

Nota informativa

CEC-España recuerda los derechos de las personas consumidoras cuando alquilan un vehículo

El Centro Europeo del Consumidor (CEC-España) recopila algunos de los derechos de los consumidores y les ofrece consejos para evitar posibles engaños, abusos o sorpresas desagradables con la empresa de alquiler de coches

Madrid, 12 de julio de 2021. Con la llegada del verano y las nuevas medidas que permiten ir reanudando de forma segura y gradual los viajes por Europa, muchas personas consumidoras optarán por alquilar un vehículo durante sus vacaciones. Por este motivo, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) recuerda los derechos de los consumidores y las recomendaciones con el fin de evitar posibles engaños, abusos o sorpresas desagradables con la empresa de alquiler de coches.

En este sentido, entre los derechos que protegen a los consumidores cuando alquilan un vehículo destacan:

- **Derecho a recibir información clara.** Cualquier ambigüedad se interpretará siempre a favor del consumidor. El precio anunciado debe incluir todos los gastos obligatorios (las 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. En cualquier caso, 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.
- **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 la resolución alternativa de litigios.** 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](#). No obstante, 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.
- **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.

En cuanto a las recomendaciones, CEC-España aconseja que, **antes de alquilar el vehículo**, se tenga en cuenta que el responsable del contrato es normalmente la empresa de alquiler y no el intermediario (por ejemplo, si se ha contratado a través de un comparador de ofertas), por lo que es siempre importante 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. En el caso de que el alquiler se realice a través de un intermediario, se recomienda comparar el precio en la web de la empresa de alquiler.

Asimismo, hay que asegurarse de que se pueda devolver el coche en otra oficina distinta e informarse del coste que ello puede conllevar, en caso de que esto sea un requisito importante para el consumidor. Además, si se va a utilizar el vehículo en otro país distinto a aquél en el que se ha alquilado, debería comprobarse las condiciones y confirmar si cumple con la normativa aplicable. En cuanto a la forma de pago, es aconsejable comprobar las formas de pago aceptadas, por ejemplo, si es posible pagar con tarjeta de débito.

En cuanto a la política de combustible, si la compañía de alquiler le ofrece varias opciones, se recomienda elegir la opción lleno/lleno (entrega con el depósito de combustible lleno y devolución también lleno), sin que esta elección vaya ligada a paquetes con otros servicios que requieran cargos adicionales para la persona consumidora. 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 deberían informarle si conlleva gastos de repostaje y el coste de los mismos.

Al recoger el vehículo. Incluso 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 el coche. Es importante, comprobar cuidadosamente que las condiciones del contrato coinciden con las comunicadas en la reserva online y que no incluye servicios complementarios no deseados. A menudo, pueden incluirse seguros adicionales que pueden resultar interesantes, pero que pueden estar incluidos en otros productos ya contratados por el consumidor, por ejemplo, a través de la tarjeta de crédito o un club de automóviles. En cualquier caso, el consumidor debe recibir siempre una copia del contrato. Si el modelo de coche reservado no está disponible, la empresa deberá proporcionar un vehículo de igual o superior categoría sin que sea necesario abonar ningún cargo adicional. Si la sustitución fuera un vehículo de categoría inferior, deberá reajustarse el precio. Antes de llevarse el coche, es conveniente revisarlo minuciosamente y, en caso de desperfectos, deberá notificarse por escrito y conservar una copia; hacer fotos del estado del coche puede ser de ayuda de cara a evitar posibles controversias a la entrega del vehículo.

Durante el alquiler, hay que llevar la copia firmada del contrato y, 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, el consumidor deberá comunicarse con la compañía para que le ofrezca una solución. Si el coche alquilado fuera robado, habrá que denunciarlo a la policía y devolver las llaves y documentación del vehículo. Asimismo, hay que tener en consideración que, si se comete una infracción de tráfico, el responsable es el conductor.

Por último, El Centro Europeo del Consumidor recomienda **devolver el vehículo** cuando la oficina esté abierta, revisar el coche con el personal de la compañía, y solicitar el justificante de haberlo devuelto en buen estado, de lo contrario, el consumidor asumiría los daños producidos desde la devolución hasta que es revisado por la empresa. En cualquier caso, siempre es una buena opción hacer fotografías tanto del interior como del exterior del vehículo ya que podrán servir como prueba para demostrar las condiciones en las que se devolvió el coche. En lo que se refiere a posibles cargos cobrados indebidamente con tarjeta de crédito, la persona consumidora puede solicitar a su banco la devolución del recibo, así como el bloqueo de pagos posteriores de la empresa.