

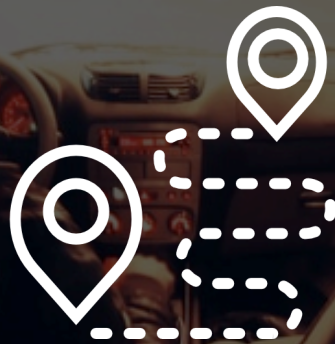
LLOGUER DE VEHICLES



Govern de les Illes Balears

Consum
al teu costat

Com hem arribat fins aquí?



Preocupació per la nostra imatge com a destinació turística



Les xifres...



Reclamacions DG de Consum

✓	261	2014
✓	227	2015
✓	110	2016

Reclamacions CEC

✓ 182

Regne Unit, Alemanya i França

780 reclamacions

Consum
al teu costat



El sector en la prensa

This is MONEY
FINANCIAL WEBSITE OF THE YEAR

Money Home | Markets | Savings & banking | Investing | Bills | Cars | Holidays | Cards & loans | Pensions | Mortgages & home | Experts | Buy-to-let | Login

How car hire firms take you for a ride: We head to Spain to identify all the sneaky rip-offs you need to beware

- Car hire firms now allow customers to jump the office queue if they pay
- Staff push you to buy insurance policies or force you to pay huge deposit
- One claimed car was 'unstable on the highway' and pushed for an upgrade

By RUTH LYTHER FOR THE DAILY MAIL
PUBLISHED: 21:26 GMT, 12 July 2016 | UPDATED: 09:47 GMT, 13 July 2016

0% CURRENCY FEES
Post Office Platinum

0% CURRENCY FEES
Saga Platinum

MyTripCar, un comparador de coches de alquiler que revela "costes ocultos"

Un nuevo comparador de compañías de alquiler de vehículos, **MyTripCar**, facilita la información de costes ocultos a la hora de contratarlos, de los que advierte que pueden multiplicar por tres y por cuatro el precio.

La empresa ha explicado en una nota que también analiza cuánto dinero bloquean en la tarjeta de crédito (de 1.000 a 3.000 euros en muchos casos, afirma), y el tiempo de espera estimado en la cola al recoger el coche, "que puede variar de unos minutos a varias horas dependiendo de la compañía".

MyTripCar afirma que los comparadores de coches de alquiler "no muestran los precios reales", de manera que en las páginas web aparecen tarifas "falsamente baratas en las primeras posiciones para captar a más clientes, ocultando costes".

Así, denuncia que al recoger el coche el precio real es otro ya que aumentan por suplementos obligatorios, bloqueos de tarjeta "exorbitantes" o seguros extra, entre otros.

El comparador ha destacado que incluyen en sus resultados de búsqueda los precios asociados a políticas de combustibles, seguros o los costes por kilometraje, entre otros parámetros.

1. El Banco de Japón amplía programa flexibilizador ante los efectos del "brent"
2. Laterales, pero con novedad
3. Divisas: ¿cuáles serán el bueno, el feo y el malo en el segundo trimestre?
4. Las claves de la nueva ley de amortización hipotecaria
5. Popular nombra a Pedro Larena consejero delegado
6. ¿Va a seguir subiendo Wall Street?
7. El Iberrecupera los 8.500 puntos en pleno alavón de recultivos

SER Consumidor

OPINIÓN

Vacaciones: picaresca, abusos, fraudes... ¡Campo abonado para el engaño!

Destacamos

- Expediente a TVE por política publicitaria encubierta en...
- Bianca Portillo: a los políticos, "si ustedes son unos embaucadores..."
- "Quiero Ser" dice adiós a Telecinco dos días después de su estreno
- Perra Vicio se alza con el anagrama OPI

19/5/2014 Ciudad si alquilas coche por iternet porque el precio puede no ser real - ABC.es

ABC | REPORTAJES

REPORTAJES

Ciudad si alquilas coche por iternet porque el precio puede no ser real

ABC.es/abc.es / MADRID
Día 14/05/2014 - 11.03h

Por muy atractivas que resulten algunas ofertas, hay que mirar bien las condiciones, ya que el coste final se puede duplicar o triplicar



Govern de les Illes Balears

Consum
al teu costat

El sector en la prensa

Diario de Mallorca
www.diariodemallorca.es

Palma 29 / 15° Maó 26 / 17° Eivissa 27 / 16°

Mallorca

Suscriptor

diariodemallorca.es » Mallorca

Tres áreas del Govern se alían contra el fraude en los rent a car

Consumo, Transportes y Turismo compartirán información para detectar las irregularidades denunciadas sobre la actividad de las empresas de alquiler de vehículos de bajo coste

04.06.2016 | 01:35

F. Guíjarro Palma

Las denuncias que la Dirección General de Consumo está recibiendo contra algunas empresas de alquiler de vehículos de bajo coste han impulsado una alianza entre tres servicios de inspección del Govern para combatir las irregularidades que se registran en este sector, según ha señalado el titular del citado departamento autonómico, Francesc Dalmáu. Además de realizar un barrido por las páginas web en la que estas compañías se publicitan para detectar posibles cláusulas abusivas, su servicio de inspección, el de Transportes y el de

Mallorca

Baleares recibió 5 millones de turistas extranjeros hasta junio, un 13,4% más

En el conjunto de España se registró la entrada de 32,8 millones de turistas extranjeros en el...

La tasa de paro balear baja hasta el 13%, siete puntos menos que la estatal

La EPA asigna a los meses 81.900 desempleados durante el segundo trimestre del año. Solo uno de...

Compromiso con el pueblo saharaui

FRANCINA ARMENGOL RECIBE A LOS NIÑOS SAHARAUIS del programa "Vacances en Pau" de la "Asociación de..."

Nuevo secretario de las juventudes socialistas

LAS JUVENTUDES SOCIALES DE LES ILLES BALEARS (JIS) ha elegido a...

Tres áreas del Govern se alían contra el fraude en los rent a car

preferente.com

25 aniversario

NEWSLETTER | PUBLICIDAD

Portada Agencias Hoteles Aerolíneas Destinos Marketing Opinión

EDICIÓN ESPAÑA Enciclopedia Baleares Canarias Cataluña C. Valenciana Madrid REPORTUR arecoa.com

Fin de semana

Cotizamos cualquier viaje que estéis pensando... deportivo, gastronómico, cultural, de estudiantes, 3ª edad, eventos, incentivos, concursos públicos...

Quiero viajar con Rias

LA CRÓNICA DEL FIN DE SEMANA

Clamor contra los engaños a turistas en las empresas de alquiler de coches

- El Gobierno de Baleares reconoce la existencia de un problema, aunque sus soluciones no parecen que vayan al fondo de los timos a los que se somete a los viajeros
- La obligación de ceder la tarjeta a la empresa alquiladora, clave del problema que la distancia y el idioma contribuyen a agravar

Temas relacionados: alquiler de coches, Denuncia, Gobierno de Baleares, Rent a cars, turistas, Visitantes

Actualizado 11 junio, 2016 | Por Jaime Amador

10 Comentarios

ENCUESTA

¿Qué aerolínea cree que tendrá un verano más complejo?

☐ Vueling

☐ Air Europa

Ver Resultados

SUPER OFERTAS

SICILIA

DESDE

1149€

Consum
al teu costat



Govern de les Illes Balears

Què hem fet?



Creació d'un grup de treball



Per analitzar les irregularitats que, de manera reiterada, afecten el sector, l'any 2015 es va crear un grup de treball liderat pel Regne Unit al si del Comitè de Cooperació per a la Protecció del Consumidor.



S'ha mantingut el diàleg amb cinc empreses representatives del sector i amb l'associació europea Leaseurope, i s'han acordat els compromisos següents:

- ✓ Més transparència en les reserves de lloguer en línia
- ✓ Millora de la informació sobre assegurances i franquícies
- ✓ Augment de la inspecció en l'entrega i el dipòsit de vehicles
- ✓ Més transparència en la notificació de danys i de càrrecs



Al llarg d'aquests anys hem fet **55 actuacions**, que s'han repartit així:

- 46 en empreses de lloguer de vehicles en línia
 - 9 en cercadors
- S'han generat 10 expedients sancionadors

Què revisam en la inspecció?



- ✓ El compliment de la normativa
- ✓ Les polítiques de combustible que aplica l'empresa
- ✓ Els càrrecs no inclosos en el preu inicial, la inclusió dels quals és obligatòria
- ✓ Els requisits i els càrrecs que s'han efectuat en targetes de crèdit
- ✓ La contractació d'assegurances tant de l'intermediari com de l'empresa final de lloguer
- ✓ El preu inicial publicat per comparació al preu final contractat
- ✓ La presència de clàusules abusives

Què hem pensat fer?



Informar el consumidor dels seus drets

CARTELLS

CATALÀ
CASTELLÀ
ANGLÈS
ALEMANY

1 **COMPARE PRICES AND COVERAGE BETWEEN DIFFERENT COMPANIES**
Vergleichen Sie Preise und Versicherungsschutz von verschiedenen Unternehmen

2 **CHECK THAT THE RENTAL AGREEMENT MATCHES THE BOOKING**
Überprüfen Sie, ob der Vertrag mit Ihrer Reservierung übereinstimmt

3 **IN THE EVENT OF A BREAKDOWN, CONTACT THE**
Kontaktieren Sie das Unternehmen im Falle einer Panne

4 **TRY TO RETURN THE VEHICLE DURING THE HOURS OF OPERATION**
Versuchen Sie das Fahrzeug innerhalb der Geschäftszeiten zurückzugeben

5 **COMPARE THE PICK-UP/PAPERWORK WITH THE OTHER HIRE PROVIDERS**
Vergleichen Sie die Dokumente, die Sie bei der Abholung unterschiedlichen haben mit denen der Rivalen

6 **IF YOU RETURN THE VEHICLE AFTER HOURS, TAKE PHOTOGRAPHS**
Wenn Sie das Fahrzeug außerhalb der Geschäftszeiten zurückgeben, machen Sie Fotos

7 **CHECK FOR POSSIBLE CHARGES ON YOUR**
Überprüfen Sie mögliche Zusatzgebühren, die auf Ihre Karte abgebucht worden

8 **RECORDAR: TOTS ELS ESTABLIMENTS HAN DE DISPOSAR DE FULLS DE RECLAMACIONS**
Recordar: todos los establecimientos tienen que tener hojas de reclamaciones

Consum al teu costat

Govern de les Illes Balears

SI LLOGAU, HEU DE TENIR EN COMPTE
Si alquila, debe tener en cuenta

1 **ABANS DE LLOGAR, TENIU EN COMPTE** **Antes de alquilar, tenga en cuenta**

2 **EN RECOLLIR EL VEHICLE, PENSAU...** **Al recoger el vehículo, acuértese...**

3 **AL VOLANT, ANAU VIUS!** **Al volante, ¡cuidado!**

4 **EN TORNAR EL COTXE...** **Al devolver el coche...**

5 **RECORDAR: TOTS ELS ESTABLIMENTS HAN DE DISPOSAR DE FULLS DE RECLAMACIONS**
Recordar: todos los establecimientos tienen que tener hojas de reclamaciones

Consum al teu costat

Govern de les Illes Balears

Informar el consumidor dels seus drets

FULLETS

CATALÀ
CASTELLÀ
ANGLÈS
ALEMANY



Consum
al teu costat



GUIES DE CONSUM

Hem elaborat les guies de consum en matèria de lloguer de vehicles, que estaran publicades a la web, amb informació més detallada sobre aquest sector.

DIFUSIÓ

Difondrem la informació a través dels diferents organismes europeus en matèria de consum, i també per mitjà de l'AECOSAN, dels operadors turístics, de les oficines de turisme d'Espanya als punts d'entrada de turistes i dels consolats amb seu a les Illes Balears.

Continuarem amb les campanyes d'inspecció.

Promourem el Codi de bones pràctiques empresarials en el sector a fi que el consumidor pugui gaudir de més protecció.

El Codi preveurà un segell d'excel·lència per a les empreses que el subscriuguin, de manera que s'ofereixi al consumidor una garantia en el moment de contractar.

CONSELLS A L'HORA DE LLOGAR UN VEHICLE



Govern de les Illes Balears

Consum
al teu costat

Abans de llogar un vehicle...



1. Abans de llogar...

Comparau els preus i les cobertures entre diferents empreses.



1. Abans de llogar...

Informau-vos sobre la
cobertura de
l'assegurança.



Consum
al teu costat

SI LLOGAU, HEU DE TENIR EN COMPTE



Govern de les Illes Balears

1. Abans de llogar...

Revisau la política de combustible.



Consum
al teu costat

SI LLOGAU, HEU DE TENIR EN COMPTE



Govern de les Illes Balears

1. Abans de llogar...

Llegiu les condicions
generals de contractació.



Consum
al teu costat

SI LLOGAU, HEU DE TENIR EN COMPTE



Govern de les Illes Balears

En recollir el vehicle...



2. En recollir el vehicle...

Comprovau que el
contracte s'ajusta a la
reserva.



2. En recollir el vehicle...

Comprovau que duiis la
targeta de crèdit.



3. En recollir el vehicle...

Examineu el vehicle amb
el responsable de
l'empresa.



3. En recollir el vehicle...

Feis fotos al vehicle per
tenir més garanties.



Al volant, anau amb compte!



3. Al volant...

Si teniu una avaria,
contactau amb
l'empresa.



Consum
al teu costat

SI LLOGAU, HEU DE TENIR EN COMPTE



Govern de les Illes Balears

3. Al volant...

Si teniu un accident,
preneu nota de totes les
dades i contactau amb
l'empresa.



3. Al volant...

El conductor és el responsable de les multes i infraccions.



3. Al volant...

El conductor respon de
l'ús inapropiat del
vehicle.



Consum
al teu costat

SI LLOGAU, HEU DE TENIR EN COMPTE



Govern de les Illes Balears

En tornar el cotxe...



4. En tornar el cotxe...

Procurau tornar el vehicle durant les hores d'obertura.



Consum
al teu costat

SI LLOGAU, HEU DE TENIR EN COMPTE



Govern de les Illes Balears

4. En tornar el cotxe...

Comparau la nota de
recollida amb la
d'entrega.



4. En tornar el cotxe...

Si tornau el vehicle fora de l'horari, feis-hi fotos.



4. En tornar el cotxe...

Revisau els possibles
recàrrecs en la targeta.



El nou segell per a establiments de lloguer de vehicles



Si l'establiment disposa d'aquest distintiu significa que respecta els drets bàsics del consumidor.

I recordau...

Tots els establiments han de disposar de fulls de reclamacions!



Consum

al teu costat

Moltes gràcies per la vostra atenció



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut
Direcció General de Consum



Govern de les Illes Balears

Vicepresidència i Conselleria
d'Innovació, Recerca i Turisme
Direcció General de Turisme



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Territori, Energia i Mobilitat
Direcció General de Mobilitat i Transports