REVUE BANQUE

## UN PARCOURS DE RÉCLAMATION COMPLEXE

# Médiation : ces questions d'orientation posées par la LOA et la LLD





**Gilles Vaysset**

Médiateur de l'ASF

Pour le consommateur, les locations avec option d'achat (LOA) et de longue durée (LLD) sont un moyen simple d'accès à l'automobile. Si des problèmes apparaissent, et compte tenu du nombre de parties prenantes, la question se pose vite de savoir qui est responsable de quoi ? Voici quelques illustrations, avec des recommandations pour réduire les délais de réponse.

L'engouement des particuliers pour la location avec option d'achat (LOA) ou pour la location longue durée (LLD) d'automobiles est réel : les nouveaux financements automobiles par location accordés par les sociétés financières ont augmenté de 20 % en 2023 par rapport à 2022 et de 17,8 % en 2024. Les neuf premiers mois de 2025 connaissent certes un tassement, du fait de la baisse des nouveaux contrats de LLD. Mais la production de nouveaux contrats de LOA s'établit à 8,9 milliards d'euros, en hausse de 3,8 % par rapport à la même période de l'année précédente.

À quoi tient ce succès dans un marché automobile plutôt déprimé ? D'abord, à l'avantage financier par rapport à l'achat comptant ou à crédit : il permet d'obtenir une voiture neuve en déboursant moins, voire peu ou pas de capital. Ensuite, à la perspective de bénéficier, à chaque échéance de contrat, des rapides évolutions technologiques liées aux progrès de l'autonomie des véhicules hybrides ou électriques, sans se préoccuper de la dépréciation et de la revente du précédent véhicule. Cela permet de dépasser les hésitations sur le modèle à choisir. La location semble ainsi plus simple et l'offre des constructeurs comme des établissements spécialisés est large.

### Une signature, mais combien d'intervenants ?

Une seule signature et c'est fait ! Si tout se passe bien c'est effectivement simple. La réalité est cependant plus complexe, la location mettant en jeu plusieurs intervenants : le bailleur, le concessionnaire/vendeur, le constructeur, sans oublier l'expert au moment de la restitution et, le cas échéant, l'assureur, pour un contrat de garantie d'entretien par exemple. Dès lors, lorsqu'un problème survient, le consommateur doit comprendre qui est responsable de quoi. Force est de constater qu'il n'a pas nécessairement de vision claire des responsabilités effectives des uns et des autres. Le médiateur est ainsi régulièrement saisi de réclamations mal orientées : l'insatisfaction du consommateur peut donc être d'autant plus grande qu'il va devoir relancer des actions pour avoir une réponse adéquate, qu'elle soit positive ou non, alors même que son véhicule connaît des dysfonctionnements, voire des pannes le rendant inutilisable.

Premier exemple : le médiateur est saisi de litiges relatifs à des pannes moteur du véhicule loué. Plus ou moins durablement privé de l'utilisation de son véhicule, le consommateur se retourne certes vers le garagiste, mais il réclame la prise en charge des frais de réparation par le bailleur, estimant en contrepartie ne pas devoir payer les loyers pendant la période d'indisponibilité. Il présente donc sa réclamation au bailleur. À tort ! Car dans le contrat qui les lie, le bailleur a délégué au locataire les recours contre le garage vendeur ou le constructeur en cas de vice caché de construction. Le bailleur n'est en effet contractuellement responsable que du financement de l'achat, mais pas des vices affectant le bien.

### Une panne ? La médiation du constructeur !

On observe que, bien souvent, le garagiste n'apporte pas la bonne information à ce sujet à son client… peut-être juste pour détourner son mécontentement. Mais le fait que le client demande alors au bailleur la gratuité des mois où il n'a pas pu utiliser la voiture, voire sa restitution sans pénalité, place les échanges sur le terrain de l'application du contrat de location, alors qu'il conviendrait d'aider le client dans sa relation avec le concessionnaire, voire avec le constructeur. Ceci est particulièrement vrai pour les sociétés financières filiales de constructeurs automobiles. En pareil cas, le médiateur ne peut que rappeler les termes du contrat de location, orienter le consommateur vers le constructeur et, le cas échéant, son médiateur. Dans le rapport annuel 2024 de la médiation de l'ASF, nous avons à cet égard émis une

Archives

recommandation : « *les établissements doivent informer les consommateurs qu'en cas de désaccord avec le constructeur, vendeur ou concessionnaire, ils doivent saisir le médiateur de la consommation de ce dernier* ».

Autre cas : confronté à des pannes successives sur son véhicule dès les premiers mois suivant la livraison, un consommateur a saisi le médiateur de la concession automobile, en invoquant sa volonté d'obtenir l'annulation de son contrat de LOA. Selon le client, le véhicule était affecté de vices et il déclarait avoir perdu toute confiance dans la marque. Le médiateur saisi, en l'occurrence celui du constructeur, ne retenant que le souhait du client de voir son contrat de LOA annulé, l'a orienté vers la médiation de l'ASF. Notre confrère était pourtant compétent pour traiter du litige lié aux vices du véhicule. Dans ce cas, le litige financier n'est que la conséquence d'un litige commercial opposant le client à la concession ou au constructeur, lequel ne pourra être résolu qu'une fois les dysfonctionnements du véhicule définitivement corrigés. Par conséquent, nous avons demandé à l'établissement d'accompagner le client dans ses démarches auprès de la marque.

## L'expertise de restitution doit être contradictoire

Autre exemple, relatif à la restitution du véhicule en fin de contrat : le concessionnaire ne met parfois pas en garde le client sur ses obligations vis-à-vis du bailleur lorsqu'il accepte la restitution du véhicule à une date où l'expertise ne peut avoir lieu, voire qu'il prend lui-même l'initiative de gérer cet aspect du contrat dans une démarche de qualité client. L'expertise intervient alors indépendamment du client, parfois longtemps après la restitution, au risque que le client conteste ensuite certaines non-conformités relevées par l'expert en son absence. Un consommateur nous a ainsi saisis alors qu'il avait restitué un véhicule sans assister à l'expertise. Il est ressorti du dossier que cette absence résultait de l'information transmise par le commercial de la concession : il avait indiqué à tort au client que sa présence n'était pas nécessaire. Pourtant, il est bien contractuellement prévu que le client assiste à l'expertise lors de la restitution du véhicule. Notre rapport annuel rappelle l'importance de cette approche contradictoire depuis plusieurs années. Dans le cas de ce consommateur, l'examen du dossier a établi que les frais de remise en état étaient justifiés au regard des photographies prises lors de l'expertise et que le client n'avait pas demandé de contre-expertise à réception du rapport. Il a néanmoins été relevé par notre médiation que l'expertise n'a pas été réalisée immédiatement après la restitution du véhicule, mais plus d'un mois plus tard. Ce délai significatif ne permettait pas d'exclure la survenance de dommages externes ne relevant pas de la responsabilité du client. En équité, et afin de tenir compte de l'ensemble de ces éléments, nous avons proposé une prise en charge de 50 % des frais de remise en état de carrosserie, proposition qui a été acceptée tant par le client consommateur que par l'établissement.

## L'assureur peut aussi être concerné

Dernier exemple sur des sujets d'assurance. Un client a récemment saisi notre service de médiation, contestant la position de son assureur, lequel refusait la prise en charge des frais de réparation du toit ouvrant de son véhicule financé en LOA, alors même qu'il estimait que cette intervention devait être couverte par les garanties souscrites. L'assureur, par l'intermédiaire du bailleur, a opposé un refus catégorique à cette demande. Le client s'est dès lors tourné vers notre médiation afin d'obtenir la prise en charge des réparations par son assureur. Après examen du dossier, l'établissement a maintenu sa position, considérant que le litige ne relevait pas du périmètre des réparations couvertes par la garantie souscrite. Cette analyse était corroborée par le prestataire technique, lequel estimait que le toit ouvrant constituait un élément de carrosserie, exclu du champ des garanties applicables.

À l'issue de l'instruction du dossier, nous avons relevé que « *la carrosserie se définit comme l'habillage du mécanisme roulant d'un véhicule ainsi que la caisse d'un véhicule automobile (capot, toit, coffre, portes, ailes). Le toit ouvrant correspond à une ouverture pratiquée dans le pavillon, lequel constitue lui-même un élément de la carrosserie. En conséquence, l'intégralité du toit ouvrant, incluant son mécanisme et son cadre, doit être considérée comme faisant partie intégrante de la carrosserie.* » Cette définition s'appuie sur la documentation technique du Centre national des ressources pour la formation automobile. Dans ces conditions, et dans l'impossibilité de formuler une proposition favorable au client, nous l'avons invité à se rapprocher du médiateur de l'assurance.

> *« Le bailleur n'est contractuellement responsable que du financement de l'achat, mais pas des vices affectant le bien. »*

## Pourquoi pas une charte commune ?

Conclusion : du fait du jeu des responsabilités respectives de chaque partie, beaucoup de temps peut s'écouler avant qu'une solution ou une explication appropriée soit apportée au consommateur : nous observons que les faits à l'origine de la saisine sont très souvent supérieurs à un an. Même si elle apporte de la simplicité pour le consommateur, la location est un mécanisme reposant sur plusieurs parties : il convient dès lors que le consommateur soit le mieux informé possible de ses droits et obligations à l'égard de ses différents interlocuteurs, que chacune des parties l'éclaire utilement dans ses démarches en lui fournissant les informations facilitant l'exercice de ses droits, le cas échéant en fléchant le plus clairement possible son parcours de réclamation. Une charte commune aux constructeurs, réseaux de distribution d'automobiles et établissements financiers de LOA/LLD décrivant comment procéder face aux différents aléas pourrait être une initiative utile à la résolution rapide de cas concrets. ■

Archives