



FAMILLES DE FRANCE

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 8 juillet 2015

FAMILLES DE FRANCE MET EN DEMEURE 4 AGENCES DE LOCATION DE VOITURES EN LIGNE DE RESPECTER LES DROITS DES CONSOMMATEURS

Familles de France, dans le cadre de son étude sur la location de voitures en ligne, a mis en demeure des loueurs de véhicules de se conformer aux droits des consommateurs. L'irrégularité de certaines clauses de leur contrat avait déjà été dénoncée lors de notre précédente étude en 2010.

Familles de France a indiqué à ces 4 loueurs qu'à défaut de rédiger autrement les clauses concernées, la répression des fraudes, et la justice le cas échéant, seraient saisies.

➤ **Concernant la modification ou l'annulation de la réservation de la location de véhicule**

Les conditions générales d'un site énoncent que les frais de modification ou d'annulation d'une réservation prépayée seront indiqués uniquement lors de la modification ou de l'annulation.

Familles de France rappelle qu'au titre de l'obligation générale d'information, les frais d'annulation doivent être portés à la connaissance des consommateurs au préalable.

➤ **Concernant la conduite du véhicule par des personnes non prévues au contrat**

2 loueurs interdisent la conduite aux personnes non prévues expressément et préalablement lors de la conclusion du contrat.

Familles de France rappelle que toute personne peut conduire un véhicule loué, même sans être désignée par le contrat. Toutefois, elle ne pourra pas bénéficier des garanties prévues au contrat (rachat de franchise notamment), mais elle sera toujours couverte par l'assurance aux tiers.

➤ **Concernant les personnes couvertes par l'assurance aux tiers**

3 sites jouent laissent penser au locataire que la garantie de responsabilité civile est exclue lorsque le véhicule est conduit par une personne non autorisée par le loueur.

Familles de France rappelle que la garantie responsabilité civile est toujours valable, même si la personne qui conduit n'a pas été mentionnée au contrat de location.

➤ **Concernant le délai de déclaration des sinistres**

3 sites obligent le client à déclarer tout sinistre dans un délai de 24h.

Familles de France rappelle que l'article L113-2 du Code des assurances oblige l'assuré à déclarer à son assurance tout sinistre « dès qu'il en a eu connaissance », et au plus tard dans un délai prévu au contrat, « délai qui ne peut être inférieur à 5 jours ouvrés (...) ramené à 2 jours ouvrés en cas de vol ».

➤ **Concernant l'action en justice du consommateur contre l'agence de location**

1 site ne respecte pas l'article L141-5 du Code de la consommation quant au tribunal que peut saisir le consommateur pour un litige l'opposant à l'agence de location de voiture.

Familles de France rappelle qu'au titre de l'article L 141-5 du Code de la consommation, le consommateur choisit entre le tribunal du lieu où le contrat a été signé, le tribunal du lieu où le litige est survenu ou le tribunal du lieu du siège du professionnel loueur. C'est le consommateur seul qui procède à ce choix, le professionnel ne doit pas l'influer.

Contact Presse : Thierry Vidor 06 64 31 98 68

Familles de France – Fédération nationale reconnue d'utilité publique
Agréée d'éducation populaire – Agréée organisation de consommateurs
Agréée association éducative complémentaire de l'Enseignement public

28, Place Saint Georges 75009 Paris – Tél. : 01 44 53 45 90 – Fax : 01 45 96 07 88
E-mail : accueil@familles-de-france.org – Internet : www.familles-de-france.org