

¡¡Consumidor, tus derechos... Abiertos por vacaciones!!

Alquiler de Vehículos

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.

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 el precio final , procedimientos de pago, plazos de ejecución del contrato y el sistema de tratamiento de reclamaciones

El Contrato

La normativa en materia de contratos de alquiler de vehículos, ya sea con o sin conductor, obliga a documentar la contratación por escrito. 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:

- Nombre, domicilio y número de identificación fiscal de la empresa y del consumidor;
- Plazo de duración del contrato;
- Precio convenido;
- Matrícula del vehículo arrendado;
- Número de autorización de arrendamiento de la empresa y el órgano que la otorgó;
- 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.

Precios

Los precios son libres pero deben estar expuestos a la vista del público mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles. Esa información detallará, a través de un soporte escrito, el precio de cada servicio ofertado, con inclusión de toda carga o gravamen, los descuentos que le sean aplicables en su caso y suplementos o incrementos por operaciones complementarias o especiales.

Recomendaciones

- ⇒ **Verificar** que la agencia se encuentra debidamente autorizada por las autoridades competentes; en España, por los organismos correspondientes de las Comunidades Autónomas donde este domiciliada la empresa. Las empresas de alquiler de vehículos deben incorporar en sus contratos 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);
- ⇒ Contratar el vehículo **según las necesidades** y la clase elegida; 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.
- ⇒ 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.

RECLAMACIONES

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 la OMIC de su localidad. En caso de que por cualquier motivo no pueda presentarse la hoja de reclamaciones, puede dirigir la reclamación 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. La empresa dispone de 30 días para dar respuesta a la reclamación del cliente, sino responde infórmese en la OMIC o en la Administración de Consumo.

**OMIC TALAVERA DE LA REINA
CAMPAÑA DE VERANO 2.017**

O.M.I.C / San Francisco, 12 Tfno 925 810000 fax.: 925 827542 omic@talavera.org