

# Alquiler de vehículos

## Derechos del consumidor y recomendaciones para alquilar vehículos

Ayuda y asesoramiento  
para los consumidores  
Europeos



Centro Europeo del Consumidor España

Cofinanciado por la  
Unión Europea



SECRETARÍA GENERAL  
DE CONSUMO  
Y ENERGÍA  
DIRECCIÓN GENERAL  
DE CONSUMO

El contenido recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja los puntos de vista de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no aceptan ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

[Política de protección de datos personales.](#)

<https://cec.consumo.gob.es> | Twitter: @eccspain | Youtube

Actualizado en agosto de 2021



## Derechos de las personas consumidoras



### Derecho a recibir información clara

Las personas consumidoras tienen derecho a recibir el contrato en un idioma que comprendan, ya sea el suyo materno o, al menos, en inglés.

Cualquier ambigüedad en el contrato se interpretará a favor del consumidor.

El precio deberá incluir todos los gastos obligatorios (tasas, impuestos, gastos de gestión, seguro de daños a terceros, cargo por conductor joven, la tasa de repostaje... deben estar incluidos en el precio).

Si existieran cobros adicionales por kilómetro recorrido u otros servicios opcionales como la silla para niños o GPS, es importante conocer de manera clara la cantidad exacta que se cobraría.

El arrendador deberá entregar al consumidor un presupuesto sin compromiso y, antes de firmar el contrato, facilitará -entre otros aspectos- el precio total con IVA incluido y una relación detallada con el precio de cada servicio adicional contratado, las características principales de la oferta, incluyendo su período de validez, el período de alquiler y la categoría y modelo del vehículo, la fecha, lugar y hora para la entrega y devolución del vehículo, así como la cantidad exigida para el depósito o pre-autorización de la tarjeta de crédito para hacer frente a posibles daños causados al vehículo.

Cuando la contratación del vehículo se haya hecho a través de una plataforma intermediaria (por ejemplo, un comparador de precios), la claridad del contrato sigue siendo necesaria. No deben existir discrepancias entre la oferta online del intermediario y la oferta del proveedor del servicio en la tienda física donde se firma el contrato, se paga la totalidad del servicio y se recoge el vehículo para su uso y disfrute.





## **Derechos de las personas consumidoras**



### **Derecho a un contrato justo**

El contrato deberá cumplir con el requisito general de “buena fe” y equilibrio. Si contiene cláusulas abusivas, no serán vinculantes.



### **Derecho a no ser discriminado**

El precio y las condiciones deberán ser las mismas para todos los ciudadanos de la Unión Europea, independientemente de su nacionalidad o país de residencia.



### **Sin derecho de desistimiento**

A diferencia de la mayoría de las compras online, cuando se alquila un vehículo a distancia (por ejemplo, por internet) no se contempla el plazo de 14 días para anular el contrato (derecho de desistimiento) que existe de forma general para las compras por internet o fuera del establecimiento comercial. De esta forma, una vez reservado el vehículo, normalmente, no es posible la cancelación gratuita.



## Derechos de las personas consumidoras



### Derecho a reclamar

Los ciudadanos tienen derecho a acceder a los distintos sistemas extrajudiciales para resolver sus posibles litigios, tales como los mecanismos de resolución alternativa de litigios (mecanismos [RAL](#), entre los que se encuentran las [Juntas Arbitrales de Consumo](#)), las [Direcciones Generales de Consumo de las Comunidades Autónomas](#), o el [Centro Europeo del Consumidor](#). Algunas compañías están adheridas al European Car Rental Conciliation Service ([ECRCS](#)) en cuyo caso, este organismo también puede actuar para intermediar en los litigios.

Si el consumidor no consigue resolver su problema de consumo por la vía extrajudicial, en algunos casos, podría optar por la vía judicial, por ejemplo, a través del [proceso europeo de escasa cuantía](#) concebido para simplificar y acelerar las reclamaciones transfronterizas en la Unión Europea (con la excepción de Dinamarca) de hasta 5.000 euros, sin necesidad de abogado ni procurador.



### Red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net)

En caso de necesitar ayuda con reclamaciones relacionadas con la contratación de bienes o servicios en otro país de la UE, Noruega o Islandia, los Centros Europeos del Consumidor ofrecen:

- ✓ Información y asesoramiento en materia de consumo.
- ✓ Ayuda para alcanzar un acuerdo amistoso en caso de litigios relacionados con consumo transfronterizo en la UE, además de en Noruega o Islandia.
- ✓ Asistencia al consumidor para que pueda dirigirse al organismo competente.



### ¿Cómo reclamar con la ayuda de [ECC-Net](#)?



## Recomendaciones para alquilar vehículos

# 1.

### Antes de alquilar el vehículo

- ✓ El **responsable del contrato** es normalmente la empresa de alquiler y no el intermediario (por ejemplo, un portal comparador de ofertas).
- ✓ Leer atentamente los **términos y condiciones** no solo para identificar al responsable del contrato, sino para conocer también la cobertura del seguro, la política de combustible o si hay algún tipo de limitación en el kilometraje.
- ✓ Si el alquiler se realiza a través de un **intermediario**, comparar el precio en la web de la empresa de alquiler.
- ✓ Asegurarse de que se pueda **devolver el coche** en otra oficina distinta e informarse del coste que puede conllevar, en caso de que sea un requisito importante para el consumidor.
- ✓ Si se va a **utilizar el vehículo en otro país** distinto a aquél en el que se ha alquilado, comprobar las condiciones y confirmar si cumple con la normativa aplicable.
- ✓ Comprobar las **formas de pago** aceptadas, por ejemplo, si es posible pagar con tarjeta de débito. Puede ocurrir que, aunque la reserva se pueda hacer con tarjeta de débito, se exija una tarjeta de crédito a nombre del conductor para poder retirar el vehículo.

### Política de combustible



Normalmente, la compañía ofrece varias opciones:

- Pagar por un depósito lleno y devolver el vehículo tan vacío como sea posible.
- Recoger el vehículo con el depósito lleno y devolverlo lleno.
- Pagar a la compañía por el combustible que se ha utilizado.

Se recomienda elegir la opción lleno/lleno (entrega con el depósito de combustible lleno y devolución también llena), sin que esta elección vaya ligada a paquetes con otros servicios que requieran cargos adicionales. Esto permite saber de antemano que el precio del combustible no va a repercutir en el precio del alquiler. En estos casos, puede resultar más económico llenarlo en una gasolinera externa antes de devolver el coche. Otras opciones serían posibles siempre que la compañía las ofrezca como segunda opción e indique el precio del combustible desde el comienzo del proceso de reserva, o antes de firmar el contrato, y, si no puede calcularlo razonablemente de antemano, la manera en que se determina. También debería informar al consumidor si conlleva gastos de repostaje y el coste de los mismos.

Asimismo, es importante comprobar qué tipo de combustible utiliza el vehículo ya que un error al rellenar el depósito puede provocar serios daños al motor, de los cuales será responsable el conductor.





## Recomendaciones para alquilar vehículos

### 2.

#### Al recoger el vehículo

- ✓ El consumidor debe recibir siempre una **copia del contrato**. Cuando se reserva a través de Internet, el contrato de alquiler generalmente se formaliza en las instalaciones de la empresa al recoger el automóvil en el idioma del país donde se alquila, si bien el consumidor tiene derecho a recibir el contrato en un idioma que comprenda, ya sea el suyo materno o, al menos, en inglés.
- ✓ Comprobar que las **condiciones del contrato** coinciden con las comunicadas en la reserva online y que no incluyen servicios complementarios no deseados. A menudo, se incorporan seguros con cobertura extra que pueden estar incluidos en otros productos ya contratados por el consumidor, por ejemplo, a través de la tarjeta de crédito o de un club de automóviles. Una vez firmado el contrato, no podrá reclamarse con posterioridad la devolución del pago de la cobertura extra.
- ✓ Los **seguros adicionales** con franquicia limitarán la responsabilidad de la compañía de alquiler y el consumidor se compromete a pagar todos los costes de reparación de daños hasta el importe acordado, a partir del cual, la compañía correrá con los gastos. Es importante informarse de las excepciones en este tipo de seguros. En muchas ocasiones, los daños de cristales, ruedas, o limpiaparabrisas no están incluidos.
- ✓ Si el **modelo de coche** reservado no estuviera disponible, la empresa deberá proporcionar un vehículo de igual o superior categoría sin que sea necesario abonar ningún cargo adicional. Si el vehículo reservado es sustituido por otro de categoría inferior, el precio deberá reajustarse. En este caso, el consumidor tendría derecho a resolver el contrato sin penalización ni gastos, y reclamar los posibles daños y perjuicios.
- ✓ Antes de llevarse el vehículo, es conveniente **revisar el coche** minuciosamente y, en caso de desperfectos, deberá notificarse por escrito y asegurarse de que se incluyen en el documento en el que se detalla el estado del vehículo. Hacer fotos del estado del coche puede ser de ayuda de cara a evitar posibles controversias en la entrega del vehículo. Cualquier daño que no haya sido notificado en este momento será responsabilidad del conductor.



## Recomendaciones para alquilar vehículos

### 3.

#### Durante el alquiler

- ✓ Llevar siempre la **copia del contrato** firmada.
- ✓ En caso de **accidente**, anotar los datos de los implicados, rellenar el parte de accidente y contactar inmediatamente con la compañía.
- ✓ En caso de **avería**, no es conveniente reparar el coche sin permiso previo de la empresa. En estos casos, la persona consumidora deberá actuar según lo recogido en el contrato o comunicarse con la compañía para que le ofrezca una solución.
- ✓ En caso de **robo**, habrá que denunciarlo a la policía y devolver las llaves y documentación del vehículo.
- ✓ El responsable de las **infracciones de tráfico y multas** es el conductor. En estos casos, la compañía normalmente cobrará unas tasas administrativas por transferir sus datos al ente emisor de la multa. Posteriormente, el consumidor recibirá la multa en el domicilio facilitado en el contrato de alquiler.



## Recomendaciones para alquilar vehículos

### 4.

#### Al devolver el vehículo

- ✓ Devolver el coche cuando esté la **oficina abierta**.
- ✓ Llegar con suficiente antelación para poder **revisar el coche** con el personal de la compañía. De lo contrario, la persona consumidora asumiría los daños producidos desde la devolución hasta que es revisado por la empresa.
- ✓ Solicitar el **justificante de devolución** del vehículo en buen estado y a la hora y en oficina correcta.
- ✓ Hacer **fotografías** tanto del interior como del exterior del vehículo (indicador de gasolina y cuentakilómetros incluidos) ya que podrán servir como prueba para demostrar las condiciones en las que se devolvió el coche.
- ✓ Ante posibles **cargos cobrados indebidamente** con tarjeta de crédito, la persona consumidora puede solicitar a su banco la devolución del recibo, teniendo en cuenta los plazos existentes para hacerlo, así como el bloqueo de pagos posteriores de la empresa.