



ALQUILER DE VEHÍCULOS

1. INFORMACIÓN GENERAL

El alquiler de un vehículo puede ser una buena opción si se está de viaje o se necesita un vehículo por un tiempo determinado. El Centro Europeo del Consumidor de España (CEC) ha detectado, a partir del elevado número de reclamaciones que recibe contra compañías de alquiler de vehículos, que estas empresas realizan prácticas susceptibles de vulnerar los intereses económicos de los consumidores. Para evitar engaños y abusos, conviene prestar atención a una serie de recomendaciones.

2. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

2.1. Contrato de alquiler del vehículo

El contrato de alquiler del vehículo se hará por escrito, indicándose datos identificativos de la empresa y del arrendatario, datos completos del vehículo, condiciones generales, plazo por el que se alquila y precio acordado.

Lea atentamente el contrato antes de firmarlo y guárdese copia (tendrá que llevar este contrato o una copia en el interior del automóvil).

La letra de las condiciones generales debe ser legible y su tamaño no podrá ser inferior al milímetro y medio.

2.2. Precio

El precio del alquiler, además de los impuestos, podrá incluir los siguientes conceptos:



- Precio de alquiler por día, que podrá ser, según las empresas, con kilometraje ilimitado y/o con una cantidad fija a la que se añade otra por kilómetro recorrido.
- Además del seguro obligatorio del vehículo, los seguros adicionales que se pacten, por ejemplo por robo, daños al propio vehículo o lesiones de los ocupantes. En estos casos, se tendrá en cuenta si existen franquicias y con qué condiciones se han establecido.
- Otros conceptos que podamos convenir, como accesorios en el vehículo, entrega en lugares diferentes a los locales de la propia empresa (hoteles, aeropuertos etc.).

El precio incluirá todos los gastos obligatorios o inevitables para el consumidor (tasas, impuestos locales, gastos de gestión, seguro de daños a terceros...).

El precio del alquiler no suele incluir los gastos de gasolina. Generalmente, el coche se entrega al cliente con el depósito lleno, y finalizado el alquiler debe devolverse el coche en las mismas condiciones en las que nos lo dieron o pagar el combustible consumido y, a veces, un recargo adicional.

2.3. Seguros

Es importante comprender el alcance de la cobertura del seguro. Son recomendables los seguros a todo riesgo, si bien es preciso conocer el alcance de las franquicias. La responsabilidad civil obligatoria está incluida en el precio del alquiler pero las franquicias suelen ser elevadas. Por ello, es conveniente informarse sobre seguros complementarios. Si queremos un segundo conductor, conviene verificar que contratamos el respectivo seguro, pues de otro modo no se cubrirían los daños que éste causara.

Las principales siglas de los seguros complementarios son:

- LDW/CDW / Super CDW: garantía contractual por daños al vehículo.
- TP: garantía de robo.
- SLDW: incluye daños y robo.
- PAI/PI/SPAI: por personas transportadas y robos de efectos personales.
- PEP/PEC: por robo de efectos personales.
- OAC: opción de compra de carburante.
- FPO: opción de compra de fuel.

2.4. Política de combustible



Conviene prestar especial atención a la política de combustible (estado del depósito al inicio y final del alquiler) que se contrata. Existen 3 posibles opciones para devolver el vehículo:

1. Con el depósito vacío: nos cargarán un precio de combustible más elevado del que habríamos adquirido, más el cargo de poner carburante o combustible.
2. Con el depósito vacío y que nos carguen sólo la cantidad de carburante utilizada.
3. Con el depósito lleno.

2.5. Cláusulas abusivas

El alquiler de vehículos suele estar realizado con contratos de adhesión y, por ello, es muy importante leerlo y ver si hay cláusulas que sólo beneficien al arrendador.

Las cláusulas de los contratos siempre tendrán que redactarse de forma concreta, clara y sencilla de manera que se entiendan y sin que se hagan reenvíos a textos o documentos que no se faciliten antes o durante la realización del contrato. Además, debe tratarse de cláusulas accesibles y a la vez legibles. Por último, deben garantizar la buena fe en la contratación y el equilibrio de las posiciones jurídicas entre empresario y consumidor.

Por lo tanto, las cláusulas abusivas son aquellas condiciones generales no negociadas individualmente, que son contrarias tanto a las exigencias de la buena fe como el equilibrio de derechos y obligaciones que deben tener ambas partes contratantes.

Las cláusulas abusivas son nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas.

El Centro Europeo del Consumidor de España advierte como cláusulas abusivas y desleales en los contratos de compañías españolas de alquiler de vehículos:

- **Política de combustible:** obliga a pagar a la recogida del coche un importe por el tanque lleno y a devolverlo con el depósito vacío. Implica falta de reciprocidad por el cobro de servicios no usados de manera efectiva.

- **Precio final de la reserva en línea:** el importe final no se ajusta al coste real del servicio. Algunas compañías omiten que se incluye un cargo extra si se entrega el vehículo en un establecimiento distinto al que tuvo lugar la entrega o si la devolución del vehículo se hace fuera del horario de la oficina.



- **Pagos por la prestación de servicios tras la devolución:** al entregar el coche, algunas compañías revisan daños menores y de limpieza, sin la presencia del consumidor, realizando en su tarjeta de crédito un cargo en caso de detectar algún daño menor. Es abusivo, pues da al empresario la facultad de aumentar el precio inicialmente estipulado sin razones objetivas.

- **Condiciones de pago:** existen cláusulas que limitan las condiciones de pago al aceptar exclusivamente tarjetas de crédito. Ello supone una renuncia o limitación de los derechos del consumidor.

2.6. Otras recomendaciones

- Antes de alquilar un vehículo es conveniente comparar los precios que ofrecen las empresas.
- Normalmente, las compañías exigen una edad mínima de entre 21 a 23 años para alquilar un vehículo y, a veces, también una cierta antigüedad del permiso de conducir.
- Si el vehículo alquilado sufre alguna avería, póngase en contacto con el arrendador. Conviene no reparar el vehículo sin el permiso de la empresa.
- En caso de accidente o robo, es conveniente anotar los datos de los implicados y contactar inmediatamente con la compañía de alquiler y con la Policía Local.
- El conductor responderá de las multas o infracciones. También podrán exigírsele cargos administrativos vinculados por su gestión, siempre y cuando se haya informado de ello correctamente.
- Si la reserva del alquiler del automóvil se ha realizado por Internet, no se aplica el «período de reflexión» establecido en la UE para poder cancelar la reserva (excepto que los términos y condiciones de la compañía lo permitan).
- Preste atención a las disponibilidades y modelos del vehículo alquilado para ver si se adecúa a sus necesidades (número de pasajeros, tamaño del maletero, limitación del kilometraje...). Si el modelo reservado no está disponible, no tiene que pagarse más si nos ofrecen un vehículo de gama superior. Pero si el vehículo ofertado es de gama inferior, el precio deberá ajustarse.
- Revise siempre el coste de los extras que necesite durante el alquiler, como sillita infantil, conductor suplementario, GPS, tarifa de retorno del vehículo en otra agencia etc.
- Si se paga con tarjeta de crédito, es preciso revisar todos los cargos presentados y llevar la misma tarjeta con la que se ha hecho la reserva en el momento de retirar el vehículo.



- Examine el vehículo previamente con personal de la empresa. Si no se ofrece un listado o croquis, tome nota de cualquier daño. Verifique que estén todos los elementos suplementarios previstos (GPS, silla infantil...). Tome fotografías de los daños visibles.
- A la hora de devolver el vehículo, procure hacerlo en horas de apertura de la compañía de alquiler y asegúrese de que se revisa en su presencia. Firme y haga firmar al empleado/a de la empresa el informe o nota de retorno del vehículo. El vehículo y las llaves se devolverán a un agente habilitado de la compañía en horas de apertura y a la hora prevista. Si no puede entregarse el vehículo en el horario de apertura, se responderá del mismo hasta el día siguiente, salvo lo establecido en las condiciones contractuales.
- Si se devuelve el vehículo fuera del horario de apertura de la empresa, se estacionará en la zona específicamente destinada. Se pueden tomar fotografías acreditativas de que el vehículo se guarda en buenas condiciones, para evitar que se le puedan cargar gastos de reparación.
- Cuidado con los cargos o cobros injustificados: las entidades emisoras de tarjetas de crédito autorizan generalmente a la empresa de alquiler a facturar un suplemento cuando el vehículo no se devuelve con el mismo nivel de combustible, por gastos de aparcamiento o incluso por retorno del vehículo con retraso.
- En principio sólo pueden cobrarse gastos a posteriori si el consumidor así ha consentido previamente. En caso de daño o robo, la compañía proporcionará una copia del contrato de alquiler, un presupuesto o factura de reparación y la aceptación del cargo vía tarjeta de crédito en caso de daños o robo. Hay que contactar con la entidad emisora de la tarjeta de crédito en caso de cargo injustificado.

3. PROCEDIMIENTO A SEGUIR

Puede dirigirse a las Juntas Arbitrales del Transporte que se han creado en todas las comunidades autónomas y en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla. Su principal objeto es resolver reclamaciones de carácter mercantil relacionadas con el cumplimiento de los contratos de transporte terrestre y de actividades auxiliares y complementarias del transporte.

Si la controversia no excede de 15.000 euros y ninguna de las partes que intervienen en el contrato hubiera manifestado expresamente a la otra su voluntad de excluir la competencia de las Juntas Arbitrales antes de que se inicie o tuviera que haberse



iniciado conforme a lo pactado la realización del servicio contratado, las Juntas Arbitrales son las únicas competentes para resolver dichas reclamaciones.

Si excediera de 15.000 euros, para que sean competentes las Juntas Arbitrales es preciso que las partes intervinientes, de común acuerdo, sometan a su conocimiento la controversia de la que se trate.

La tramitación de este procedimiento se caracteriza por:

- La intervención de las Juntas es gratuita.
- Un simple escrito de reclamación y un único trámite de vista, rápido y antiformalista, bastan para resolver las reclamaciones que se planteen.
- El usuario puede acudir a la Junta Arbitral sin abogado ni procurador.
- Si el reclamante no puede comparecer ante la Junta, con un simple escrito puede otorgar su representación a otra persona.
- El laudo o acuerdo de la Junta sustituye a la sentencia judicial y produce efectos idénticos a la cosa juzgada.
- La Junta Arbitral del Transporte es el órgano institucional que sustituye a los Juzgados y Tribunales en las reclamaciones de su competencia.
- La reclamación se presenta, a elección del reclamante, en la Junta Arbitral del lugar de origen o destino del transporte o de celebración del contrato —según el artículo 29 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, los contratos celebrados por vía electrónica en los que intervenga como parte un consumidor se presumirán celebrados en el lugar en que éste tenga su residencia habitual—, salvo que se hubiera pactado de forma expresa al suscribir el contrato la sumisión a una Junta concreta.

Para más información:

Junta Arbitral de Transportes
C/ Eusebi Estada, 28
07004 Palma
Tel.: 971 17 62 00
Fax: 971 17 74 29
Web: <http://dgmobil.caib.es>



4. NORMATIVA

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 7/2014, de 23 de julio, de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Illes Balears.
- Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de los transportes terrestres. (Versión consolidada).
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de ordenación de transportes terrestres.
- Orden de 20 de julio de 1995 por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de ordenación de los transportes terrestres, aprobado por el Real Decreto 1211/1990.

Fecha de actualización: 03/05/2016