

Paris, le 8 juin 2020

---

## Décision du Défenseur des droits n°2020-098

---

### **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 de la Consommation ;

Vu le code général des Collectivités territoriales ;

Vu la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations.

Saisi par Madame X qui estime avoir subi une discrimination en raison de son lieu de résidence ;

Considère que Madame X a fait l'objet d'une discrimination en raison de son lieu de résidence au sens des dispositions de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations ;

- Recommande à la société Y de modifier ses conditions générales de location en respectant le principe d'interdiction des discriminations fondées notamment sur le lieu de résidence ;
- Recommande à la société Z de veiller à ne pas appliquer des conditions générales de location qui seraient discriminatoires ;

- Décide d'informer la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) de la présente décision ;

Le Défenseur des droits demande aux sociétés Z et Y 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 n°2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits**

---

1. Le Défenseur des droits a été saisi de la réclamation de Madame X, au sujet des conditions tarifaires de location des véhicules de la société Y à A qu'elle estime défavorables en raison de son lieu de résidence.
2. Madame X domiciliée à B, a réservé en ligne, sur la plateforme Z, un véhicule de location en B du 3 au 5 juillet 2018 pour sa mère Madame XY également résidente à B.
3. Conformément au reçu de réservation, le prix de base pour la location s'élevait à 120 euros mais, en raison d'une offre promotionnelle sur le site de Z, Madame X a bénéficié d'un tarif de 85,55 euros.
4. Le 3 juillet 2018, Madame XY se rend à l'agence de location Y située à A afin de récupérer sa voiture de location.
5. Sur place, un agent lui demande de présenter un ticket de retour vers le Continent conformément à la clause n° 5 des conditions générales de location figurant sur le bon de réservation Z lui permettant de retirer le véhicule. Selon cette clause « *les tarifs ne sont pas valables pour les résidents de B, les clients doivent présenter un ticket de retour d'avion ou de ferry* ».
6. Madame XY, du fait de sa résidence à B, ne détient pas de ticket d'avion ou de ferry de retour. Elle refuse de payer un supplément de tarif pour louer le véhicule et demande l'annulation de sa réservation.
7. La plateforme Z procède au remboursement du montant de la location sans frais supplémentaire.

### **Enquête du Défenseur des droits**

8. Le 4 septembre 2018, le Défenseur des droits demande des explications aux sociétés Z et Y A en les invitant également à lui communiquer un certain nombre de pièces.
9. Par courriel du 17 septembre 2018, la société Z répond aux services du Défenseur des droits.
10. Le 9 octobre 2018, le conseil de la société Y envoie un courrier au Défenseur des droits l'informant d'un retour prochain.
11. Le 31 janvier 2019, en l'absence d'éléments reçus, le Défenseur des Droits fait parvenir un courrier de relance à la société Y.
12. Le 1<sup>er</sup> juillet 2019, un courrier explicatif est envoyé au Défenseur des droits par le conseil de Y, dépourvu des documents sollicités.

## Cadre et analyse juridique

### Sur la pratique de la société Y visant à éditer des conditions tarifaires fondées sur le lieu de résidence

13. L'alinéa 1er de l'article 1 de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations, prévoit que « constitue une discrimination directe la situation dans laquelle, sur le fondement de (...) son lieu de résidence (...) une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne l'aura été dans une situation comparable ».
14. L'article 2 3° de cette même loi interdit « toute discrimination directe ou indirecte fondée sur un motif mentionné à l'article 1er en matière (...) d'accès aux biens et services ou de fourniture de biens et services ».
15. La notion de fourniture de biens ou de services est entendue largement et recouvre la totalité des activités économiques. Selon une jurisprudence constante, les termes « biens et services » doivent s'entendre de toutes les choses qui sont susceptibles d'être l'objet d'un droit et qui représentent une valeur pécuniaire ou un avantage<sup>1</sup>.
16. En conséquence, l'accès à tout ou partie des prestations proposées par un loueur de véhicules et en l'espèce, l'offre promotionnelle, relève de la qualification de « biens et services » au sens de cette loi.
17. Il ressort de l'analyse des conditions générales de location présentes dans le bon de réservation transmises par Z que : « les tarifs ne sont pas valables pour les résidents de B, les clients doivent présenter un ticket de retour d'avion ou de ferry ». Les résidents de la B sont donc expressément exclus du bénéfice des tarifs promotionnels. La plateforme Z ne fait que retranscrire les conditions émises par la société Y.
18. Ainsi, Madame X, du seul fait de son statut de résidente à B, s'est vue imposer des tarifs moins avantageux que si elle n'avait pas résidé en B.
19. Cette exclusion de l'offre promotionnelle étant de nature à laisser présumer l'existence d'une discrimination fondée sur le lieu de résidence, le Défenseur des droits a sollicité des explications de la société Y, celle-ci devant établir, en application de l'article 4 de la loi du 27 mai 2008 que « la mesure est justifiée par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination »
20. En réponse au Défenseur des droits, la société Y justifie de telles conditions tarifaires en invoquant uniquement des pratiques courantes dans le secteur des transports, notamment dans le domaine aérien, proposant des tarifs réduits et réservés uniquement au trajet « Continent-B ».
21. Or, le Défenseur des droits estime qu'une telle pratique n'existe pas parce que les conditions tarifaires entre le continent et la B sont fondées sur l'existence d'une obligation de service public pour la desserte aérienne consistant en la mise en œuvre du principe de « continuité territoriale ».

---

<sup>1</sup> CA Paris, 12 novembre 1974 ; CA Besançon, 25 janvier 2005.

22. En effet, selon le Code Général des Collectivités Territoriales<sup>2</sup>, le principe de continuité territoriale est destiné à atténuer les contraintes de l'insularité et organiser les modalités « des transports maritimes et aériens entre l'île et toute destination de la France continentale, en particulier en matière de desserte et de tarifs ».
23. Aux termes de l'article L. 4428-28 du CGCT « les dessertes sont assurées dans des conditions d'accès de qualité, de régularité, de prix qui ne seraient de nature à handicaper la B par rapport aux autres parties du territoire national ».
24. En conséquence, la mise en œuvre d'une tarification spécifique par les compagnies aériennes pour assurer la continuité territoriale des résidents de B ne saurait être comparée à une pratique d'un transporteur intra-insulaire visant à exclure les résidents Bs des tarifications applicables aux résidents métropolitains.
25. De plus, les services de location de véhicules par la société Y ne s'inscrivent pas dans le domaine du transport aérien.
26. Le Défenseur des droits constate que la société Y n'apporte pas de justification objective étrangère à toute discrimination à la mise en place d'un tarif excluant les résidents de B.
27. Enfin, la société Y justifie auprès du Défenseur des droits que Madame X a accepté les conditions générales de location « au moment de la validation ainsi qu'au moment du paiement en ligne ».
28. Le Défenseur des droits entend rappeler que l'interdiction des discriminations constitue une prohibition d'ordre public à laquelle il n'est pas possible de déroger et qui ne peut être exclue au moyen de conditions contractuelles.
29. Le caractère discriminatoire d'une stipulation conventionnelle est sanctionné par la nullité (v. déjà en ce sens, Cass. soc., 24 septembre 2008, pourvoi n° 07-40.935).
30. Ainsi, la clause litigieuse inscrite dans les conditions générales de location est réputée nulle et non écrite en ce qu'elle contrevient aux dispositions de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations. Elle ne peut, de ce fait, en aucun cas, être opposable aux consommateurs.
31. Le Défenseur des droits considère que, la société Y, par l'intermédiaire de la plateforme Z, a imposé un tarif défavorable aux résidents de B. Cette différenciation tarifaire telle qu'énoncée dans les conditions générales de location par la société Y constitue une discrimination fondée sur le lieu de résidence.

### **Sur la pratique de Z visant à reproduire des conditions générales de location discriminatoires**

32. Le Défenseur des droits rappelle que les plateformes sont soumises à un régime de responsabilité prévu à l'article 6 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 modifiée par la loi n°2018-898 du 23 octobre 2018.

---

<sup>2</sup> Article L. 4424-19 du CGCT

33. L'article 6 I.2 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique dispose que « *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.* »
34. L'article 6 I.5 ajoute : « *La connaissance des faits litigieux est présumée acquise par les personnes désignées au 2 lorsqu'il leur est notifié les éléments suivants :*
- *La date de la notification ;*
  - *Si le notifiant est une personne physique, ses nom, prénoms, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance ; si le requérant est une personne morale : sa forme, sa dénomination, son siège social et l'organe qui la représente légalement ;*
  - *Les nom et domicile du destinataire ou, s'il s'agit d'une personne morale, sa dénomination et son siège social ;*
  - *La description des faits litigieux et leur localisation précise ;*
  - *Les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré, comprenant la mention des dispositions légales et des justifications de faits ;*
  - *La copie de la correspondance adressée à l'auteur ou à l'éditeur des informations ou activités litigieuses demandant leur interruption, leur retrait ou leur modification, ou la justification de ce que l'auteur ou l'éditeur n'a pu être contacté.* »
35. En l'espèce, il est rappelé que Madame X a réservé un véhicule de location sur le site de Z, site qui édite les conditions générales de location de Y.
36. Dans son courrier du 17 septembre 2018 adressé au Défenseur des droits, la société Z précise qu'elle agit comme un agent de réservation entre le client et la société de location, seule responsable des conditions générales de vente. Elle entend ainsi exclure sa responsabilité concernant les pratiques tarifaires spécifiques pour les résidents Bs au motif qu'elle ne les a pas déterminées se contentant de les appliquer.
37. La plateforme en ligne indique qu'elle est en charge de recueillir le paiement au nom du loueur dans le cadre de la location de voiture et de délivrer un bon de voyage qui devra être présenté à l'agence de location.
38. Afin d'analyser le mécanisme de location, les services du Défenseur des droits ont réalisé une simulation de réservation sur le site de Z et ont procédé à différents constats.
39. Ainsi, pour la réservation d'un véhicule à A, la plateforme ne propose que deux loueurs de véhicules : les sociétés Y et C.

40. La mention « *les tarifs ne sont pas valables pour les résidents de B, les clients doivent présenter un ticket de retour d'avion ou de ferry* » apparaît seulement dans les conditions générales de Y, corroborant l'affirmation selon laquelle Z se contente de reproduire les conditions de location exigées par le loueur.
41. Il a également été constaté que cette mention n'est accessible qu'après une lecture attentive des conditions générales de location et n'apparaît pas explicitement lors de la réservation du véhicule contrairement aux affirmations de Y qui prétend que la clause est parfaitement visible et explicite.
42. La reproduction de conditions générales de location discriminatoires, et l'absence d'affichage lisible et compréhensible du prix pourraient être assimilées à une pratique commerciale trompeuse au sens de l'article L. 121-2 du Code de la Consommation.
43. Par ailleurs, le Défenseur des droits rappelle qu'en application des articles 6 I 2 et 6 I 5 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004, la société Z voit sa responsabilité engagée en relayant des conditions discriminatoires en toute connaissance de cause.
44. En conséquence et au vu de ce qui précède, le Défenseur des droits :
- Considère que Madame X a fait l'objet d'une discrimination en raison de son lieu de résidence au sens des dispositions de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations ;
  - Recommande à la société Y de modifier ses conditions générales de location en respectant le principe d'interdiction des discriminations fondées notamment sur le lieu de résidence ;
  - Recommande à la société Z de veiller à ne pas appliquer des conditions générales de location qui seraient discriminatoires ;
  - Décide d'informer la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) de la présente décision ;
  - Demande à être tenu informé dans un délai de 3 mois à compter de la notification de la présente décision des suites de ses recommandations.

Jacques TOUBON