

## ALQUILER DE VEHÍCULOS Vacaciones en el contexto de la COVID-19

Con motivo de las posibles restricciones de movilidad que pueda imponer cada Estado como consecuencia de la pandemia así como por las propias precauciones que tomen los consumidores, se prevé que este verano se apueste por el turismo de interior. **El alquiler de vehículo sin conductor** puede ser una alternativa para muchos consumidores ante la previsible menor disponibilidad de trenes, autobuses o vuelos, pero también para evitar aglomeraciones. Para los consumidores que opten por esta opción, desde CECU queremos darles unos consejos a tener en cuenta antes de alquilar.

El alquiler de vehículo es un sector que genera bastantes reclamaciones, principalmente como consecuencia de la **no devolución de la fianza por supuestos daños causados** por el consumidor tras la entrega del vehículo. Otras razones como la **política de combustible, de kilometraje, la devolución fuera de horario o en otra oficina** distinta de donde se recogió el vehículo, suelen ser también motivo de disputa entre las partes.

Lo primero que debe hacer un consumidor que quiera alquilar un vehículo, como para cualquier otro servicio que se pretenda contratar, **es leer detenidamente las condiciones generales de contratación y guardar la publicidad**, ya sea un folleto físico o en soporte digital. La publicidad es vinculante y será fundamental a la hora de reclamar.

### **¿Qué aspectos deben tenerse en cuenta especialmente a la hora de alquilar un vehículo?**

El **precio**. Este deberá indicar el coste total del arrendamiento, incluyendo impuestos, seguros, servicios adicionales, así como cualquier otro recargo adicional, debidamente desglosado.

El **horario y los lugares de entrega y recogida**, así como el posible recargo por entregar el vehículo fuera de horario o en otra oficina. El redondeo en el precio -por ejemplo, cobrar dos horas por haber llegado diez minutos tarde o un día completo por haber entregado el coche dos horas tarde-, podría ser una cláusula abusiva.

Es importante revisar la **política de combustible** y, en su caso, el coste que puede suponer devolver el vehículo con el depósito más o menos lleno que cuando se recogió. También la **política de kilometraje**, es decir, si existe un límite de kilómetros a realizar o un límite geográfico por el que desplazarse y, en su caso, el coste adicional.

La entidad debe informar al consumidor sobre el tipo de **seguro** que tiene el vehículo, que como mínimo será el seguro a terceros, y sobre la posibilidad de contratar uno adicional. En este caso, **deberá entregarse la póliza al consumidor**.

A fin de evitar costes innecesarios, el consumidor debería constatar que el seguro adicional no cubre las contingencias ya cubiertas por el seguro principal.

**A la hora de recoger el vehículo debería** revisarse que este se encuentra en perfectas condiciones y, si tiene algún desperfecto, informar a la entidad y dejar constancia. **A la hora de devolverlo**, revisar el vehículo junto con el arrendador para verificar que no hay desperfectos. Aconsejamos que se **realicen las fotografías que se estimen oportunas**, sobre todo si se entrega fuera de horario. Es una práctica habitual y abusiva cobrar al consumidor por unos supuestos daños sin acreditar la responsabilidad de este.

Es importante que la entidad informe al consumidor sobre los pasos que debe seguir en **caso de accidente, daños, robo, multa o cualquier otro problema y facilitar direcciones, teléfonos y cualesquiera otros datos que puedan ser necesarios**.

En cuanto a los datos personales, no podrán solicitarse más de los necesarios para gestionar la relación contractual. Así mismo, deberá informarse del tratamiento que se les vaya a dar, de la existencia de un fichero y de sus derechos respecto de la política de protección de datos.

#### **¿Qué hacer en caso de controversia con el arrendador?**

La entidad deberá informar al consumidor sobre los procedimientos o mecanismos para reclamar.

En primer lugar, deberá dirigir su reclamación contra la propia entidad a través de cualquier medio válido en derecho: teléfono, correo postal o electrónico, fax, incluso, redes sociales o aplicaciones de mensajería instantánea, si la entidad las utiliza como sistema de contacto con los clientes. Es importante que quede constancia de que la entidad ha recibido la reclamación.

Si la contratación se realizó a través de internet, podrá reclamarse a través de la [plataforma europea de resolución de conflictos](#).

Si en el plazo de un mes no recibe respuesta satisfactoria, el consumidor podrá acudir a la [Junta Arbitral de Transportes](#) de su Comunidad Autónoma. Se trata de un mecanismo similar al procedimiento judicial pero más sencillo y sin necesidad de acudir con abogado ni procurador. La resolución será vinculante para las partes y ejecutiva ante los tribunales de justicia.

Otra opción es acudir a los [tribunales de justicia](#). En caso de que la cuantía de la reclamación no supere los 2.000 euros, no será necesario contar con la asistencia de un abogado y un procurador. Únicamente debe presentarse el modelo de demanda de juicio verbal de menor cuantía, junto con la documentación pertinente, en el juzgado competente.

**CECU****Julio 2020**