

communiqué de presse

Kehl, le 19 janvier 2017

Location de véhicule en Europe : Goldcar condamnée pour pratiques commerciales déloyales

Le 30 novembre 2016, l'autorité de la concurrence italienne a condamné la société de location de véhicule Goldcar à une peine de 2 millions d'euros pour pratiques commerciales déloyales. Le Centre Européen des Consommateurs (CEC) France reçoit de nombreuses plaintes de consommateurs qui ont loué des voitures à prix attractifs auprès de la société Goldcar, en Espagne, en Italie, ou encore au Portugal. Si la réservation sur Internet est effectuée simplement, les choses se compliquent lors de la prise du véhicule, où les consommateurs se retrouvent contraints à payer des frais supplémentaires. Tour d'horizon de ces pratiques commerciales condamnées et des conseils du CEC France pour louer un véhicule en Europe en toute quiétude.

« On ne m'a pas donné le choix » : le témoignage d'un consommateur

Attiré par des prix ultra compétitifs, Monsieur D., un consommateur français, réserve une voiture de location sur Internet pour un prochain séjour à Gran Canaria. La réservation en ligne se passe sans grande difficulté. C'est une fois arrivé sur place, lors de la remise du véhicule, qu'il voit rouge... Il se voit forcer par l'employé de la société de location à souscrire à une assurance complémentaire d'un montant de 200 €, dont il ne veut pas, mais sans laquelle il ne peut pas récupérer le véhicule. Il se résout donc à payer.

C'est justement pour ce genre de faits que la société de location Goldcar a été condamnée par l'autorité de la concurrence italienne. Outre ces techniques commerciales agressives pour obliger le client à souscrire à une assurance non souhaitée et dont il ignore l'utilité, il est reproché à Goldcar son manque de transparence dans le contrat de location quant à l'absence de justification des frais de remise en état sur un véhicule endommagé. Goldcar n'est pas la seule société concernée. Au vu du nombre croissant de réclamations traitées par l'ensemble des Centres Européens des Consommateurs (2000 l'an passé), la **Commission Européenne** et les autorités nationales de protection des consommateurs, en coopération avec les 5 leaders de la location de voiture en Europe, **Avis, Enterprise, Europcar, Hertz et Sixt**, ont décidé d'agir ensemble afin de rendre leurs pratiques commerciales conformes à la législation européenne. Le mot d'ordre : informer clairement les consommateurs quant au prix de la location, aux assurances obligatoires ou optionnelles, à la politique de carburant, etc. ([lire le communiqué de presse de la Commission Européenne](#)).

Alors dans de telles situations, quel est le comportement à adopter ? Nos juristes experts, quotidiennement confrontés à ce type de réclamation, vous conseillent.

Mises en gardes, trucs et astuces pour une location sereine à l'étranger :

- Le prestataire vous somme de payer et vous ne voulez/pouvez pas renoncer au véhicule ? Mentionnez dans le contrat que vous n'êtes pas d'accord avec ce paiement « forcé » et que vous vous réservez le droit de réclamer l'argent versé. Pensez également à inscrire le nom de l'employé et déposez au plus vite une réclamation écrite auprès du service client de la société de location.

- Votre réclamation a échoué ? Tournez-vous auprès de votre émetteur de carte bancaire ou de votre banque pour engager une [procédure de « chargeback »](#). Afin d'augmenter vos chances de remboursement, n'oubliez pas de joindre [la décision de l'autorité de la concurrence italienne](#), une preuve supplémentaire que vous avez payé sous la contrainte.
- Pour les vacanciers en Espagne : en cas de litige, réclamez auprès du loueur le formulaire [« Hoja de reclamaciones »](#) et demandez les coordonnées de l'organisme de consommateurs compétent auquel vous devez envoyer le formulaire. Si le loueur s'y oppose, appelez la police municipale ou « Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) ».
- Assurances, dépôt de garantie, remise des clés, état des lieux... Retrouvez toutes les informations et conseils du CEC sur le site www.europe.consommateurs.eu et notre [brochure gratuite en ligne](#) « Louer un véhicule en Europe ». La location de véhicule à l'étranger n'aura plus de secrets pour vous !

Une question, une réclamation avec un loueur de véhicule européen ? N'hésitez pas à contacter le [Centre européen des Consommateurs France](#).

Je me tiens à votre disposition pour toute information complémentaire ou demande d'interview.

Julie Seipp

Chargée de communication

seipp@cec-zev.eu / 0049 7851 991 48 24