

apertura, haga fotografías acreditativas de que el vehículo se deja en buenas condiciones, para evitar que se le puedan cargar gastos de reparación.

A veces, si la compañía considera que se ha incumplido alguna cláusula o el automóvil está en mal estado, cobra directamente de la tarjeta de crédito con la que se ha pagado. Si se observa algún cargo de este tipo y no está de acuerdo puede solicitar al banco la devolución del recibo y el bloqueo de pagos posteriores a esa empresa.

3. PROCEDIMIENTO A SEGUIR

En caso de conflicto, en primer lugar el consumidor tendrá que dirigirse a la empresa contratada. Si ésta no atiende a sus pretensiones, podrá presentar la reclamación ante la Dirección General de Consumo de su comunidad autónoma o, si reside en un país europeo, en el Centro Europeo del Consumidor de su país. También podrá dirigirse a la Junta Arbitral del Transporte.

SI EL ESTABLECIMIENTO DISPONE DE ESTE DISTINTIVO, SIGNIFICA QUE RESPECTA LOS DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR



¿Dónde puede encontrarnos?



900 16 60 00 (gratuito)



En las oficinas de la Dirección General de Consumo

Sistema de cita previa obligatoria

Palma

971 78 49 96

Maó

971 36 04 26 / 971 36 87 03

Eivissa

971 30 67 00 / 971 30 67 64



portalconsum.caib.es



@IBConsum



consultes@dgconsum.caib.es



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut
Direcció General de Consum



Govern de les Illes Balears

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



Govern de les Illes Balears

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

Consum al teu costat

ALQUILER DE VEHÍCULOS



Si alquila,
debe tener en cuenta

1. INFORMACIÓN GENERAL

El alquiler de un vehículo puede ser una buena opción si se está de viaje o se necesita un vehículo por un tiempo determinado.

2. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y RECOMENDACIONES

2.1. Antes de alquilar un vehículo

Si contrata por Internet:

- Asegúrese de que contrata a través de una página web segura (<https://>) y de que constan los datos de la empresa.
- El consumidor no tiene derecho a desistir del contrato (excepto que los términos y condiciones de la compañía lo permitan).
- Si alquila a través de un intermediario, compare el precio a través de la web de la empresa de alquiler de vehículos de su elección.

Precio: antes de alquilar un vehículo es conveniente comparar los precios que ofrecen las empresas.

El precio ofertado en Internet debe incluir todos los gastos obligatorios o inevitables para el consumidor (tasas, impuestos locales, gastos de gestión, seguro de daños a terceros, tasa de repostaje...). Es decir, debe darse el precio por el que sea posible salir conduciendo el vehículo desde la oficina (drive away price).

Seguros: la responsabilidad civil obligatoria está incluida en el precio del alquiler. No obstante, son recomendables los seguros a todo riesgo, si bien es preciso conocer el alcance de las franquicias. Por

ello, es conveniente informarse bien sobre el importe y la cobertura del seguro. La empresa debe informar sobre las exclusiones de los seguros.

Si contrata un seguro con un bróker o intermediario, infórmese de su cobertura y de si ésta es la misma que la de los seguros ofrecidos directamente por la empresa de alquiler de vehículos.

Política de combustible: es conveniente prestar especial atención a la política de combustible que se contrata. Normalmente la empresa ofrece la entrega del depósito lleno para devolverlo lleno (opción lleno/lleno). En este caso, si el consumidor no devuelve el vehículo lleno, la empresa puede cobrar un cargo por repostaje, siempre y cuando se haya informado de su importe y sea razonable.

A veces la empresa ofrece entregar el vehículo y cobrar un importe por el depósito de gasolina y un cargo por repostaje. Al devolver el vehículo, la empresa devuelve el importe correspondiente al depósito no utilizado (opción lleno/vacío).

Podría considerarse abusiva la cláusula por la que se obliga al consumidor a pagar a la recogida del coche un importe por el tanque de gasolina lleno y devolverlo con el depósito vacío.

2.2. Al recoger el vehículo y firmar el contrato

- Lea atentamente el contrato antes de firmarlo y guárdese una copia. La letra de las condiciones generales debe ser legible y su tamaño no podrá ser inferior al milímetro y medio.
- La compañía no puede cobrar un importe superior al que se ofrece en Internet en el momento de realizar la reserva en línea.
- Si el modelo reservado no está disponible, no se debe pagar más si nos ofrecen un vehículo de gama

superior. Pero si el vehículo ofertado es de gama inferior, el precio tendrá que ajustarse.

- A veces para poder alquilar el vehículo, la compañía puede exigir una fianza o el bloqueo de un importe en la tarjeta de crédito, salvo si se contrata un seguro a todo riesgo.
- No se deje presionar a la hora de concertar un seguro adicional, si no lo desea.
- Es preciso llevar la misma tarjeta de crédito con la que se ha hecho la reserva en el momento de retirar el vehículo.
- Verifique que estén todos los elementos suplementarios contratados (GPS, silla infantil...).
- Examine el vehículo previamente con personal de la empresa. Tome fotografías de los daños visibles.

2.3. Durante el alquiler del vehículo

- Si el vehículo alquilado sufre alguna avería, póngase en contacto con la empresa. No es conveniente reparar el vehículo sin permiso de la empresa.
- En caso de accidente o robo, conviene anotar los datos de los implicados y contactar inmediatamente con la compañía de alquiler y la Policía Local.
- El conductor responderá de las multas o infracciones. También podrán exigírsele cargos administrativos vinculados por su gestión, siempre y cuando se haya informado correctamente de su importe y sea proporcionado.

2.4. Al devolver el vehículo

Al devolver el vehículo, procure hacerlo en horas de apertura de la compañía de alquiler y asegúrese de que se revise en su presencia. Firme y haga firmar al empleado/a de la empresa la nota de retorno del vehículo.

Si se devuelve el vehículo fuera del horario de