

ASPECTOS PRÁCTICOS Y RECOMENDACIONES PARA EL ALQUILER DE VEHÍCULOS

Según la Encuesta de Gasto Turístico (EGATUR) de enero-febrero de 2009 el gasto medio por persona y el gasto medio diario de los turistas registraron en el año 2008 subidas del 7,2% y del 5,1%, si bien el gasto de los que no contrataron un paquete turístico y por tanto debieron recurrir a distintos medios de transporte lo hizo en mayor medida.

Alquilar un vehículo dentro del plan de viaje de los turistas para realizar desplazamientos en el destino de vacaciones es una opción que puede resultar económica e interesante si se tienen en cuenta algunos aspectos importantes a la hora de contratar.

Para realizar un análisis más detallado de cuáles han de ser los principales puntos de interés para el consumidor, CECU ha consultado la información disponible en las páginas webs de diferentes compañías de alquiler de vehículos, en concreto las condiciones generales de los contratos de arrendamiento de vehículos, así como la casuística de las consultas y reclamaciones que CECU recibe anualmente, destacando las cláusulas más habituales a las que el consumidor debe prestar atención:

En primer lugar, **las condiciones para la contratación**, como la edad mínima exigida que oscila entre los 21 y los 23 años, así como los 25 años para determinados vehículos, siempre que se disponga de un mínimo de antigüedad de carnet de conducir, normalmente un año. Para edades inferiores se suele pedir un recargo adicional por cada día de alquiler y conductor. Asimismo, es importante valorar quién va a conducir durante el tiempo del alquiler, puesto que si va a conducir el coche otra persona distinta también habrá de figurar en el contrato.

En segundo lugar, es preciso conocer **las garantías mínimas para el alquiler y las modalidades de pago**, siendo lo más habitual la obligación de prestar fianza, bien facilitando los datos de una tarjeta de crédito o bien abonando un depósito en efectivo para su devolución una vez entregado el vehículo, en un determinado plazo que conviene consultar.

Por ello antes de firmar el contrato y retirar el vehículo es fundamental realizar una **comprobación del estado del vehículo** por si existe algún desperfecto incluso de tipo estético, alguna pequeña abolladura o raya en la pintura, que en todo caso deberá constar en el contrato de alquiler, ya que es una práctica frecuente exigir que el cliente firme una autorización de cargo en blanco para atender supuestos daños en el vehículo contra esta cantidad depositada.

En la **utilización del vehículo** es importante actuar de forma diligente, ya que el importe de las multas se imputa automáticamente al conductor del vehículo. También es muy frecuente que por parte de las compañías se establezcan penalizaciones de forma prefijada por determinados desperfectos, averías o

pérdidas de equipamiento como los triángulos de señalización o las llaves del coche, así como la documentación imprescindible del vehículo que se proporciona en el momento de alquilar. Incluso es frecuente que en función de los kilómetros recorridos se exija un mantenimiento básico que garantice el buen estado del vehículo, de modo que si implica algún gasto (cambio de aceite por ejemplo), se descuenta posteriormente del importe final.

Asimismo para la **devolución del coche** es recomendable hacerlo en el plazo indicado por la empresa de alquiler ya que es frecuente el cobro de forma irregular por un retraso de horas e incluso minutos de un nuevo período de veinticuatro horas. Además es preferible que las oficinas estén abiertas para realizar una verificación del estado de coche antes de la entrega, y evitar que la compañía considere de forma unilateral que se han producido desperfectos imputables al cliente. No obstante en algunas empresas este cargo no se hace efectivo hasta disponer de un informe pericial de su parte que acredite la correspondiente avería.

Respecto al **seguro**, generalmente incluye el coste del seguro obligatorio del vehículo (seguro a terceros de Responsabilidad Civil Obligatoria) y el complementario de responsabilidad civil que cubra de forma ilimitada lesiones causadas a terceros y por daños producidos a cosas de estos, si bien pueden contratarse con un recargo coberturas extra de daños para el propio vehículo y sus ocupantes o con una franquicia por un determinado importe. Esto quiere decir que si se produce un accidente, el cliente deberá pagar cualquier desperfecto del vehículo cuya reparación no supere esta cantidad, pero evita que se dispare la cantidad a pagar ante un posible accidente.

En cuanto al **precio**, es preciso comprobar si la cantidad que nos facilitan en la reserva es el precio total en función del tiempo contratado (por días, por semanas), según el kilometraje previsto (si es limitado o ilimitado en el día, por ejemplo 100 kilómetros diarios), con el importe del seguro de daños a terceros incluido y con todos los demás impuestos también incluidos.

Otro gasto a considerar son los posibles **gastos de cancelación**, ya que puede darse el caso de que una vez contratado el consumidor no quiera continuar con el servicio de alquiler, por lo que para conseguir el reembolso de las cantidades abonadas se da la posibilidad de pagar un recargo que permita esta opción.

Ya que es muy frecuente la contratación de servicios por Internet es importante conocer que normativa sobre protección de los consumidores en materia de contratos a distancia¹ reconoce a los consumidores el derecho a desistir de la contratación realizada con derecho al reembolso de las sumas que hayan abonado sin más gastos que los de devolución de las mercancías. Sin embargo, la normativa prevé una excepción a esta obligación para, entre otros, los contratos de suministro de servicios de transporte en una fecha determinada o

¹ Artículo 93 del 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.

en un período concreto como en el caso de los vehículos de alquiler, y así lo ha confirmado el Tribunal de Justicia de la Unión Europea².

De esta forma, el consumidor no puede conseguir el reembolso de las cantidades abonadas si cancela el contrato, a menos que se den circunstancias inusuales e imprevisibles ajenas a su voluntad, tales como una enfermedad grave del conductor que le incapacite para conducir o circunstancias excepcionales como catástrofes naturales.

En caso de **avería** es importante conocer en detalle los términos del contrato para seguir el procedimiento establecido por cada compañía, dando el oportuno aviso de avería en el plazo convenido y atendiendo sus indicaciones, ya que la asistencia y las reparaciones suelen estar contratadas con sus propias compañías y talleres, prohibiendo cualquier orden de reparación del vehículo por el conductor salvo expresa autorización.

Si se **viaja con niños**, es importante recordar la prohibición que existe en Europa según la Directiva 2003/20/CE del Parlamento Europeo de 8 de abril de 2003, de que los niños menores de 3 años viajen en vehículos que no cuenten con sistemas de seguridad especialmente adaptados y la obligatoriedad de viajar con sillita o dispositivo de seguridad homologado para niños que midan menos de 1,50 metros. No es obligatorio que los vehículos de alquiler dispongan de sillitas, pero se pueden contratar por un precio adicional.

Para elegir entre diferentes compañías lo mejor es comparar los servicios ofertados y los precios, así como analizar aquellos aspectos del servicio que puedan sernos de utilidad, por ejemplo:

- Contar con cobertura de asistencia en carretera, prestando especial atención a las limitaciones de la misma, como la posibilidad de reparación in situ, ya que en ocasiones se excluyen las asistencias más comunes:
 - o inmovilización del vehículo debido a falta de carburante, las averías por suministro de carburante erróneo o la pérdida o rotura de la llave del vehículo, así como el efectivo traslado del vehículo a un taller cercano o la asistencia a los ocupantes.
- La existencia de una prohibición en el contrato de viajar con el vehículo fuera del país, o de realizar trayectos con el vehículo que requieran su transporte en otros medios tales como ferries o trenes, y en consecuencia la imposibilidad de devolver el vehículo en un país distinto al de recogida.
- La opción de devolver el vehículo, previo recargo adicional, fuera de los horarios de las oficinas o en un lugar de entrega como estaciones de tren, puertos y aeropuertos.

² Sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas (Sala Primera) de 10 de marzo de 2005.

- El sometimiento expreso a Juntas Arbitrales de Transporte en caso de conflicto.

Por tanto, antes de contratar es fundamental revisar el contrato para conocer qué limitaciones existen en la utilización del vehículo, así como comprobar que el precio anunciado incluye todos los conceptos deseados y añadir los recargos opcionales que lo incrementen para que el precio final sea el esperado.

En cualquier caso, si se detectan prácticas irregulares como:

- el cobro de un nuevo periodo de 24 horas por un retraso en la entrega,
- limitaciones desproporcionadas a la hora de contratar,
- la exigencia de tarjeta de crédito como único medio de pago
- cargos realizados al cliente de forma unilateral por daños no acreditados, es conveniente dejar constancia por escrito de su desacuerdo en la misma empresa, y en todo caso solicitar la hoja de reclamaciones, así como acudir a la asociación de consumidores más cercana para poner en su conocimiento estos hechos.



cecu