

El alquiler de vehículos es un servicio que los consumidores contratan, habitualmente, en periodos vacacionales y en ocasiones puntuales, como mudanzas o similares.

Al ser un servicio esporádico, el consumidor no suele tener experiencia en las posibles incidencias que pueda sufrir durante la contratación, durante la prestación del servicio o tras la entrega o devolución del vehículo.

Con este documento se pretende facilitar al consumidor información sobre las caute- las previas a la contratación, los derechos que le corresponden y cómo reclamar en caso de que se presente alguna incidencia o motivo de queja.

El derecho a la información del consumidor es el primer y más importante medio para asegurarse la correcta prestación de los servicios que precisa, evitando la suscrip- ción de servicios que no necesita y evitan- do sufrir situaciones inesperadas que deri- ven en un desembolso económico superior al previsto.



noclamesreclama.org



www.noclamesreclama.org

Sectores incluidos. ¡Infórmate!



2016



Puede complementar la información a través de nuestra **web**

[www.noclamesreclama.org](http://www.noclamesreclama.org)

Síguenos también en:

Redes sociales

Facebook: [noclamesreclama](https://www.facebook.com/noclamesreclama)

Twitter: [@NOCLAMESRECLAMA](https://twitter.com/NOCLAMESRECLAMA)

Youtube: [noclamesreclama](https://www.youtube.com/noclamesreclama)

APP «RECLAMA»

[info@noclamesreclama.org](mailto:info@noclamesreclama.org)



www.ceu.es

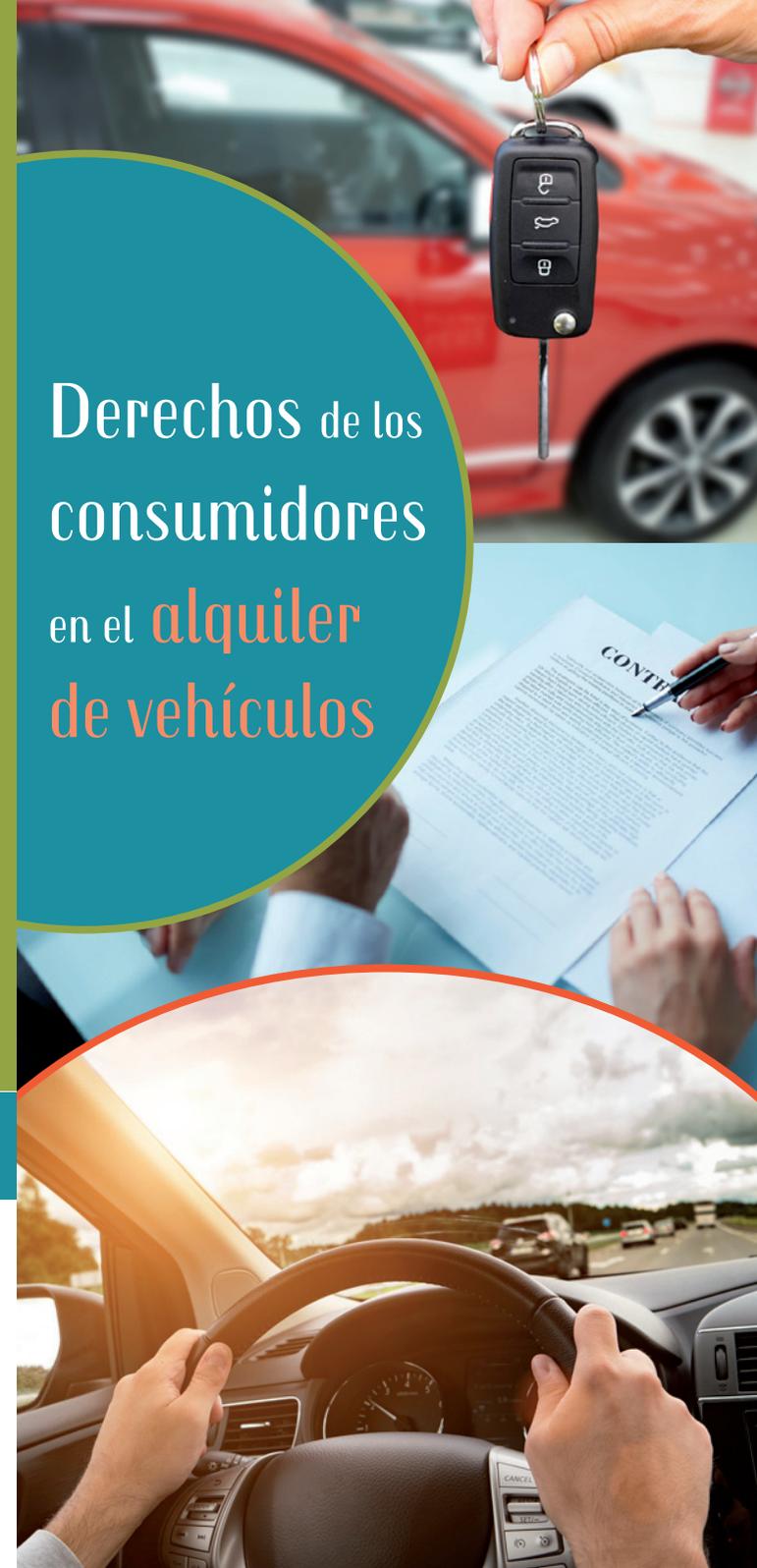


www.asgeco.org



El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad/ Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de CECU y ASGECO

Derechos de los  
consumidores  
en el alquiler  
de vehículos



### Derecho de información previa

La ley obliga a que cualquier servicio puesto a disposición del consumidor ofrezca información, de forma previa a la contratación, sobre los siguientes extremos:

- Nombre y domicilio completo de la empresa.
- Características esenciales del bien o servicio.
- Precio final completo, incluidos los impuestos, desglosando los incrementos o descuentos y los gastos adicionales que se repercutan al consumidor; el precio estará en un lugar visible y suficientemente accesible.
- Procedimientos de pago, plazos de ejecución del contrato.
- Sistema de tratamiento de reclamaciones.

### Derecho a un contrato por escrito

La normativa en materia de contratos de alquiler de vehículos, ya sea con o sin conductor, obliga a documentar la contratación de los vehículos de alquiler. El contrato debe hacerse en los locales de la empresa arrendadora, siendo posible la reserva previa o la entrega del vehículo en lugares distintos (agencias de viaje, complejos turísticos, hoteles, etc.).

#### En el contrato constará:

- el nombre, domicilio y número de identificación fiscal de la empresa y del consumidor;
- el plazo de duración del contrato;
- el precio convenido;
- la matrícula del vehículo arrendado;
- el número de autorización de arrendamiento de la empresa y el órgano que la otorgó; y
- las demás circunstancias que libremente pacten las partes.



El contrato o una copia deberá ir a bordo del vehículo; y la empresa, además, conservará la suya durante al menos 3 años desde la conclusión del alquiler. Si se tratase de alquiler con conductor, existirá además una hoja de ruta, de contenido similar al del contrato, que también irá a bordo del vehículo.

### Derecho a interponer reclamaciones

El consumidor que considere vulnerados sus derechos, o que por cualquier otro motivo desee dejar constancia de una incidencia, puede hacerlo a través de la correspondiente hoja de reclamaciones.

Las empresas de alquiler de vehículos deben tener estas hojas, obligatoriamente, a disposición de los consumidores.

## CONSEJOS

- ➔ Verificar que la agencia se encuentra debidamente autorizada por las autoridades competentes; en España, por los organismos correspondientes de las Comunidades Autónomas. Las empresas de alquiler de vehículos deben incorporar en sus contratos con los consumidores su número de autorización administrativa.
- ➔ Leer detenidamente el contrato.
- ➔ En caso de contratación a distancia, verificar que el arrendador es una empresa española o comunitaria con sede o establecimiento abierto en España; esto facilitará sustancialmente la reclamación, caso de interponerse.
- ➔ Contratar el vehículo según la clase que se precise; contratar una clase superior puede encarecer innecesariamente el precio a satisfacer (el del propio alquiler, el del seguro, por el combustible, etc.).
- ➔ Contratar el seguro más completo posible, desechando solo las coberturas manifiestamente prescindibles.
- ➔ Revisar, antes de la entrega, el estado del exterior e interior del vehículo, haciendo constar en el albarán o en cualquier otro documento cualquier desperfecto que se advierta.
- ➔ Interesarse por los suplementos o gastos extraordinarios: por entrega en lugar distinto al de recogida, por exceso de kilometraje, por entrega con depósito de combustible lleno o no, por limpieza, etc.
- ➔ Evitar dar el número de una tarjeta; y, si se hace, devolver a través de la sucursal bancaria los cargos que se consideren indebidos. Existe para ello un plazo de ocho semanas.
- ➔ Revisar en presencia de los empleados de la agencia el estado interior y exterior del vehículo al devolverlo, dejando constancia en el albarán de devolución; en caso de resultar necesario, pueden tomarse fotografías acreditativas de lo que se pretenda.



## CÓMO RECLAMAR

1

El primer paso ha de ser siempre a través de las hojas de reclamaciones. Las empresas de alquiler de vehículos están obligadas a disponer de ellas y a entregarlas a los clientes que se las soliciten. El consumidor debe conservar su copia sellada por la empresa y, en su caso, tramitarla a través de los organismos administrativos correspondientes.

2

En caso de que por cualquier motivo no pueda presentarse la hoja de reclamaciones, puede dirigirse la queja por cualquier medio que deje constancia: carta certificada, vía electrónica si media acuse de recibo o cualquier otro que acredite el envío y/o recepción.

3

La empresa dispone de 30 días para dar respuesta a la reclamación del cliente. En algunas Comunidades Autónomas no dar respuesta en el plazo establecido es motivo de infracción en materia de consumo.

4

De no ver atendida su pretensión, el consumidor puede solicitar un arbitraje ante la Junta Arbitral de Transportes de su Comunidad Autónoma. Se trata de un procedimiento rápido, sencillo y gratuito que finaliza con un laudo (equivalente a una sentencia), de obligado cumplimiento para las partes. Las empresas de alquiler de vehículos están obligadas a someterse a dichas Juntas salvo exclusión expresa en el contrato.

5

El consumidor también puede reivindicar sus derechos a través de los Tribunales de Justicia; para ello dispone de la llamada demanda verbal sucinta, que puede plantearse sin abogado ni procurador si el importe a reclamar no excede de los 2.000 €. Existe más información y formularios en nuestra web

[www.noclamesreclama.org](http://www.noclamesreclama.org)

6

Paralelamente a lo anterior, las empresas de alquiler de vehículos están sujetas a la supervisión de la Inspección de Transportes y de Consumo, organismos administrativos que podrán sancionar los posibles incumplimientos en que puedan incurrir. El consumidor puede denunciar su caso ante estos servicios de Inspección.

