

<http://sosconso.blog.lemonde.fr/2016/04/18/goldcar-rental-condamnee-pour-pratique-commerciale-deloyale>

Pierre X réserve une voiture sur le site de location de véhicules Goldcar.com, du 15 au 22 août 2015, à Majorque (îles Baléares). Il paie la somme de 146,80 euros, qui comprend l'assurance légale (TPL), la protection en cas de vol (TP), et la couverture partielle en cas de collision (CDW).

Il arrive à l'agence vers minuit.

Mauvaise surprise : l'employée refuse de lui donner la clé de la voiture s'il ne prend pas une assurance complémentaire, dénommée "*cobertura super*", de 144,30 euros.

Pierre n'en veut pas; il explique qu'il est déjà titulaire d'une assurance adossée à sa carte bancaire; mais l'employée soutient que c'est obligatoire. Fatigué, vu l'heure tardive, il paie.

Son voyage terminé, Pierre réclame par mail le remboursement de cette assurance. Le service client lui explique que Goldcar Rental a des conditions d'assurance particulières, qui consistent à proposer au client soit le dépôt d'une caution, bloquée pendant le voyage et restituée en fin de contrat, s'il n'y a pas eu de sinistre, soit l'achat de cette assurance complémentaire, encore appelée "*super relax cover*".

Pierre réplique que l'employée "*ne lui a pas donné le choix*" entre le paiement de l'assurance complémentaire et le dépôt d'une caution. Elle l'a "*obligé*" à payer l'assurance, ce qui constitue à ses yeux de la "*vente forcée*". Il réclame à nouveau le remboursement des 144,30 euros, que Goldcar lui refuse.

Pierre fait alors appel à l'entreprise Litigation group, qui édite le site Weclaim. Celui-ci propose de financer des procédures judiciaires, moyennant une commission de 25% sur les sommes allouées en cas de victoire.



Un avocat mandaté par l'entreprise lance [une procédure européenne de règlement des petits litiges](#), dédiée aux problèmes transfrontaliers n'excédant pas 2 000 euros. En décembre 2015 il remplit un formulaire et le dépose au tribunal de proximité de Bordeaux, ville où habite Pierre - en matière de litiges de consommation, la juridiction compétente est en effet celle du domicile du consommateur.

L'avocat de Weclaim détaille la nature du litige, le montant réclamé (144,30 euros plus les intérêts légaux). Il joint des impressions d'écran de forums de consommateurs montrant que de nombreux clients se plaignent, comme Pierre, d'avoir été mis devant le fait accompli, [tel celui-ci](#):

guedes do amaral, 5 déc 2015

j'ai choisi l'option "tous risques" et arrivé au stand GOLDCAR il m'a été demandé de payer 147 euros d'assurance ????????? pourquoi ai je payé "tous risques" ?



[ou celui-ci](#) :

Avril 12, 2016

+ personnel parlant français parfaitement

- suppléments surprenants à la réception du véhicule (essence, couverture assurance). Suppléments avec engagement de restitution à la restitution du véhicule.

ou

encore celui-ci :

#37

Le ven 25 mar 2016 à 14:25

lorsque vous consultez les comparateur internet ce louer apparait comme le moins cher...et pour cause ...70 euro pour 3 jours alléchant mais arrivé à l'ééroport pas de loueur , il faut prendre une navette pour vitrolle et la isolé à 6 km de l'ééroport d'addition grimpe... bien sur vous n'aviez pas lu toutes les précisionsassurance 100 euros optionnelle mais si vous ne le prenez pas on vous débite de suite 1200 euros de franchise (pas une empreinte) qui vous seront remboursés dans un délai de 3 semaines à la restitution et une originalité superbe le plein est fait valeur 90 euros 70 de carburant (le plus cher de la region sans doute) et 20 de frais de remplissage... a ce tarif vous

Le tribunal, qui juge sa demande recevable, remplit à son tour un formulaire qu'il adresse au siège social de Goldcar Rental. Celui-ci répond, dans un français manifestement issu d'un traducteur automatique, qu'il refuse de rembourser Pierre.

Il énumère les "avantages" de son assurance complémentaire: elle exonère de la franchise de la responsabilité civile CDW et de la protection en cas de vol; elle exonère des frais liés aux dommages des parties externes du véhicule et des composants mécaniques (vitres, rétroviseurs, roues, pneus, enjoliveurs, serrures, châssis ou toit).

Surtout, indique -t-il : "*Pas de besoin de fournir une caution et de bloquer le montant de la franchise pendant la durée du voyage, pas besoin de s'inquiéter des possibles dommages au véhicule, pas besoin d'attendre le ckeck-out lors du retour.*"

Goldcar Rental assure que son agence n'a fait qu'appliquer ses conditions de vente, et que le client a opéré un choix libre entre les deux possibilités offertes.

Le tribunal de proximité, qui statue le 14 mars - sans qu'aucune des parties ait demandé d'audience - observe que "*le bon de confirmation de la réservation*" obtenu par Pierre sur Internet "*ne fait pas état d'une mention particulière concernant le choix entre le dépôt de garantie ou le paiement d'une couverture de garantie complémentaire*". Il observe que "*le contrat de location établi à l'aéroport de Majorque fait état du paiement de la "cobertura super", sans qu'apparaisse un choix entre assurance et caution*".

Il juge que "pour le manque de précision tant dans le bon de confirmation que dans le contrat de location, sur la possibilité de choix offert au client, Goldcar Rental utilise une pratique commerciale déloyale". Une telle pratique est interdite par le code de la consommation car elle "altère le comportement économique du consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé". Le tribunal condamne la société à rembourser les 144,30 euros, assortis du taux d'intérêts légal à compter du 15 août 2015 , plus 50 euros de dommages et intérêts.

[Weclaim](#) s'engage à faire exécuter la décision, en recourant, si nécessaire, aux services d'un huissier espagnol. Litigation group ne touchera pas grand chose sur cette affaire. Mais son président, Frédéric Pelouze, s'attend à ce que d'autres consommateurs, forts de ce jugement - qui toutefois peut encore être frappé d'appel - viennent [faire appel à ses services](#).

Pour notre part, après avoir simulé une réservation sur le site Goldcar.es/fr/, nous constatons que Goldcar Rental affiche des prix très attractifs, sans préciser d'emblée que sa politique particulière en matière d'assurance les fera doubler :

Si nous prenons le tarif intermédiaire, "Smart", voici ce qui s'affiche :



TARIF SMART

Qu'est-il inclus dans le Tarif Smart? ✕

- ✓ Flex Fuel. Payez seulement le carburant que vous consommez.
Vous pouvez consulter les prix sur www.goldcar.es/fr/sdr.
- ✓ Sans frais d'annulation
- ✓ Kilométrage illimité
- ✓ Assurance pour les passagers du véhicule
- ✓ Couverture partielle des dommages avec franchise (CDW)
- ✓ Réservation toujours garantie


C'est seulement sur [l'écran suivant](#), titré "Et maintenant, configurez vos extras et votre forme de paiement", qu'apparaît, en anglais, la phrase suivante :

Take advantage of the Super Relax Cover to be 100% secure. Without it, you will be required to leave a refundable **deposit** upon arrival.

"Take advantage of the Super Relax Cover to be 100% secure. Without it, you will be required to leave a refundable deposit upon arrival."

Si l'on clique sur le mot "deposit", une fenêtre s'ouvre, indiquant : "Groupe BB, à partir de 1100 euros"

Si l'on a la curiosité de cliquer sur "Super Relax Cover", voici ce qui s'affiche :

 **Super Relax Cover** ⓘ ▶ [See Video](#) 134,95 €
[AJOUTER](#)

- ✓ Souscrivez la couverture complète du véhicule.
- ✓ Sans franchise et sans bloquer de caution sur votre carte.
- ✓ Les dommages possibles sont couverts.
- ✓ Assistance sur la route gratuite 24/7 pendant toute la location.
- ✓ Seulement 19,28 €/jour

Il est effectivement indiqué "*sans franchise et sans bloquer de caution sur votre carte*" (la vidéo ne marche pas), mais on pourrait s'attendre à des explications un peu plus claires, telles que celles qui ont été envoyées au juge.

Pour en savoir plus, il faut lire [les conditions générales de vente](#) , qui ne sont pas, non plus, très explicites :

3. Assurance obligatoire de l'automobile selon la législation en vigueur, couverture de dommages du véhicule (CDW) avec franchise et assurance des occupants du véhicule. Le montant de la franchise varie en fonction de la catégorie du véhicule loué. Les montants suivants sont établis:

Le montant qui sera bloqué sur la carte de crédit:

X/XG/AA/4A/BB/CC/CG/S/M: 1.100 €
D/DD/DE/DG/E/F/FF/L/LL/N/R/T/TA/V & VV: 1.400 €
G/GG/GW/I/J/K/O/P/PP/Q & JJ: 2.000 €

Ceci est le montant qui sera bloqué à titre de caution, sauf si une couverture supplémentaire est souscrite.

Montant de la responsabilité maximum du client:

X/XG/AA/4A/BB/CC/CG/S/M: 1.100 €
D/DD/DE/DG/E/F/FF/L/LL/N/R/T/TA/V & VV: 1.400 €
G/GG/GW/I/J/K/O/P/PP/Q & JJ: 2.000 €

Ceci est le montant maximum dont vous serez responsable en cas d'incident, sauf si une couverture supplémentaire est souscrite.

Il sera possible de réduire le montant de ces franchises et la responsabilité maximum à zéro avec la souscription d'une couverture supplémentaire spéciale. Les clients qui ne souhaitent pas souscrire cette couverture sont obligés de laisser une caution de la valeur de cette franchise.

En outre, on pourra s'étonner du fait que Goldcar Rental "*bloque*" le montant de la caution, pendant la durée du voyage, au lieu de prendre simplement une empreinte de la carte bancaire. Les voyageurs qui craignent de se trouver à découvert pendant leur séjour à l'étranger n'auront d'autre choix que de souscrire l'assurance complémentaire.

Et vous, qu'en pensez-vous?

[Lire la page Facebook de Sosconso](#)

