

Paris, le 24 novembre 2016

Décision du Défenseur des droits MLD-2016-279

Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Vu le code pénal ;

Vu le code de la route ;

Après consultation du collège compétent en matière de lutte contre les discriminations ;

Saisi par Monsieur B qui estime avoir été discriminé en raison de sa nationalité polonaise ;

Constate que la société A a modifié ses conditions de location conformément aux dispositions qui interdisent les discriminations fondées sur la nationalité ;

Constate que les conditions générales d'utilisation du service et la notice d'assurance subordonnent l'accès à la location et aux garanties d'assurance à un âge minimum fixé à 21 ans ;

Décide de recommander à la société A et à l'assureur C de mettre en conformité les conditions générales d'utilisation du service et le contrat d'assurance avec l'interdiction des discriminations fondées sur l'âge ;

Le Défenseur des droits demande à la société A et à l'assureur C de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Jacques TOUBON

**Recommandations dans le cadre de l'article 25 de la loi organique n°2011-333
du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits**

1. Le 28 juillet 2015, le Défenseur des droits a été saisi de la réclamation de M. B relative à un refus de location de véhicule opposé par la société A.
2. A est une société « plate-forme d'intermédiation ». Elle met en relation des particuliers pour la location de leurs véhicules.
3. M. B possède la double nationalité française et polonaise. Il a obtenu son permis de conduire en Pologne. Il souhaitait louer une voiture via le site internet de la société. Le service lui aurait été refusé au motif que son permis de conduire n'était pas français mais polonais.
4. En effet, la rubrique « F.A.Q – A, location de voiture entre particuliers » du site internet de la société précisait en juillet 2015 :

« Pour louer une voiture, vous devez remplir les conditions suivantes :
 - Etre âgé de 21 ans et plus.
 - Etre titulaire depuis plus de deux ans d'un permis de conduire français en cours de validité. (Les permis internationaux ne sont pas admis). [...] »
5. Ces mêmes conditions figuraient dans les conditions générales d'utilisation du service quant à la définition du locataire et aux conditions d'accès au service pour les locataires et conducteurs.
6. La société A avait par ailleurs souscrit un contrat d'assurance collectif pour le compte de ses membres signataires d'un contrat de location A auprès de l'assureur W, filiale du groupe Z.
7. Au 1^{er} février 2016, un nouveau contrat d'assurance collectif a été souscrit par A auprès de l'assureur C, filiale du groupe D.

Sur la discrimination

8. L'article 225-1 du code pénal définit la discrimination comme toute distinction opérée entre les personnes physiques à raison des critères qu'il vise, notamment l'âge et l'appartenance ou la non-appartenance, vraie ou supposée, à une nation.
9. L'article 225-2 4° du code pénal incrimine la discrimination lorsqu'elle consiste à subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur l'un des critères visés à l'article 225-1.
10. La notion de fourniture de biens ou de services est entendue largement et recouvre la totalité des activités économiques, les termes « biens et services » devant être compris

comme visant « toutes les choses susceptibles d'être l'objet d'un droit et qui représentent une valeur pécuniaire ou un avantage. »¹

11. La mise en relation de particuliers pour la location de leurs véhicules proposée par une société « plate-forme d'intermédiation » relève de la qualification de service au sens des dispositions précitées. De même, une assurance relève de la qualification de service au sens des dispositions précitées.
12. S'agissant de l'infraction de discrimination, elle est prouvée lorsque les éléments constitutifs du délit sont caractérisés : d'une part, l'élément matériel, à savoir la distinction opérée entre les personnes physiques à raison d'un des critères visés à l'article 225-1 du code pénal, d'autre part, l'élément intentionnel, c'est-à-dire la volonté de l'auteur de réaliser la situation infractionnelle décrite par l'incrimination. Enfin, l'auteur du délit doit être identifié.
13. La société A, responsable des publications, est l'auteur des contenus publiés sur son site internet, notamment des conditions générales d'utilisation, des FAQ et des rubriques d'aide.
14. Enfin, l'assureur C est responsable des dispositions générales du contrat d'assurance automobile pour A ainsi que de la notice.

La discrimination à raison du pays de délivrance des permis de conduire

15. En l'espèce, M. B s'est vu opposer un refus de location de voiture par la société A parce qu'il détenait un permis de conduire délivré par la Pologne.
16. Les permis de conduire étrangers autorisent leur titulaire à conduire sur le territoire français dans les conditions fixées par le code de la route.
17. S'agissant des permis « européens », l'article R. 222-1 du code de la route dispose : « Tout permis de conduire national délivré à une personne ayant sa résidence normale en France par un État membre de la Communauté européenne ou d'un autre État partie à l'accord sur l'Espace économique européen, en cours de validité dans cet État, est reconnu en France. » A ce titre, le permis de conduire polonais autorise son titulaire à conduire sur le territoire français.
18. S'agissant des permis « non européens » (délivrés par un État ni membre de l'Union européenne ni partie à l'accord sur l'Espace économique européen), l'article R. 222-3 du code de la route autorise leur titulaire à conduire dans un délai d'un an après l'acquisition de la résidence normale. A l'issue de ce délai, son titulaire doit procéder à l'échange de son permis. Enfin, les étudiants sont autorisés à conduire avec leur permis de conduire non européen pendant toute la durée de leurs études en France.
19. Imposer aux conducteurs de présenter un permis de conduire français ou européen revient à exclure les ressortissants de pays non européens de la location des véhicules et relève du comportement prohibé par l'article 225-2 4° du code pénal.

¹ CA Paris 21 novembre 1974 et CA Besançon 27 janvier 2005.

20. Ne relève cependant pas de la discrimination, le refus de location constatant la non-validité du permis de conduire présenté. Le loueur peut demander au locataire de lui présenter les documents permettant d'établir la validité du permis de conduire.
21. Interrogée par le Défenseur des droits, la société A expliquait dans un courrier du 23 septembre 2015 que des règles avaient été fixées « pour limiter les risques entre les uns et les autres », dont une selon laquelle il n'est possible de louer via A qu'à des personnes disposant d'un « permis français en cours de validité depuis plus de deux ans ».
22. Une telle condition était selon elle légitime, ses clients n'étant « pas en mesure d'apprécier la valeur ou la régularité d'un permis de conduire étranger, ainsi que de comprendre les tenants et aboutissants de la loi sur la possibilité d'utiliser temporairement un permis étranger sur le territoire national ». Elle estimait en conséquence, qu'il aurait été « dangereux » de ne pas poser une condition de permis de conduire français.
23. Enfin, la société soulignait qu'elle n'interdisait pas à un propriétaire de louer son véhicule à une personne ayant un permis étranger mais simplement que celui-ci ne bénéficiera pas de l'assurance proposée par la société. Or, il ne ressort pas des dispositions générales d'assurance, qu'il s'agisse en 2015 de l'assureur W ou en 2016 de l'assureur C, que l'assurance soit subordonnée à la détention d'un permis de conduire français.
24. En conséquence, le refus de service opposé à M. B pour la raison qu'il ne remplissait pas la condition de détention d'un permis de conduire français, relève du comportement prohibé par l'article 225-2 4° du code pénal.

La mise en conformité des conditions générales d'utilisation avec la réglementation relative à la validité des permis étrangers en France

25. Dans un courrier en date du 16 décembre 2015, la société A indiquait au Défenseur des droits vouloir faire « évoluer [ses] conditions de service afin de lever toute ambiguïté » et proposait « d'autoriser désormais les locations de véhicules à la fois aux détenteurs de permis français, mais aussi aux permis de conduire étrangers, pour autant que ceux-ci soient conformes à la législation en vigueur sur le territoire français ».
26. Dans une note récapitulative en date du 4 juillet 2016, le Défenseur des droits constatait que les engagements de la société A avaient été respectés mais l'informait que des incohérences subsistaient dans les informations disponibles sur son site internet.
27. Par courrier en date du 2 août 2016, la société A reconnaissait que « certaines coquilles ou imprécisions semblaient avoir subsisté sur le site internet » et indiquait que « ces mentions allaient être mises à jour afin que les informations figurant sur le site internet soient en conformité avec la réalité des conditions d'utilisation de la plateforme ».
28. Elle concluait : « En effet, depuis le 1^{er} février 2016, tout conducteur doté d'un permis de conduire conforme à la réglementation française obtenu depuis plus de deux ans et présentant les pièces requises peut bénéficier des services ».

29. Le 17 novembre 2016, les agents du Défenseur des droits constataient que les conditions discriminatoires à raison de la nationalité avaient été supprimées et que les dispositions relatives aux permis de conduire étrangers étaient conformes à la réglementation en vigueur.

La discrimination à raison de l'âge

30. En l'espèce, une limite d'âge fixée à 21 ans est explicitement mentionnée sur le site internet de la société A et dans ses conditions générales d'utilisation.

31. L'article 2 des conditions générales d'utilisation du service publiées le 27 octobre 2016 définit comme locataire « l'utilisateur, personne physique de plus de 21 (vingt et un) ans, titulaire d'un permis de conduire en cours de validité et conforme à la réglementation française, obtenu il y a plus de 2 (deux ans, souhaitant louer un véhicule sans chauffeur pour une courte durée pour en être le conducteur principal ».

32. Sur la page intitulée « Vous allez louer votre voiture ? Soyez attentifs aux points suivants ! Notre assurance tous risques vous couvre à 100 %, cependant vous devez respecter certaines règles pour en bénéficier², il est indiqué : « Assurez-vous que le locataire ait 21 ans révolus. »³

33. La notice d'information valant dispositions générales des contrats d'assurance C pour A (VO 12_09_2016) stipule s'agissant du 1.1 LES PERSONNES BENEFICIAIRES DES GARANTIES :

[...] Le locataire et les conducteurs éventuels doivent :

- Etre dénommés au contrat de location,
- Etre âgés de 21 ans révolus ou plus,
- Etre titulaires d'un permis B, en cours de validité et conforme à la réglementation française, obtenu depuis plus de deux ans. [...]

34. Les limites d'âge fixées pour la fourniture de prestations de services, qu'il s'agisse de la location de véhicules ou de l'accès aux garanties d'assurance, relèvent du délit de subordination de la fourniture d'un service à une condition fondée sur l'âge, tel que prohibé à l'article 225-2 4° du code pénal.

35. En revanche, la pratique consistant à exiger un permis de conduire obtenu depuis plus de deux ans, qui ne distingue pas les personnes à raison de leur âge mais de leur expérience de conduite, ne relève pas des dispositions précitées.

36. S'agissant de la location de véhicules, la Haute Autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité puis le Défenseur des droits ont souligné à plusieurs reprises le caractère discriminatoire des pratiques consistant à subordonner la location à un âge minimum ou maximum. Le caractère discriminatoire de ces pratiques a été rappelé aux adhérents du Conseil national des professionnels de l'automobile et de la

² <http://support.....fr/hc/fr/articles/203318362-Quelles-conditions-dois-je-remplir-pour-louer-un-v%C3%A9hicule-sur-...->

³ <https://www.....fr/info/conditions>

Fédération nationale des loueurs de véhicules dans le cadre de la décision MLD-2014-198.

37. Sur la question des risques et de la sinistralité propres à la catégorie des jeunes conducteurs, le Défenseur des droits a rappelé que la pratique consistant à exiger une durée minimum de détention du permis de conduire, qui ne distingue pas les personnes à raison de leur âge mais de leur expérience de conduite, ne caractérise pas une discrimination interdite par le code pénal⁴.
38. Dans sa réponse du 2 août 2016 à la note récapitulative, la société A expliquait au Défenseur des droits : « Comprenez que A n'est pas responsable des conditions de couverture de sinistres édictées par l'assureur. La notice d'assurance présente sur le site reflète uniquement les conditions définies par la société d'assurance, et ce notamment à des fins d'information des utilisateurs sur les services et garanties qui leur sont proposés lorsqu'ils utilisent la plateforme A. »
39. Toutefois, les informations du site internet telles qu'adressées aux locataires, notamment sur l' « éligibilité au service A » et les conditions générales d'utilisation sont formulées de telle sorte que les personnes âgées de moins de 21 ans sont expressément exclues des services de location de voiture proposés par A, indépendamment de la question de l'accès à l'assurance.
40. La société A proposait au Défenseur des droits, dans l'attente d'un « retour de son assureur » d'imposer uniquement un minimum d'années de détention du permis de conduire. Elle expliquait que cette modification interviendrait dans un délai de trois mois à compter du 2 août 2016.
41. Par courriers en date du 4 juillet 2016, le Défenseur des droits adressait également des notes récapitulatives aux assureurs C et W les informant du caractère discriminatoire de la condition d'âge pour l'accès aux garanties.
42. Par courrier en date du 29 juillet 2016 et bien que n'étant plus l'assureur de A, la société W indiquait au Défenseur des droits qu'elle entendait désormais « opter pour une substitution généralisée de la durée de détention du permis ».
43. L'assureur C, par courrier en date du 29 juillet 2016, répondait au Défenseur des droits que l'objet de la limite d'âge n'était pas de « créer une discrimination fondée sur l'âge mais de s'assurer que le conducteur dispose d'une expérience de conduite suffisante, et ce quel que soit l'âge ». L'assureur s'engageait à modifier ses contrats en ce sens.
44. Le 17 novembre 2016, un agent du Défenseur des droits constatait par procès-verbal que les modifications prévues par les sociétés A n'étaient pas intervenues. De même, la notice d'information sur l'assurance C disponible sur la plateforme A n'était pas modifiée.

⁴ Décisions MLD-2016-258 du 3 novembre 2016, MLD-2016-245 du 4 octobre 2016, MLD-2015-208 du 3 septembre 2015 et MLD-2014-198 du 16 décembre 2014.

45. Au vu de ce qui précède, le Défenseur des droits prend acte des modifications mises en place par la société A, dont les conditions de location sont désormais conformes à la réglementation applicable aux permis de conduire étrangers et à l'interdiction des discriminations fondées sur la nationalité.
46. Il constate toutefois qu'à ce jour les conditions générales d'utilisation du service et la notice d'assurance subordonnent toujours l'accès à la location et aux garanties d'assurance à un âge minimum fixé à 21 ans ;
47. Le Défenseur des droits décide de recommander à la société A et à l'assureur C de mettre en conformité les conditions générales d'utilisation du service et le contrat d'assurance avec l'interdiction des discriminations fondées sur l'âge.

Jacques TOUBON