

## CAMPAÑAS NACIONALES

**AÑO:** 2014

**OBJETIVO:** Verificar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de los consumidores en los aspectos detallados en el informe

En los últimos años, el sector de alquiler de vehículos sin conductor ha sido objeto de numerosas denuncias de consumidores, tanto españoles como de aquellos turistas extranjeros que visitan nuestro país, motivadas por ciertos incumplimientos a la normativa vigente en materia de protección de los consumidores y usuarios relacionados fundamentalmente con la falta de transparencia en los precios que aparecen en la oferta de alquiler, los seguros opcionales ofrecidos, la política de combustible y cláusulas potencialmente abusivas contenidas en los contratos de alquiler.

Es preciso destacar que la campaña en principio se programó para controlar aspectos generales de la normativa vigente en materia de protección al consumidor, decidiéndose posteriormente su planificación como campaña específica con el fin de incluir aspectos recogidos en la última modificación del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Ley 3/2014 de 27 de marzo) y que recoge la implementación de la Directiva 2011/83 de 25 de octubre de 2011 sobre los derechos de los consumidores, así como otros aspectos analizados en el grupo de trabajo sobre compañías de alquiler de vehículos creado dentro del Comité de Cooperación para Protección del Consumidor (Comisión Europea), liderado por Reino Unido y coordinado por la Comisión Europea, con la participación de España entre otros EEMM.

**DENOMINACIÓN:** Alquiler de vehículos incluido el realizado por internet: información al consumidor y condiciones de contratación (cláusulas abusivas).

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZACIÓN
CC.AA Participantes	Andalucía Asturias Islas Baleares Canarias Castilla La Mancha Castilla y León Cataluña Extremadura Galicia La Rioja Murcia Navarra País Vasco Melilla	Islas Baleares Canarias Castilla La Mancha Castilla y León Cataluña Galicia Murcia Melilla
<b>Total de empresas programadas/controladas</b>	300	95

\* AECOSAN a través del Observatorio de Internet ha participado en el barrido de 16 páginas webs de compañías de alquiler de vehículos. Así mismo está participando en la coordinación y adopción de medidas de aplicación en algunas de las compañías que ofrecen sus servicios por internet, para el cese de las irregularidades detectadas

#### A.- ACTUACIONES INSPECTORAS:

#### Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:

**95 EMPRESAS**

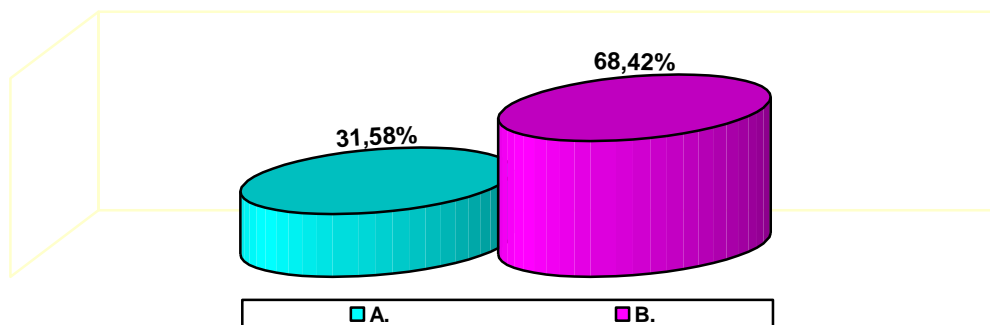
Inspecciones físicas	74
Inspecciones de páginas webs	31

#### Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES (%):

**30                      31,58%**

#### Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES (%):

**65                      68.42%**



## **PROPUESTA DE EXPEDIENTES SANCIONADORES: 30\*** **(Algunos de ellos confirmados)**

\* Puede incrementarse ya que todavía hay algunos expedientes en proceso de enforcement

### **B.- ASPECTOS CONTROLADOS:**

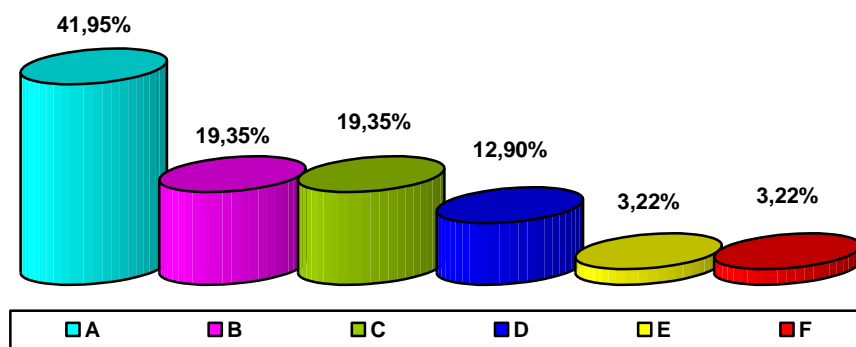
Se han llevado a cabo inspecciones tanto en establecimientos físicos como en páginas webs de compañías de alquiler de vehículos sin conductor, incluyendo empresas corporativas multinacionales, franquiciadas e intermediarios. Las actuaciones de la inspección se han centrado en los siguientes aspectos:

- 1.- Identificación del comerciante proveedor de servicios
- 2.- Información de la oferta comercial del bien o servicio:
  - Características de la oferta
  - Política de precios
- 3.- Sistema de tratamiento de quejas y reclamaciones
- 4.- Información precontractual y contrato
  - Adaptación Art. 97.1 TRLGCU
  - Información sobre seguros
  - Política de Combustible
  - Política de cancelaciones
- 5.- Información al final del proceso de compra:
  - Condiciones de contratación
  - Cláusulas abusivas

### **C.- RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS:**

#### **1.- IDENTIFICACIÓN DEL COMERCIANTE/PROVEEDOR DE SERVICIOS:**

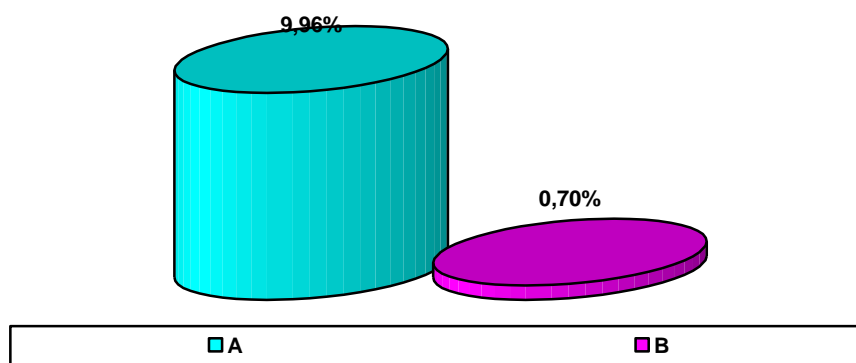
El **2.73%** % de las irregularidades detectadas calculadas sobre el total (1135) han sido debidas a la falta de alguno de los datos de identificación del comerciante/proveedor de servicios exigidos en la normativa vigente en la oferta comercial de los servicios. Los mayores incumplimientos se han detectado en el caso de los intermediarios analizados, que no facilitan los datos del empresario por cuya cuenta actúa (19,35%%). De las webs analizadas, no tenían los datos de identificación del comerciante en lugar fácilmente accesible en el 41,95%% de los casos y no figuraba la dirección de correo electrónico en el 19,35%



- A.- De las webs analizadas, no tienen datos de identificación del comerciante en lugar fácilmente accesible, (13)  
 B.- De los intermediarios analizados, no facilitan datos del empresario por cuya cuenta actúa, (6)  
 C.- De las webs analizadas no figuraba la dirección de correo electrónico, (6)  
 D.- No consta el número de teléfono, (4)  
 E.- No consta el nombre/razón social/nombre comercial del empresario responsable de la oferta comercial, (1)  
 F.- No consta la dirección completa del establecimiento, (1)

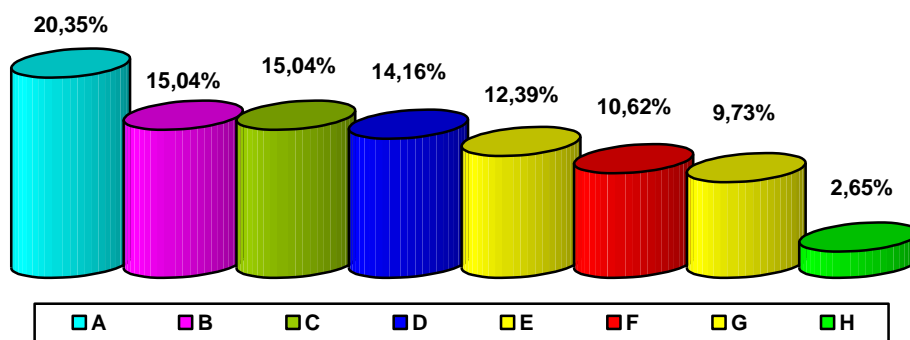
## 2. INFORMACIÓN EN LA OFERTA COMERCIAL DEL BIEN O SERVICIO

En este apartado se han encontrado el **10,66%** del total de irregularidades, de ellas el 0.70% están relacionadas con deficiencias en la información sobre las características esenciales del bien o servicio y el 9.96% restante con la política de precios. En este último apartado las cifras de irregularidades detectadas se sitúan en un intervalo del 2.65% al 20.35%, representando este último valor la no inclusión de todos los impuestos y gastos obligatorios e inevitables en el precio ofertado del servicio



- A.- Deficiencias en la información sobre las características esenciales del bien o servicio, (8)  
 B.- Política de precios, (113)

A continuación se representan los datos de las irregularidades encontradas relacionadas con la política de precios:

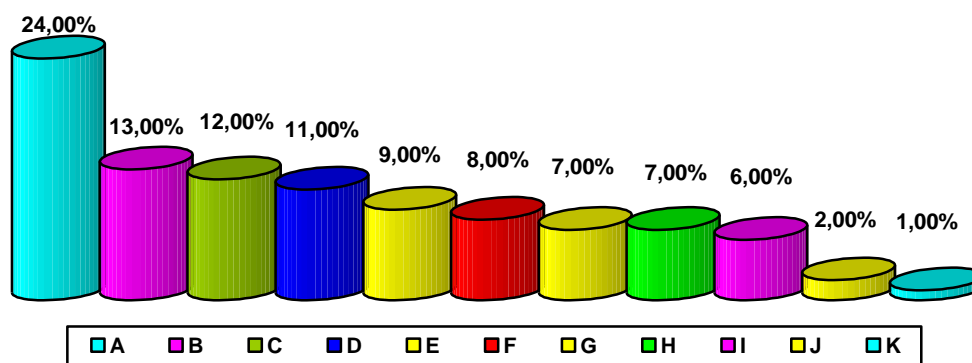


- A.- En la oferta del producto, no se informa del precio final completo, incluyendo todos los impuestos y gastos obligatorios e inevitables del servicio, (23)
- B.- No se incluye en el precio ofertado los gastos relacionados con el depósito lleno de combustible puesto que es parte del servicio para poder circular el vehículo, (17)
- C.- Cuando el precio no puede calcularse de antemano, no se indica la forma en que este se determina, (17)
- D.- Cuando no se pueden calcular los gastos adicionales, no se informa del hecho de que existen dichos gastos adicionales y si es posible su importe estimado, (16)
- E.- No se desglosan, en su caso, el importe de los incrementos y descuentos que son de aplicación, (14)
- F.- Cuando existen gastos adicionales que pueden repercutir en el consumidor o usuario, no se informa en la oferta del servicio de la existencia de estos cargos adicionales, (12)
- G.- No cumple con la prohibición de no incluir otras prácticas engañosas en relación a la oferta comercial de los productos/servicios ofrecidos, además de las mencionadas, (11)
- H.- No incluyen los gastos correspondientes al seguro obligatorio del vehículo, (3)

### 3. SISTEMA DE TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Representan el **8,81%** del total de irregularidades que se sitúan en un intervalo entre el 7% y el 24%, representando este último valor la carencia de instrucciones sobre cómo y a quien quejarse en caso de problemas.

Las cifras de las irregularidades halladas, se reflejan a continuación:

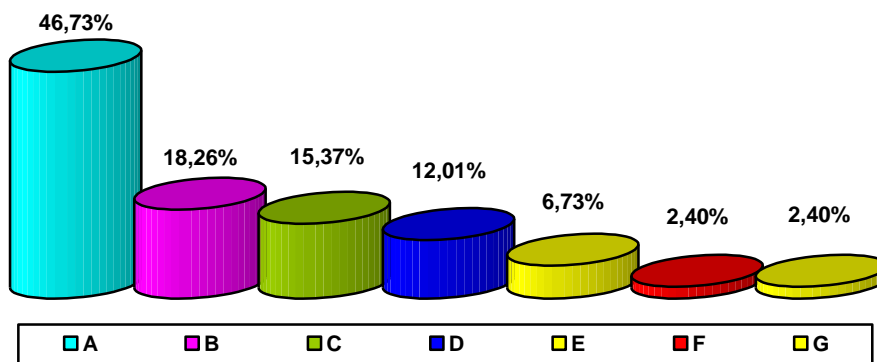


- A.- No se dan claras instrucciones sobre cómo y a quién quejarse en caso de problemas, sobre todo cuando terceras personas están implicadas, (24)
- B.- No consta el número de fax o correo electrónico, (13)
- C.- El teléfono no es accesible desde el extranjero, (12)
- D.- Cuando se facilita un número de teléfono, no se evidencia que responde a una tarifa Premium que implica sobre el consumidor un coste superior a la tarifa básica, (11)
- E.- No se exhibe un cartel anunciando la disponibilidad de las hojas de reclamaciones, (9)
- F.- En los casos en los que el empresario está adherido a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos, no se informa al consumidor en la oferta comercial sobre las características y la forma de acceder al mismo, (8)
- G.- No consta la Dirección postal (si es diferente a la dirección habitual), (7)
- H.- No consta el número de teléfono, (7)
- I.- No dispone de un procedimiento para asignar clave identificativa al consumidor, (6)
- J.- No dispone el establecimiento de hojas de reclamaciones, (en inspecciones presenciales), (2)
- K.- No se da respuesta a las reclamaciones de los usuarios en el plazo convenido (máximo 30 días), (1)

#### 4.- INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL Y CONTRATOS

Representan el **52.07%** del total de irregularidades distribuyéndose de la siguiente manera:

- **Aspectos generales** recogidos en los artículos 60 (Información previa al contrato) y 97 (Información precontractual de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil) del texto refundido del Real Decreto legislativo 1/2007 de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, versión consolidada (RDLCGU)

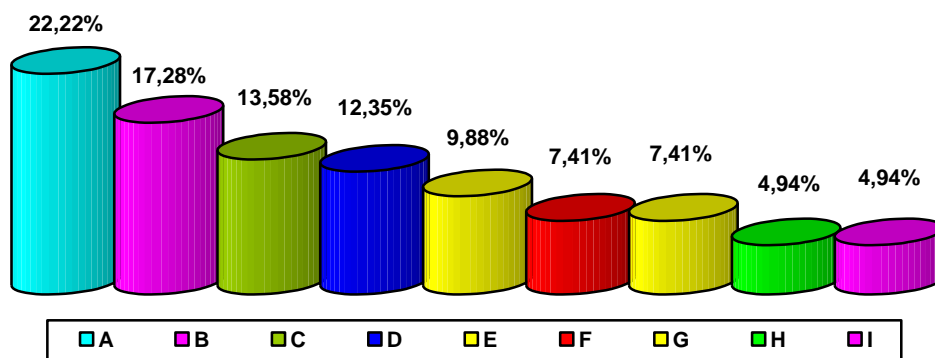


- A.- Irregularidades relacionadas con los procedimientos y modalidades de pago, (194)
- B.- Otras irregularidades, (76)
- C.- Irregularidades relacionadas con el precio del servicio, (64)
- D.- Falta de alguno de los datos de identificación del comerciante/proveedor de servicios, (50)
- E.- No se indica la duración mínima de las obligaciones del consumidor y usuario derivadas del contrato, (28)
- F.- Falta de información sobre el procedimiento de entrega y recogida del vehículo, (10)
- G.- No se indica la duración mínima de las obligaciones del consumidor y usuario derivadas del contrato, (10)

Representan el **36.65%** del total de las irregularidades variando en un intervalo entre 0.48% y 8.89%. Hay que destacar que este último valor se refiere a inspecciones físicas, donde se han encontrado evidencias del pago de gastos opcionales, de los cuales el consumidor no tuvo conocimiento previo cuando hizo la reserva (Ej: Cargo por devolución del vehículo en lugar diferente al punto de recogida o por devolución fuera de horas).

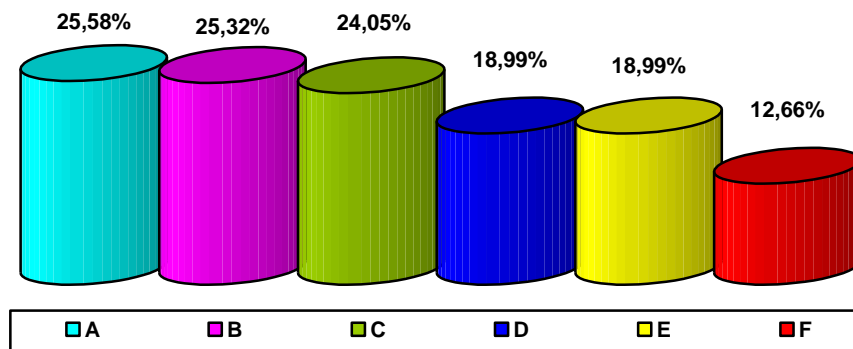
### Aspectos específicos

- **Información sobre seguros:** Representan el **7.14%** del total de irregularidades que se sitúan en un intervalo entre el 4.94% y el 22.22%, representando este último valor la falta de indicación del precio en los seguros opcionales.



- A.- En la oferta de los seguros opcionales no se indica el precio de cada uno de ellos, (18)
- B.- No se facilita información sobre las características y cobertura del seguro obligatorio y de todos los seguros adicionales disponibles, incluidos aquellos ofrecidos por exención de pago, y no se ofrece de forma clara y transparente, (14)
- C.- Se evidencia que los seguros adicionales disponibles no se ofrecen durante el proceso de reserva, antes de que el consumidor quede vinculado al contrato, (11)
- D.- Los seguros opcionales no se ofrecen sobre la base de una opción de exclusión, (10)
- E.- No se mencionan, expresamente, exclusiones de cobertura y la responsabilidad personal del cliente en los seguros ofrecidos, (8)
- F.- Se evidencia que no existe doble aseguramiento por las mismas coberturas, (6)
- G.- En inspecciones presenciales se detectan evidencias sobre cargos extra sobre el consumidor por conceptos que deberían estar cubiertos por el seguro contratado, (6)
- H.- Se evidencia que no se utilizan prácticas agresivas para la contratación de determinados seguros, (4)
- I.- No cumple con la prohibición de no incluir otras prácticas engañosas en relación con los seguros contratados, (4)

- **Política de combustible:** Las irregularidades detectadas representan el **6.96%** del total distribuyéndose en un intervalo entre el 12.66% y el 26.58%. Cabe destacar que dentro de este apartado, el mayor porcentaje de irregularidades corresponde a empresas que ofrecen como servicio opcional la entrega del depósito de combustible lleno para devolverlo vacío, sin informar que se reembolsará al consumidor por el combustible no gastado o mencionado expresamente que no se reembolsará.



- A.- Si se da la opción al consumidor de elegir la alternativa de retirada con el depósito lleno/entrega depósito vacío, no se informa al consumidor que se reembolsará por el combustible no gastado, (21)
- B.- En los términos y condiciones de la compañía, no se ofrece como estándar la opción depósito lleno/entrega depósito lleno sin que conlleve costes adicionales al consumidor, (20)
- C.- Antes de contratar el alquiler del vehículo, no se da información clara y transparente sobre las opciones relativas a la política de combustible, (19)
- D.- En el supuesto "B", en caso de ofrecer servicio de repostaje de manera opcional a la devolución del vehículo, no se informa en la información precontractual sobre el precio del litro de combustible, (15)
- E.- Si la compañía cobra por el servicio de repostaje, no se informa de ello en la información precontractual, (15)
- F.- Si se ofrecen otras opciones alternativas a la expuesta en el supuesto "A", no se asegura que no se limitan los derechos del consumidor, (10)

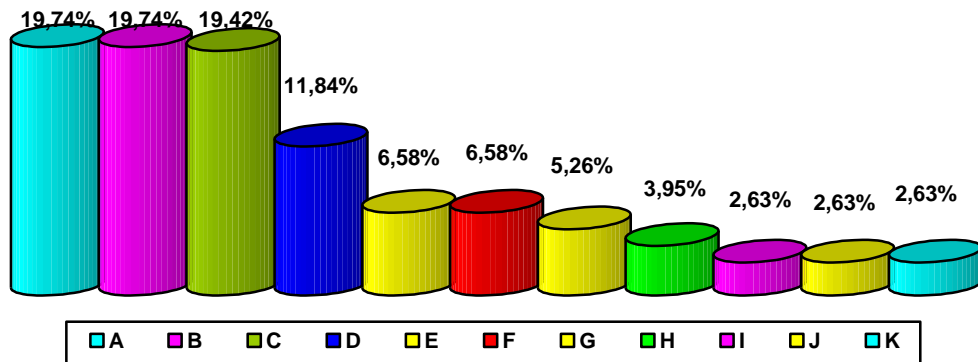
- **Política de cancelaciones:** Las irregularidades relacionadas con la información sobre cancelaciones representan el **1.32%** del total de irregularidades y están relacionadas con la falta de transparencia en la información dada en la información precontractual sobre cancelaciones y las penalizaciones que conllevan, (15)

## 5.- INFORMACIÓN AL FINAL DEL PROCESO DE COMPRA. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y CLÁUSLAS ABUSIVAS

### Información al final del proceso de compra antes de que el consumidor quede unido al contrato (Contratación por internet)

Las irregularidades relacionadas con este aspecto representan el **6.70%** del total variando dentro del mismo en un intervalo del 2.63% al 19.74%. Cabe destacar que el mayor porcentaje de incumplimientos están relacionados con la falta de transparencia en los términos y condiciones de los contratos y por otra parte, con el incumplimiento del requisito introducido con la implementación de la Directiva de Derechos de los Consumidores relacionado con la confirmación expresa del pedido por el consumidor cuando este implica una obligación de pago. En las inspecciones de webs analizadas, no se disponía de un botón o función similar etiquetado de forma que indique que el pedido implica una obligación de pago.

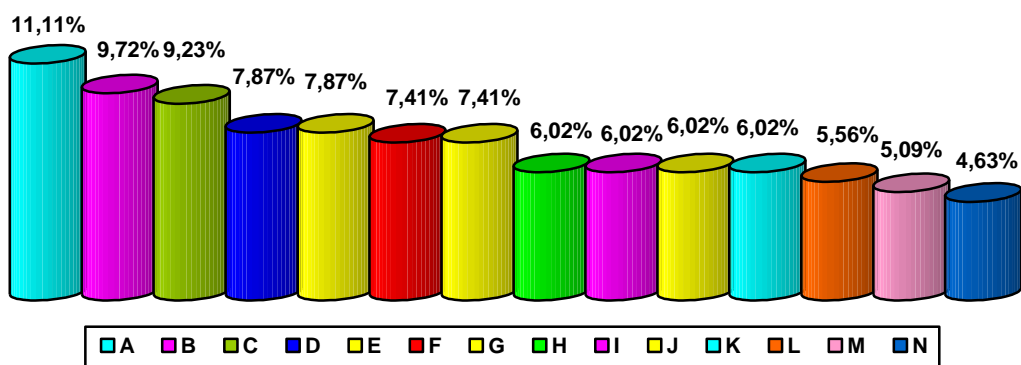




- A.- Si la información se realiza activando un botón, no está etiquetado con la expresión pedido con obligación de pago o no formula análoga que indique que el pedido implica una obligación de pago, (15)
- B.- Los términos y condiciones no están redactados de forma clara y comprensible y no respetan el principio de la buena fe, (15)
- C.- En contrataciones por internet, no se puede obtener fácilmente copia de la información precontractual en papel o en soporte duradero, (14)
- D.- En contrataciones que impliquen obligaciones de pago, se comprueba que no se facilita la información sobre las características del producto, precio, duración del contrato y la duración mínima de las obligaciones del consumidor antes de finalizar el proceso de compra, (9)
- E.- En contrataciones por internet, al inicio del proceso de compra, no se informa, en su caso, si existe alguna restricción de entrega, (5)
- F.- En pedidos con obligación de pago, no se da la posibilidad al consumidor de confirmar expresamente el pedido, (5)
- G.- Se comprueba que contiene términos o cargos no recogidos en la información precontractual, (4)
- H.- En caso de intervención de terceras partes en el alquiler, no existe un procedimiento o claras instrucciones dirigidas a los intermediarios para que adapten sus términos y condiciones a los del empresario por cuya cuenta actúan, (3)
- I.- No se facilita el contrato al consumidor en las lenguas indicadas en la información precontractual y, al menos, en castellano (contratos a distancia). En el resto de contratos en la lengua elegida en la información precontractual, (2)
- J.- En el caso en el que en la contratación intervengan empresarios e intermediarios, se comprueba que hay falta de transparencia y contradicciones en los términos y condiciones de ambos, (2)
- K.- En contrataciones por internet, no se facilita confirmación del contrato en soporte duradero en un plazo razonable, a más tardar en el momento de la entrega del vehículo, (2)

## Clausulas abusivas

Las irregularidades referidas a cláusulas abusivas representan el **19.3%** del total, con una variación entre el 4.63% al 11.11% dependiendo del tipo de cláusula detectada. Los mayores porcentajes corresponden a cláusulas que imponen penas desproporcionadas por retrasos en la devolución del vehículo y las referidas a cargos por daños en la tarjeta de crédito una vez devuelto el vehículo sin autorización del consumidor



- A.- El contrato no está exento de cláusulas que impongan penas desproporcionadas por retrasos en la devolución del vehículo (el cargo de un día más de alquiler), (24)
- B.- El contrato no está exento de cláusulas que permiten cargar en la tarjeta de crédito del consumidor costes extra por daños detectados en el vehículo una vez devuelto y sin autorización por el consumidor (limpieza, daños menores, etc.), (21)
- C.- El contrato no está exento de alguna otra cláusula abusiva no mencionada anteriormente, (20)
- D.- El contrato no está exento de cláusulas abusivas que causen un importante desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes en detrimento del consumidor, (17)
- E.- Incluye términos que imponen obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos en el contrato en relación con la política de cancelaciones, (17)
- F.- El contrato no está exento de penas desproporcionadas en casos de cancelación de la reserva por parte del consumidor, (en algunos casos el 50% o el coste total del importe del alquiler, (16)
- G.- En contrataciones por internet, el contrato no está exento de cláusulas que sometan al consumidor a Tribunales distintos a los correspondientes a su domicilio habitual, (16)
- H.- El contrato no está exento de penas desproporcionadas en el caso de que el consumidor no disponga en el momento de la recogida del vehículo, de la tarjeta con la que efectuó la reserva, o la exigida en los términos y condiciones del empresario, (13)
- I.- El contrato no está exento de cláusulas que impongan la obligación de comprar el depósito lleno de combustible y devolver el coche con el depósito vacío, sin devolver al consumidor la cantidad pagada por el combustible no consumido, (13)
- J.- El contrato no está exento de cláusulas que permiten cargar sobre el consumidor costes extras por daños causados al vehículo sin aportar evidencias de los mismos, (13)
- K.- El contrato no está exento de cláusulas que impongan penas desproporcionadas por retrasos en la recogida del vehículo, (13)
- L.- El contrato no está exento de otras cláusulas abusivas en relación a cargos suplementarios unidos a la política del combustible, (12)
- M.- El contrato no está exento de cláusulas abusivas que excluyen cualquier responsabilidad del comerciante o limitan los derechos legales del consumidor, en el caso de cualquier falta de funcionalidad inadecuada de cualquiera de las obligaciones contractuales, (11)
- N.- El contrato no está exento de cláusulas que permiten costes extra sobre el consumidor por daños causados al vehículo cuando se devuelve fuera del tiempo convenido, incluso si el coche está dentro de la propiedad de la compañía, (10)

#### D. OTRAS ACTUACIONES:

Es preciso señalar que algunas Comunidades Autónomas han realizado su propia campaña regional en 2014 (Madrid, Cataluña) y Andalucía ha planificado una campaña regional para 2015, con alrededor de 56 actuaciones. Se puede facilitar información más adelante si requerida

## **RECOMENDACIONES:**

### **AL CONSUMIDOR:**

Los consumidores deben informarse adecuadamente de la utilización de los servicios y de sus derechos en este ámbito, acudiendo para ello a las Asociaciones de Consumidores, OMICS a las Direcciones Generales de Consumo de las CC.AA. En aquellos casos en que los consumidores comprueben que el establecimiento incumple la normativa vigente en esta materia se recomienda a los mismos que soliciten y cumplimenten la hoja de reclamaciones correspondiente, con objeto de que pueda intervenir la inspección de consumo, lo que contribuirá, sin duda, a la corrección de las deficiencias detectadas.

### **AL SECTOR:**

El sector deberá mejorar su nivel de profesionalidad y buen hacer en este ámbito, lo que deberá traducirse en un mejor conocimiento de la legislación vigente y un cumplimiento estricto de la misma.

Nota: Información elaborada en el seno de la Comisión de Cooperación de Consumo