffe de la juridiction ou par requête ou déclaration au greffe de la juridiction. ».*

Une clause d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service autorise le professionnel à effectuer la signification d'une éventuelle procédure judiciaire à l'encontre du consommateur uniquement par lettre.

Cette clause est contraire aux dispositions impératives de l'article 54 du code de procédure civile.

La clause, illicite en ce qu'elle est stipulée en contravention des dispositions impératives de l'article 54 du code de procédure civile, crée un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties en défaveur du consommateur, dès lors qu'elle a pour objet ou pour effet de placer ce dernier dans une situation juridique moins favorable que celle prévue par le droit national. Elle est abusive.

**PAR CES MOTIFS,**

**LA COMMISSION DES CLAUSES ABUSIVES :**

**Rappelle que :**

1° Les clauses des contrats de location de moyens de transport en libre-service doivent être rédigées de manière claire et compréhensible et en langue française ;

- 2° Les conditions générales d'utilisation des contrats de location de moyens de transport en libre-service doivent être accessibles pour le consommateur de manière effective ;
- 3° Les contrats de location de moyens de transport en libre-service et leurs accessoires doivent figurer sur un support durable ;
- 4° Le consommateur doit recevoir l'exhaustivité des informations prévues aux articles 13 et 14 du Règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

**Recommande que soient éliminées les clauses ayant pour effet ou objet :**

- 5° de permettre l'engagement du consommateur par la sélection d'une des offres proposées par le professionnel alors que celui-ci dispose d'une faculté discrétionnaire et unilatérale de mettre fin au contrat ;
- 6° de faire présumer de manière irréfragable, du simple fait de l'utilisation d'un service de location de moyens de transport en libre-service, l'adhésion à des clauses qui ont pu ne pas figurer dans l'écrit que le consommateur ou le non professionnel a accepté ou qui ont pu être reprises dans un autre document et dont le consommateur n'a pas eu connaissance avant la conclusion du contrat ;
- 7° de ne pas connaître, lors de la conclusion du contrat, le montant de l'acompte que le consommateur doit verser ;
- 8° de faire présumer que le consommateur a eu accès au contrat au moment de sa conclusion ;
- 9° de laisser au professionnel la possibilité de fixer unilatéralement la date de début de l'abonnement ;
- 10° d'accorder au professionnel le pouvoir discrétionnaire de considérer comme insuffisantes les pièces à fournir pour résilier le contrat ;
- 11° de ne pas autoriser le consommateur à bénéficier de son droit de rétractation en cas de conclusion d'un contrat à distance ;
- 12° de priver le consommateur de son droit de rétractation, lorsque le contrat est conclu à distance, soit en cas d'exécution partielle, soit en cas d'exécution totale sans qu'il ait expressément renoncé à ce droit au moment où il a demandé l'exécution ;
- 13° de facturer la totalité de l'abonnement au consommateur en cas d'exercice de sa faculté de rétractation pour un contrat conclu à distance et dont l'exécution a commencé à sa demande expresse avant la fin du délai de rétractation ;
- 14° de ne pas permettre au consommateur de s'assurer, lors de la conclusion du contrat, que son terminal mobile permettra l'utilisation de l'application du professionnel et, en cas de conclusion d'un contrat de location avec un crédit d'utilisation, d'obliger le consommateur à adapter ultérieurement son terminal mobile aux évolutions de l'application du professionnel et de le contraindre, le cas échéant, à supporter le coût de l'adaptation de son terminal mobile, sans possibilité de remboursement ;
- 15° d'interdire l'accès du consommateur au service de location pour des motifs non définis précisément dans le contrat ;
- 16° de faire présumer le respect de l'obligation de délivrance d'un moyen de transport en libre-service conforme à l'usage locatif attendu ;
- 17° d'empêcher le consommateur d'appréhender l'ordre d'attribution du véhicule réservé, et donc la certitude de disponibilité dudit véhicule, et de ne pas définir les causes possibles de dérogation au principe général d'attribution des véhicules ;
- 18° de modifier unilatéralement les clauses relatives à la durée, aux caractéristiques du bien à livrer ou du service à rendre ;

- 19° de permettre au professionnel de modifier unilatéralement un contrat à durée déterminée sans adhésion du consommateur à ladite modification ;
- 20° d'imposer au consommateur, de vérifier, après restitution du bien loué, la disponibilité de celui-ci pour une nouvelle réservation sur l'application du professionnel, sous peine d'une prolongation du temps de location du véhicule pourtant restitué
- 21° d'exiger que le consommateur prenne contact avec le professionnel alors même que l'ensemble des manipulations demandées pour restituer le bien loué a été réalisé et ainsi prolonger indûment le temps de location ;
- 22° de laisser croire au consommateur que seules les données délivrées par le serveur informatique du professionnel peuvent être probantes pour justifier de la restitution du bien loué ;
- 23° d'imposer au consommateur, pour les contrats de location de moyens de transport en libre-service ne répondant pas à l'obligation d'assurance visée à l'article L. 211-1 du code des assurances, d'être titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile sans définir la couverture exacte attendue par le professionnel ;
- 24° de ne pas s'assurer que le bailleur a rempli son obligation de renseignement en matière de garanties d'assurance dont le consommateur peut bénéficier ;
- 25° de faire présumer que le consommateur a pris connaissance, au moment de la conclusion du contrat de location, des garanties d'assistance dont il peut bénéficier ;
- 26° d'induire en erreur le consommateur sur les exclusions et l'étendue de ses droits applicables en matière de garantie d'assurance responsabilité civile automobile obligatoire prévue à l'article L. 211-1 du code des assurances ;
- 27° d'induire en erreur le consommateur quant à l'existence d'une déchéance de la garantie d'assurance responsabilité civile automobile obligatoire prévue à l'article L. 211-1 du code des assurances en cas de conduite sous l'emprise de l'alcool et de la drogue ;
- 28° d'imposer au locataire une déclaration de sinistre dans des conditions de délai contraires aux dispositions de l'article L. 113-2 du code des assurances ;
- 29° d'inverser la charge de la preuve en imposant au consommateur de démontrer qu'il n'a pas commis de négligence, sous peine de déchéance du contrat d'assurance, en cas de vol du véhicule loué ;
- 30° de faire croire au consommateur ou au non professionnel qu'il serait déchu du bénéfice des garanties d'assurances rattachées au véhicule loué pour des faits indéterminés ;
- 31° de limiter la responsabilité du professionnel à travers une clause de renonciation à recours de l'assureur du consommateur en cas de dommage dont le professionnel peut être responsable ;
- 32° de faire supporter au consommateur, en cas de dommage ou de panne sur le moyen de transport loué, les conséquences de fautes qui ne lui sont pas imputables ;
- 33° de modifier, à tout moment, unilatéralement les tarifs de location de contrats de location conclus à durée déterminée ;
- 34° de modifier sans préavis les tarifs de location de contrats de location conclus à durée indéterminée ;
- 35° de ne pas s'assurer que le consommateur a eu connaissance avant la conclusion du contrat des tarifs de location et a pu connaître de manière claire et compréhensible les modalités de fixation du prix ;
- 36° de permettre au professionnel de demander au consommateur de s'acquitter des différents frais engagés par le professionnel pour récupérer les sommes dues par le consommateur ;
- 37° de faire courir de plein droit sans mise en demeure des intérêts au taux légal sur des sommes dont le consommateur n'est pas nécessairement en mesure de connaître l'exigibilité ou le montant ;
- 38° de laisser croire au consommateur qu'une indemnité forfaitaire de recouvrement est exigible de la part du professionnel ;

- 39° d'imposer au consommateur l'acquittement de frais bancaires liés à un rejet de paiement ou de prélèvement sur sa carte bancaire alors même qu'il n'est pas nécessairement responsable de ce rejet ;
- 40° de mettre à la charge du consommateur les éventuels coûts de contact du service client sans les déterminer de manière précise et de mettre à la charge du consommateur les frais d'un appel téléphonique qui peut être rendu nécessaire par l'inexécution ou l'exécution défectueuse de son obligation par le professionnel ;
- 41° d'imposer au consommateur un délai maximum d'un mois pour contester les sommes dont il serait redevable ;
- 42° de ne pas déterminer avec exactitude la date précise à laquelle sera effectué le paiement mensuel de l'abonnement par carte bancaire ou par prélèvement sur le compte bancaire ;
- 43° de priver le consommateur de demander son droit à remboursement du carburant non consommé à l'expiration d'un bref délai ;
- 44° de ne pas permettre au consommateur de connaître avec exactitude le moment de la fin de la location ;
- 45° de ne pas permettre au consommateur de s'assurer que les frais qui lui sont réclamés, et dont il doit consulter les montants à travers un lien URL, correspondent aux tarifs qu'il a acceptés ;
- 46° de ne pas permettre au consommateur d'identifier avec certitude les sommes susceptibles de lui être imputées ;
- 47° de limiter indûment les moyens pour le consommateur de prouver les unités de paiement à son crédit ou les sommes dues au professionnel à un seul mode de preuve, lequel émane du professionnel ;
- 48° de restreindre les droits du consommateur quant aux voies de recours qui lui sont ouvertes en matière de contestation de facturation et d'exclure un remboursement monétaire du consommateur en cas de faute du professionnel ;
- 49° de permettre au professionnel de rétracter, une fois celle-ci acceptée par le consommateur, l'offre promotionnelle de location émise par le professionnel ;
- 50° de permettre au professionnel de ne pas exécuter la prestation de service de location alors même que le consommateur a exécuté son obligation de paiement du prix ;
- 51° d'imposer au seul consommateur un délai pour agir en paiement. ;
- 52° de faire courir le délai de déclaration d'un incident à compter de l'événement et non de sa connaissance par le consommateur ;
- 53° d'obliger le consommateur à restituer au professionnel, sous peine de facturation horaire du véhicule loué, l'ensemble des accessoires et documents rattachés au véhicule sans prévoir l'hypothèse du vol ou de la destruction de ces éléments ;
- 54° de mettre à la charge du consommateur l'obligation de vérifier l'état d'éléments fonctionnels sans définir ceux-ci de manière limitative
- 55° d'imposer une présomption irréfragable de prise en charge de la réparation de tous les dommages intervenus sur le véhicule ;
- 56° de ne pas définir précisément les actions attendues de la part du consommateur en cas d'accident matériel sur le véhicule loué et de mettre à la charge du consommateur des frais de dépannage qui ne lui sont pas nécessairement imputables ;
- 57° de mettre à la charge du consommateur les réparations engendrées par l'état de vétusté ;
- 58° lorsque le consentement est la base légale du traitement, de faire présumer le consentement du consommateur au traitement de ses données à caractère personnel à la conclusion du contrat de location.
- 59° de renvoyer le consommateur à un document dont il n'a pas eu nécessairement connaissance au moment de la conclusion du contrat en ce qui concerne les informations relatives au traitement de ses données à caractère personnel ;

- 60° de priver le consommateur du droit de connaître avec exactitude les finalités des traitements de ses données à caractère personnel et la base légale du traitement consistant à transférer certaines DCP à des tiers au contrat ;
- 61° De ne pas permettre de s'assurer que le consentement du consommateur a bien été recueilli, lorsque le consentement constitue la base légale du traitement de données à caractère personnel à des fins de prospection commerciale ;
- 62° de ne pas permettre au consommateur, au moment de la conclusion du contrat, de connaître les destinataires de ses données à caractère personnel ;
- 63° de laisser croire au consommateur qu'un transfert de ses données à caractère personnel peut être effectué en l'absence d'une décision d'adéquation, dans un pays tiers à l'Union européenne sans recevoir l'information appropriée ;
- 64° d'autoriser le professionnel à suspendre le contrat en cas d'inexécution d'une de ses obligations ou de façon discrétionnaire ;
- 65° d'autoriser le professionnel à suspendre le contrat de location en cas de manquement du consommateur à l'une quelconque de ses obligations, quelle que soit la gravité du manquement, et selon la libre appréciation du professionnel ;
- 66° de limiter la responsabilité du professionnel en présentant comme une obligation de moyen la mise à disposition au consommateur du véhicule loué lorsque celui-ci a fait l'objet d'une réservation ;
- 67° d'exclure toute responsabilité du professionnel en cas de non-respect de son obligation de moyen d'offrir des véhicules disponibles à la réservation ;
- 68° de réduire le droit à réparation du consommateur quant au préjudice subi par l'absence de disponibilité d'un véhicule à la location ;
- 69° d'autoriser le professionnel à établir seul, sans constat contradictoire, accord des parties ou décision judiciaire, la réalité du manquement invoqué afin de prélever le montant de la pénalité fixé au contrat ;
- 70° d'appliquer de plein droit une clause pénale en cas de mauvais retrait ou mauvaise restitution du bien loué y compris en cas de force majeure ou de faute du professionnel ;
- 71° de prévoir une pénalité à l'encontre du consommateur en cas de retard de restitution du véhicule sans que ce retard soit suffisamment caractérisé dans le contrat ;
- 72° d'utiliser un vocable qui ne permet pas au consommateur d'appréhender l'existence d'une pénalité conventionnelle et dès lors de laisser croire au consommateur qu'il ne bénéficie pas du droit à modération judiciaire en cas d'excès manifeste prévu par l'article 1231-5 du code civil ;
- 73° d'imposer le paiement d'une indemnité d'un montant manifestement disproportionné par rapport à l'étendue du dommage en cas d'accident sur le véhicule loué ;
- 74° de mettre à la charge du consommateur des indemnités forfaitaires en cas de manquement de ses obligations alors même qu'aucune indemnité forfaitaire n'est imposée au professionnel en cas de manquement à ses propres obligations ;
- 75° d'imposer au consommateur une indemnité forfaitaire en cas de dégradation ou saleté du véhicule restitué dont l'appréciation des modalités de nettoyage est laissée à la libre discrétion du professionnel ;
- 76° de permettre au professionnel de prélever immédiatement le dépôt de garantie sur le compte bancaire du consommateur ;
- 77° de prévoir le remboursement au consommateur du dépôt de garantie dans un délai indéterminé ;
- 78° d'imposer au consommateur de faire une demande expresse de remboursement du dépôt de garantie en cas de résiliation du contrat ;
- 79° de facturer au consommateur des frais d'utilisation du véhicule pour des montants différents de ceux portés à sa connaissance au moment de la souscription du contrat ;

- 80° de conserver à titre de pénalité tout ou partie du dépôt de garantie de façon unilatérale et discrétionnaire ;
- 81° d'obtenir de la part du consommateur ou du non professionnel la cession par avance et à titre gratuit de ses droits d'auteur et la renonciation à l'exercice de son droit moral d'auteur ;
- 82° de laisser croire que le professionnel ne peut être tenu responsable en raison du contenu déposé par les utilisateurs, consommateurs, sur la plateforme d'utilisation du service de location de moyens de transport en libre-service ;
- 83° de rendre redevable le consommateur d'impôts ou droits de douane qui, selon la législation applicable, pourraient incomber au professionnel ;
- 84° de retenir les sommes versées par le consommateur en cas de résiliation du contrat même si cette résiliation n'est pas fondée sur une faute du consommateur ou lorsque le consommateur résilie le contrat en raison d'une faute de son cocontractant ;
- 85° de permettre une résolution unilatérale du contrat par le professionnel pour une cause d'existence d'un litige antérieur qui n'induit pas forcément d'une faute du consommateur dans l'exécution de ce contrat ;
- 86° de permettre au professionnel de résilier le contrat de location de moyens de transport en libre-service en raison d'un comportement insuffisamment défini ;
- 87° de reconnaître au professionnel le droit de résilier discrétionnairement le contrat, sans reconnaître le même droit au consommateur et de ne pas rembourser le consommateur des sommes avancées par ce dernier tant qu'il n'en a pas fait la demande.;
- 88° de priver le consommateur de son droit de connaître la date d'effet de la résiliation du contrat de location ;
- 89° de ne rembourser aucun frais au consommateur, sans que la nature et le montant des frais soient précisés lorsque le professionnel est à l'origine de la résiliation ;
- 90° de laisser croire au consommateur que l'ensemble des effets du contrat perdureront après sa résiliation;
- 91° d'entraver l'exercice du droit discrétionnaire par le consommateur de résilier à tout moment un contrat à durée indéterminée;
- 92° de ne pas permettre le remboursement de l'abonnement *prorata temporis* en cas de résiliation par le consommateur d'un contrat de location de moyens de transport conclu à durée indéterminée ;
- 93° de pénaliser le consommateur dans l'exercice de son droit discrétionnaire de résiliation d'un contrat de location de moyens de transport en libre-service conclu à durée indéterminée ;
- 94° en cas de perte, de vol, de mise en charge ou tentative de mise en charge du véhicule loué, de faire présumer la responsabilité du consommateur même en l'absence d'une faute de sa part.
- 95° de faire présumer irréfragablement le consommateur locataire comme le gardien de la chose louée ;
- 96° de faire peser une obligation d'indemnisation sur le consommateur en cas de simple utilisation des services et de lui transférer une dette de responsabilité qui peut incomber en tout ou partie au professionnel ;
- 97° de mettre à la charge du consommateur la responsabilité des dommages causés par le véhicule à l'expiration de la période de location alors même qu'il n'en a plus la garde, alors même qu'il n'aurait pas commis de faute;
- 98° d'imposer au consommateur la charge de la preuve de son absence de responsabilité quant à un événement survenu sur un véhicule loué ;
- 99° de rendre le consommateur responsable de toute activité pouvant se dérouler sur son compte sans exclure l'hypothèse d'une activité dommageable qui ne résulterait pas de son fait ;
- 100° de mettre à la charge du consommateur une responsabilité du fait de la garde du moyen de transport en libre-service loué en cas d'accident ou d'incident impliquant ce dernier sans

prévoir une exonération de responsabilité en cas de perte de la garde (usage, contrôle et direction) ou de force majeure ;

101° de mettre à la charge du consommateur une responsabilité du fait de la chose louée même dans des hypothèses où celui-ci n'en a plus la garde ;

102° de prévoir une responsabilité des parents du fait de leur enfant locataire d'un moyen de transport en libre-service y compris en cas de dommage indirect, force majeure ou faute de la victime ;

103° d'exonérer le professionnel de sa responsabilité en cas d'inexécution de son obligation par un prestataire de service auquel le professionnel a eu recours pour l'exécution de ses propres obligations, résultant d'un contrat conclu à distance ;

104° d'exonérer le professionnel de sa responsabilité en cas de non disponibilité, défaut de fonctionnement du site internet, de l'application ou de tout ou partie du service ;

105° de plafonner le montant des dommages et intérêts dus par le professionnel au consommateur en cas de manquement du professionnel à ses obligations ;

106° de mettre en œuvre un plafond maximum d'indemnisation du consommateur en cas de manquement du professionnel à l'exécution de ses obligations contractuelles ;

107° de faire présumer que tous les événements échappant au contrôle raisonnable du professionnel constituent des éléments constitutifs de cas de force majeure alors même que certains d'entre eux ne seraient ni imprévisibles ni irrésistibles ;

108° d'exonérer le professionnel de toute responsabilité en cas de vices liés à la fabrication du moyen de transport ;

109° de prévoir la cession automatique du contrat par le professionnel y compris en cas de diminution des droits du consommateur ;

110° de laisser croire au consommateur que le recours au service interne de réclamation du professionnel est le seul recours amiable en cas de litige lié à l'exécution du contrat de location ;

111° de désigner une juridiction particulière en cas de conflit, en violation des dispositions de l'article 48 du code de procédure civile ;

112° de priver le consommateur du droit d'obtenir du juge qu'il le dispense, s'il perd le procès, de la charge de tout ou partie des frais de celui-ci ;

113° de permettre au professionnel d'initier une procédure d'arbitrage sans obtenir préalablement l'accord du consommateur ou du non-professionnel ou d'obliger le consommateur ou le non-professionnel à recourir exclusivement à une procédure arbitrale pour trancher toute contestation relative à l'utilisation du service proposé par le professionnel ;

114° d'interdire au consommateur d'être demandeur ou membre dans toute action collective intentée à l'encontre du professionnel ;

115° de ne pas permettre au consommateur de déterminer avec exactitude dans quels cas de figure il pourra exciper d'une version imprimée des conditions générales d'utilisation en cas de recours devant une juridiction ;

116° de prévoir, en cas de nullité ou d'inapplicabilité de l'une quelconque des stipulations contractuelles, que les autres stipulations demeureront applicables ;

117° d'autoriser le professionnel à effectuer la signification d'une éventuelle procédure judiciaire à l'encontre du consommateur uniquement par lettre.

Recommandation adoptée le 2 juillet 2020 sur le rapport de Mme Ariane Pommery-de Villeneuve et M. Charles Le Corroller.