



## Refus par le prestataire de me confier un véhicule loué en ligne

Par **Franee**, le **16/02/2016** à **17:02**

Bonjour,

J'ai un différend avec une société de location de véhicules, qui a refusé de me confier un véhicule payé 95 euros environ sur leur site, suite rejet du dépôt de garantie/CB pour solde insuffisant. Le montant de la caution de X euros n'était pas indiqué dans leur Conditions générales de vente. Je me suis donc fait avoir car impossible de faire un dépôt par chèque (affichage en magasin). Tout remboursement m'a été refusé (C'est précisé dans les CGV). Refus de toute conciliation.

Ma question : Ai-je des chances d'avoir gain de cause au TI (déclaration au greffe) en demandant un remboursement et en invoquant un défaut de mention du montant de la caution dans les CGV, et si oui à quel article se référer? l'article L113-3 du code de la consommation? "Tout vendeur de produit ou tout prestataire de services doit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix et les conditions particulières de ventes...."

+ L113-3-1 ? "Lorsque le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le professionnel fournit le mode de calcul du prix..."

Merci de vos réponses.

Par **morobar**, le **19/02/2016** à **18:07**

Bonsoir,

En quelque sorte vous vouliez faire un chèque en bois sur un compte insuffisamment approvisionné pour un débit carte bancaire.  
Vous pouvez toujours tenter un recours devant la juridiction de proximité puisque vous paraissez sûr de l'absence d'information en ligne.  
Mais j'ai en ce qui me concerne des doutes sérieux sur la prospérité de votre action.

Par **Franee**, le **20/02/2016 à 18:45**

Bonsoir et merci pour votre réponse.  
Vu sous cet angle, effectivement si chèque était fait, il aurait été malgré soi en bois. Mais étant donné que de toutes façons tout chèque était refusé d'avance donc là n'est pas le problème. Puisque le problème est situé comme vous l'avez compris au niveau de la non-mention du montant de la caution. Il y a donc manquement à leur obligation d'informer le consommateur.

Par **morobar**, le **21/02/2016 à 06:58**

Bonjour,  
Il vous appartient de démontrer le défaut d'information.  
Pour cela votre intérêt est d'éplucher les CGV en ligne, pour éviter de vous faire massacrer en cour.  
En effet vous ne couperiez pas des indemnités au titre de l'article 700 du code de procédure, c'est à dire un ou plusieurs milliers d'euro en couverture des frais de défense du loueur.

Par **Franee**, le **21/02/2016 à 14:53**

Très bien. Je vous remercie.

Par **alterego**, le **21/02/2016 à 15:03**

Bonjour,

***"...suite rejet du dépôt de garantie/CB pour solde insuffisant..."***

Que vous soyez un habitué ou un profane de la location de véhicule, vous n'ignorez pas qu'un **"dépôt de garantie"** vous serait demandé.

Soutenir "vous être fait avoir" ne serait pas pertinent.

Il est possible que vous ayez été dans l'ignorance de "votre situation carte de crédit", ce dont le loueur n'est pas responsable, il vous appartenait de la vérifier préalablement.

Beaucoup de commerçants et prestataires de services refusent les chèques (sécurité oblige) à plus forte raison quand une carte de paiement est rejetée.

Cordialement

Par **Lag0**, le **21/02/2016** à **15:59**

Bonjour,

Le problème de Franee ici ne me semble pas que le dépôt de garantie ait été refusé, mais surtout que le prix de la location ne lui a pas été remboursé suite au refus de louer de la part du loueur.

Car en effet, c'est le loueur qui a refusé de louer, suite il est vrai au défaut de dépôt de garantie, il aurait donc du rembourser le prix de la location payé par avance.

Par **ASKATASUN**, le **21/02/2016** à **16:14**

Bienvenu,

[citation]Car en effet, c'est le loueur qui a refusé de louer, suite il est vrai au défaut de dépôt de garantie, il aurait donc du rembourser le prix de la location payé par avance.[/citation]

Sauf qu'il impute l'échec de la formation du contrat de location au client (FRANEE) qui n'aurait été pas de capable de constituer par carte bancaire le dépôt de garantie prévu, ou non, audit contrat de location.

Si l'information du montant max du dépôt de garantie et des moyens pour s'en acquiter ne lui ont pas été donné au moment de la réservation et du paiement sur internet, alors c'est bien le loueur qui a refusé de louer.

Le client doit être remboursé.

Pour louer des véhicules plusieurs fois par an, je constate que certains franchisés de réseau sont parfois défaillants dans le respect de leurs obligations, notamment la délivrance de facture au paiement.

Par **alterego**, le **21/02/2016** à **16:30**

C'est effectivement ce à quoi **Franee** doit s'attacher "**obtenir le remboursement des 95€**".

En principe le montant du dépôt de garantie est indiqué sur le contrat de location. Il est généralement égal au montant de la franchise contractée selon la catégorie du véhicule loué. Informations sous réserve.

Cordialement

Par **Franee**, le **21/02/2016** à **17:05**

Merci à tous pour vos interventions!  
Si vous avez des articles sur lesquels je pourrais m'appuyer...

Obtenir le remboursement des 95€ en tout premier c'est clair. Peut-être y ajouter des dommages et intérêts?

Par contre dans l'éventualité où je n'ai pas gain de cause, je serais théoriquement condamné aux dépens et comme l'a précisé morobar plus haut [citation]En effet vous ne couperiez pas des indemnités au titre de l'article 700 du code de procédure, c'est à dire un ou plusieurs milliers d'euro en couverture des frais de défense du loueur[/citation] [smile7]

Par **alterego**, le **21/02/2016 à 17:14**

Bonjour,

Que cela ne vous empêche pas de relire attentivement les conditions générales de location.

Pensez aussi que c'est l'agence de location qui vous a refusé le remboursement et non pas le site à partir duquel vous avez fait usage de votre carte de paiement. Source de litige. Restez optimiste. Oubliez votre citation ci-dessus.

Par **Franee**, le **22/02/2016 à 15:26**

Oui merci alterego je reste optimiste!  
Conditions générales lues et relues et je confirme encore une fois aucune mention du montant du dépôt de garantie. Il est juste indiqué qu'il me sera demandé un dépôt de garantie.

Par **alterego**, le **22/02/2016 à 17:00**

Bonjour,

La plupart d'entre nous avons l'habitude de lire les contrats objet d'un litige, ce qui n'est dans le cas présent (Internet) pas toujours possible, donc en agence.

Permettez que je porte à votre connaissance une clause extraite d'un contrat Sté X Location de véhicules

*"nous vous rappelons que la personne ayant effectué le paiement en ligne doit être le conducteur principal mentionné sur le contrat de location et doit présenter une carte de crédit*

*en cours de validité à son nom lors de la prise du véhicule afin d'effectuer le dépôt de garantie.*

***Dans le cas ou le dépôt de garantie ne serait pas accepté par l'établissement bancaire du client payeur, l'agence se réserve le droit de ne pas délivrer le véhicule réservé et aucun remboursement ne pourra être réclamé par le client".***

La clause existe donc (dans le vôtre je l'ignore), aussi je crains que vous n'ayez pas pris la peine de lire les conditions (rébarbatives à lire), vous contentant de compléter et valider un bon de réservation sur le net.

Cordialement

Par **Franee**, le **22/02/2016** à **17:53**

Effectivement, mais bien que cette clause soit mise à la disposition du consommateur, elle ne mentionne toutefois aucun montant du dépôt de garantie. Et c'est là que je fais donc référence à l'article L113-3 du code de la consommation "Tout vendeur de produit ou **tout prestataire de services doit**, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou **par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix et les conditions particulières de ventes, ....**"  
Car tout cela n'est finalement pas transparent...

Par **ASKATASUN**, le **22/02/2016** à **22:31**

[citation]Et c'est là que je fais donc référence à l'article L113-3 du code de la consommation "Tout vendeur de produit ou tout prestataire de services doit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix et les conditions particulières de ventes, ...." [/citation]  
Et vous avez raison car le montant max des dépôts de garantie doit être indiqué sur le site internet par catégories de véhicules, l'éventuel rachat de franchise provoquant une baisse de ce montant.  
Il doit aussi être indiqué les moyens pour s'en acquitter, carte bancaire uniquement.  
En s'abstenant de délivrer ces informations le loueur place ses clients dans l'impossibilité de remplir des conditions de location qu'ils ignorent.  
Maintenant il vous faut faire une extraction des cgv de ce loueur par un huissier ce qui fera foi devant le tribunal.

Par **eozen**, le **23/02/2016** à **11:41**

Bonjour,

Je n'ai jamais compris cette histoire de dépôt de garantie/caution.  
Théoriquement, après la location, il ne devrait plus être bloqué!  
Or, il continu à l'être! D'où des rejets bancaires que pour le dépassement de la somme

mensuelle autorisée même si le compte a 100 000 €.  
si vous prenez 4 weekends de 100 € avec une caution de 3000 €, 12000 € sont décomptés!!!  
Incompréhensible!

Par **Franee**, le **23/02/2016** à **16:26**

Tout à fait exact Askatasun!

[citation]Maintenant il vous faut faire une extraction des cgv de ce loueur par un huissier ce qui fera foi devant le tribunal.[/citation]

Je pense qu'une simple copie des cgv (ou une capture d'écran), fera l'affaire.

Par **Franee**, le **18/05/2016** à **15:51**

Bonjour à tous,

Juste pour vous informer que j'ai finalement eu gain de cause! Mes 95€ remboursés + un petit quelque chose en dommages et intérêts.

Merci encore à tous[smile3]

Par **morobar**, le **18/05/2016** à **17:46**

Merci de ce retour d'information, il est agréable de pouvoir conclure un sujet de la sorte.