

## CAMPAÑAS NACIONALES

**AÑO: 2020.**

**OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.**

**DENOMINACIÓN: Alquiler de vehículos por internet: información y contratación.**

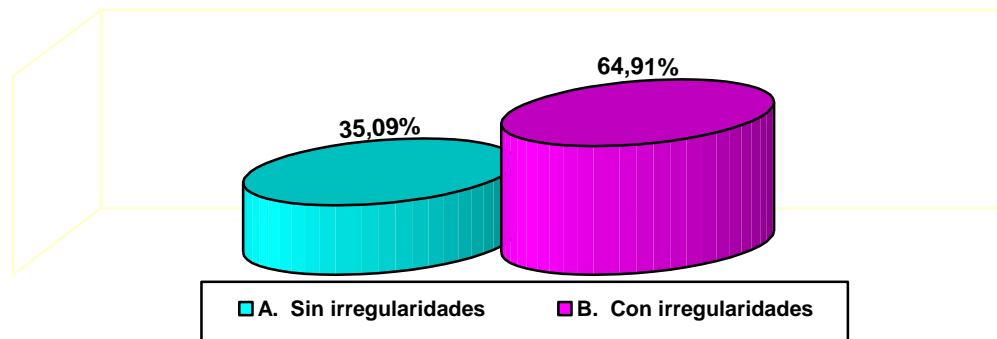
### ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Aspectos relevantes de las actividades desarrolladas por las empresas que repercuten en los derechos de los consumidores y usuarios.

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Asturias Castilla-La Mancha Extremadura Murcia Navarra La Rioja C. Valenciana	Asturias Castilla-La Mancha Extremadura Murcia La Rioja C. Valenciana
Nº servicios a controlar	86	57

### **A.- ACTUACIONES INSPECTORAS**

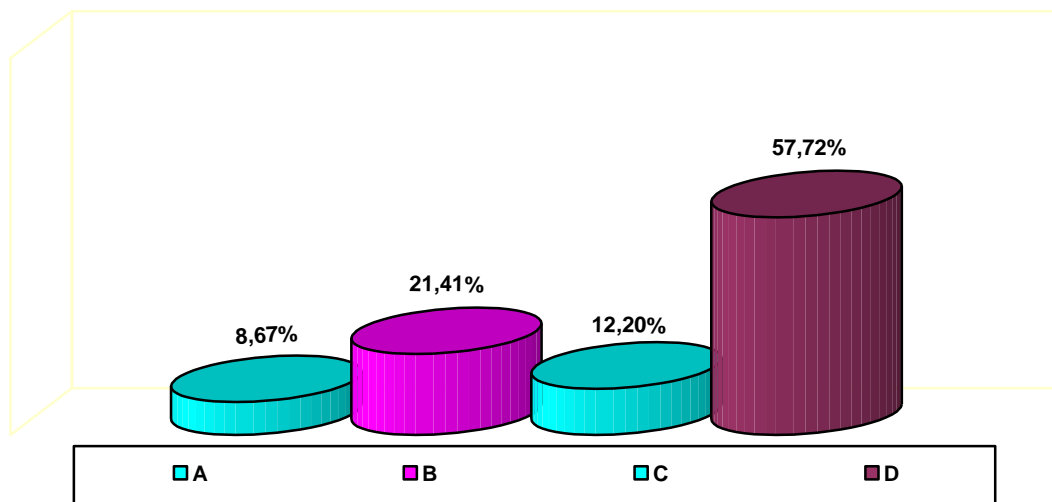
<b>Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:</b>	<b>57</b>
<b>Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):</b>	<b>20    35,09 %</b>
<b>Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):</b>	<b>37    64,91 %</b>



## **B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS**

Las actuaciones de la inspección se han centrado en los siguientes aspectos:

- 1.- Identificación del comerciante y/o proveedor de servicios. (32)
- 2.- Oferta comercial e información precontractual. (79)
- 3.- Sistema de tratamiento de quejas o reclamaciones. (45)
- 4.- Términos y condiciones generales y cláusulas abusivas. (213)



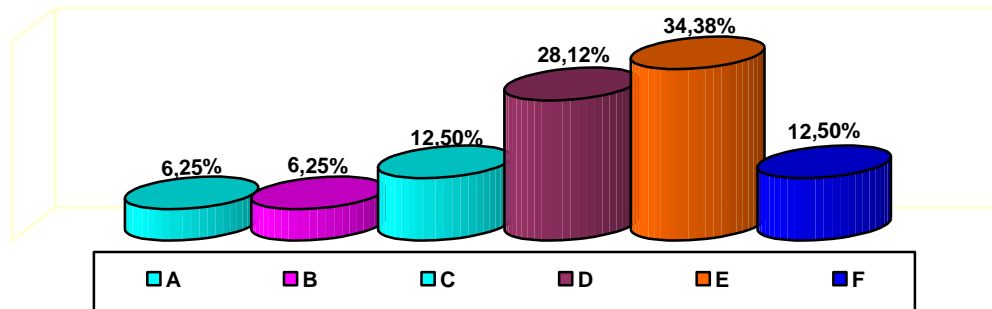
- A.- Identificación del comerciante y/o proveedor de servicios.  
B.- Oferta comercial e información precontractual.  
C.- Sistema de tratamiento de quejas o reclamaciones.  
D.- Términos y condiciones generales y cláusulas abusivas.

El total de irregularidades ha sido de 369.

## C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

### 1.- IDENTIFICACIÓN DEL COMERCIANTE Y/O PROVEEDOR DE SERVICIOS

Las irregularidades encontradas en relación con la identificación del comerciante y/o proveedor de servicios, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:

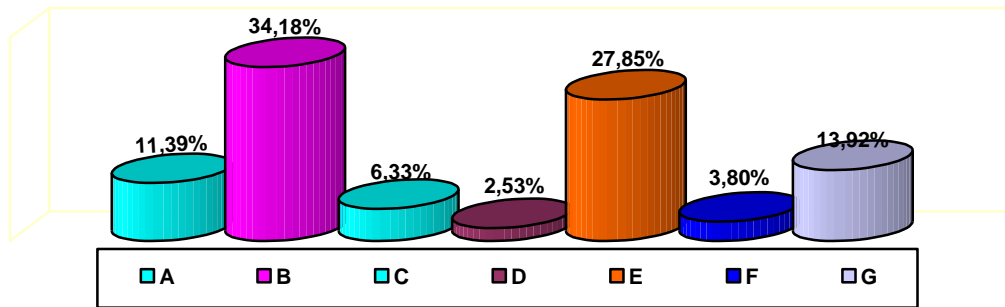


- A. No consta el nombre/razón social/nombre comercial del empresario responsable de la oferta comercial. (2)
- B. No consta la dirección completa del establecimiento. (2)
- C. No consta la dirección de correo electrónico. (4)
- D. No consta el número del registro mercantil. (9)
- E. No consta el NIF de la empresa. (11)
- F. A la información recogida en los apartados anteriores no se accede de forma permanente, fácil, rápida y gratuita por medios electrónicos. (4)

## 2.- OFERTA COMERCIAL E INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

Las actuaciones de la inspección en relación con la oferta comercial e información precontractual se han centrado en los siguientes aspectos:

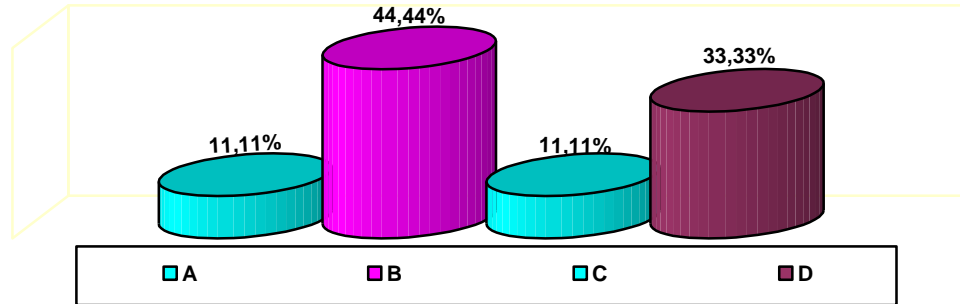
1. Aspectos generales. (9)
2. Transparencia de precios. (27)
3. Política de combustible. (5)
4. Seguros. (2)
5. Otros gastos adicionales. (22).
6. Pre-autorizaciones o depósitos y responsabilidad por daños. (3)
7. Otra información. (11)



- A. Aspectos generales.
- B. Transparencia de precios.
- C. Política de combustible.
- D. Seguros.
- E. Otros gastos adicionales.
- F. Pre-autorizaciones o depósitos y responsabilidad por daños.
- G. Otra información.

## **2.1.- ASPECTOS GENERALES**

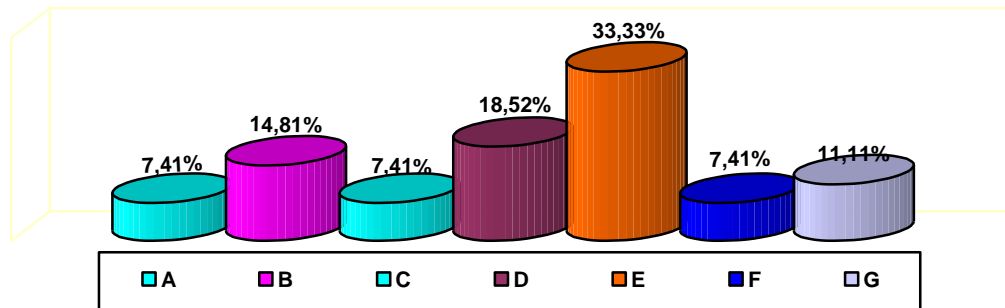
Las irregularidades encontradas en relación con los aspectos generales, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. Con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación, no se ponen a disposición del consumidor las condiciones generales a que, en su caso, deba sujetarse el contrato, de manera que éstas puedan ser almacenadas y reproducidas por el destinatario. (1)
- B. La información precontractual obligatoria no se facilita o pone a disposición del consumidor y usuario, al menos, en castellano. (4)
- C. No se informa sobre las características esenciales del bien o servicio prestado, de una forma adecuada a su naturaleza y al medio de comunicación utilizado (tipo, modelo, tipo transmisión; nº puertas; aire acondicionado si/no, capacidad...). (1)
- D. No se indica, a más tardar al inicio del procedimiento de reserva, cuáles son los procedimientos y modalidades de pago aceptadas. (3)

## 2.2.- TRANSPARENCIA DE PRECIOS

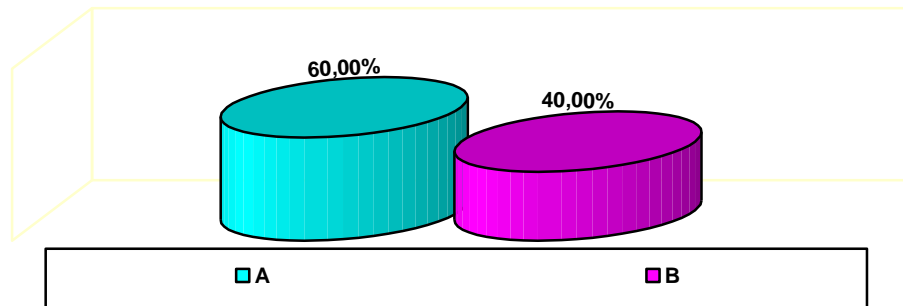
Las irregularidades encontradas en relación con la transparencia de precios, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. Durante el proceso de reserva, no se incluye en el precio de la oferta inicial el cargo por conductor joven, una vez introducida la edad del conductor como parámetro de selección. (2)
- B. Durante el proceso de reserva, no se incluye en el precio de la oferta inicial el cargo por devolver el vehículo en lugar distinto al de recogida (oneway fee), una vez se introduce este parámetro de selección. (4)
- C. Durante el proceso de reserva, no se incluyen en el precio de la oferta inicial los cargos por tasas de aeropuerto/cargo localización, una vez introducido este criterio de selección. Esta categoría cubre cargos obligatorios que puede/no puede aplicar al alquiler (cargo por localización Premium, por suplemento ciudad, tasas estatales...). (2)
- D. En el precio de la oferta inicial, no se incluye el cargo, en su caso, por alquiler/devolución fuera de horario, una vez introducido este parámetro. (5)
- E. En el precio de la oferta inicial, no se incluye el cargo, en su caso, por cancelación de la reserva y las penalizaciones que en su caso conlleven. (9)
- F. En el precio dado en la oferta inicial del producto, no se incluyen todos los gastos obligatorios e inevitables del servicio, incluidos los impuestos y tasas, de manera clara y comprensible (una vez que el consumidor ha introducido sus detalles de búsqueda al comienzo del proceso de reserva, y no después en el precio final dado cuando finaliza la reserva). (2)
- G. El precio final establecido cuando finaliza el proceso de reserva, no incluye todos los cargos obligatorios que permitan al consumidor recoger, conducir y devolver el vehículo, así como los gastos opcionales seleccionados durante el proceso de reserva (sistema de navegación, conductor adicional...). (3)

### **2.3.- POLÍTICA DE COMBUSTIBLE**

Las irregularidades encontradas en relación con la política de combustible, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:

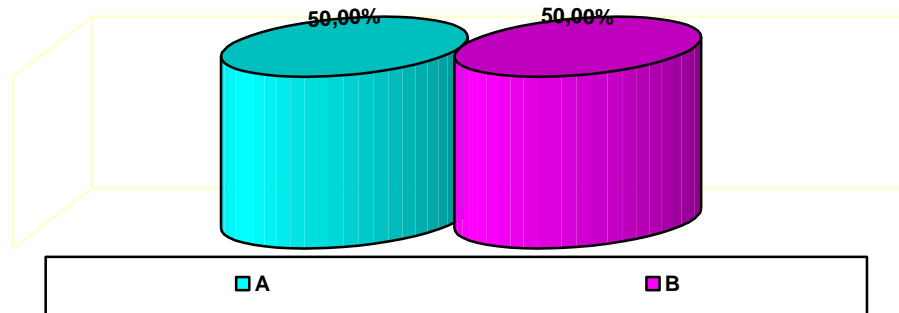


- A. Si se ofrece la opción depósito lleno/vacío u otras opciones/situaciones donde se paga el combustible adicional al alquiler, no se informa al consumidor sobre el procedimiento de reembolso del combustible no gastado y el precio aplicable al combustible o la forma de calcularlo. (3)
- B. Si la compañía, en determinadas opciones que ofrece y que conllevan un coste por servicio, no incluye el coste del servicio en el precio anunciado como coste obligatorio, una vez elegida la opción que lo prevé. (2)



## **2.4.- SEGUROS**

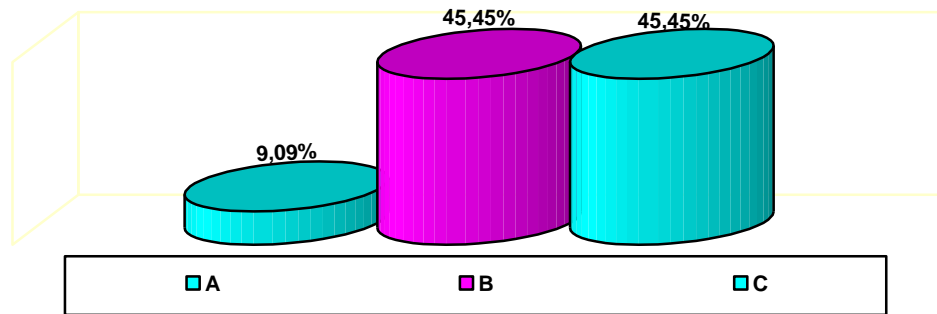
Las irregularidades encontradas en relación con los seguros, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. Durante el proceso de reserva, no se informa sobre los diferentes seguros opcionales, coberturas y exclusiones de cada uno de ellos. (1)
- B. Los seguros opcionales no se ofrecen sobre la base de una opción de inclusión. (1)

## **2.5.- OTROS GASTOS ADICIONALES**

Las irregularidades encontradas en relación con los otros gastos adicionales, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



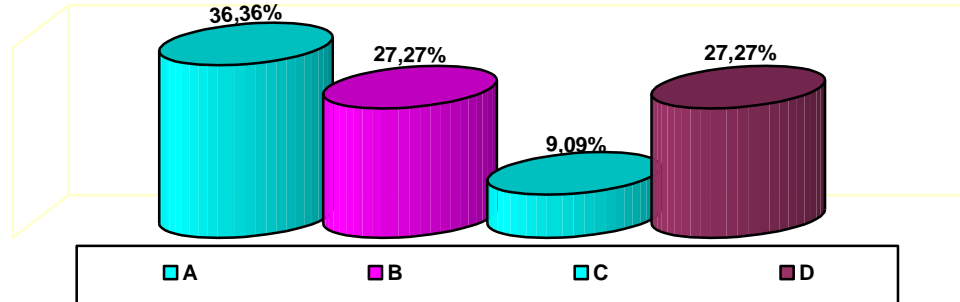
- A. Durante el proceso de reserva, no se informa sobre posibles gastos opcionales con indicación del precio de cada uno de ellos y si estos no se pueden calcular de antemano, su importe estimado, si es posible, o la forma en que se determina. (2)
- B. Respecto a las sillitas de niños, en su caso, no se informa sobre los requisitos legales que deben reunir estas sillitas dependiendo de la edad del niño y los precios, así como referencia a si está o no garantizada la disponibilidad. (10)
- C. No se pide el consentimiento expreso del consumidor para cualquier gasto opcional seleccionado sobre la base de una opción de inclusión. (10)

## **2.6.- Pre-autorizaciones o depósitos y responsabilidad por daños**

Número de irregularidades por no informar durante el proceso de reserva, sobre la existencia y condiciones de los depósitos (también pre-autorización en tarjeta de crédito o débito) u otras garantías financieras que el consumidor y usuario tenga que pagar o aportar a solicitud del empresario: 3 (100%).

## **2.7.- OTRA INFORMACIÓN**

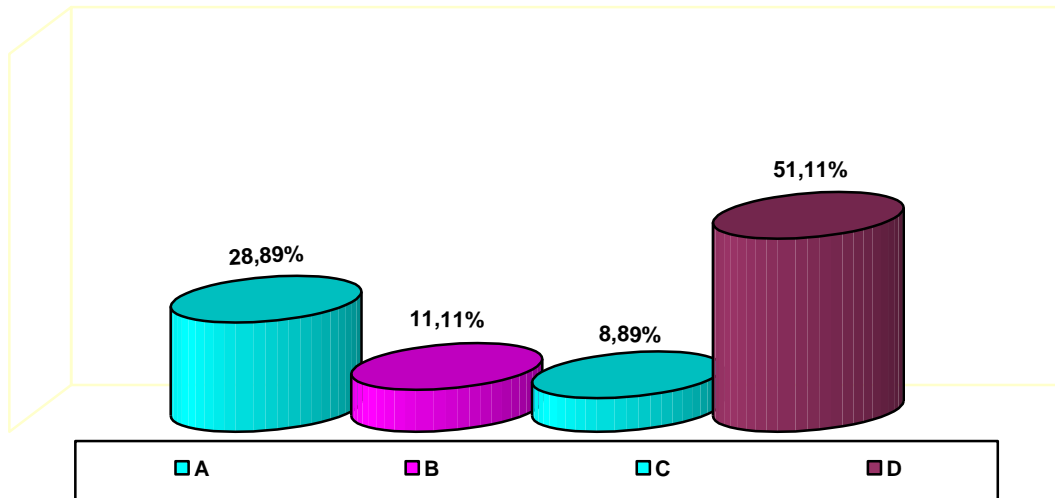
Las irregularidades encontradas en relación con otra información, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. Al inicio del proceso de compra, no se informa sobre los procedimientos de entrega/recogida del vehículo, con indicación de: localizaciones de entrega y recogida; horarios y fechas (normalmente aplica sobre la base de opciones de inclusión) y, en su caso, la existencia de alguna restricción. (4)
- B. No se informa sobre la duración del contrato y, en su caso, duración mínima de las obligaciones del consumidor antes de finalizar el proceso de compra. (3)
- C. El mecanismo utilizado para efectuar la reserva no permite confirmar expresamente que el consumidor es consciente de que ésta implica una obligación de pago. Si la realización de la reserva se hace activando un botón o una función similar, ésta deberá etiquetarse de manera que sea fácilmente legible y comprensible. (1)
- D. Sin perjuicio de lo expuesto, no se cumple con la prohibición de llevar a cabo prácticas comerciales desleales con los consumidores y usuarios en relación con la oferta comercial de los productos/servicios ofrecidos u otro defecto en la información precontractual. (3)

### **3.- SISTEMA DE TRATAMIENTO DE QUEJAS O RECLAMACIONES**

Las irregularidades encontradas en relación con el sistema de tratamiento de quejas o reclamaciones, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:

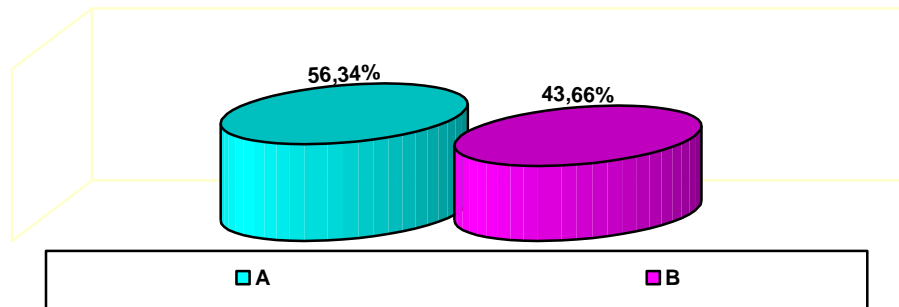


- A.- No se informa sobre el sistema de tratamiento de las reclamaciones. (13)
- B.- Cuando se facilita una línea telefónica a efectos de comunicación, su uso supone para el consumidor un coste superior a la tarifa básica. (5)
- C.- En los casos en los que el empresario esté adherido a una entidad acreditada en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea o venga obligado por una norma o código de conducta a aceptar su intervención en la resolución de sus litigios, no se informa al consumidor sobre la posibilidad de recurrir a dicha entidad, características y forma de acceder al mismo. (4)
- D.- No incluye en su sitio web un enlace que permita un acceso identificable y fácil a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea a la que se refiere el Reglamento (UE) n.º524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013. (23)

#### **4.- TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS**

Las actuaciones de la inspección en relación con los términos y condiciones generales y las cláusulas abusivas se han centrado en los siguientes aspectos:

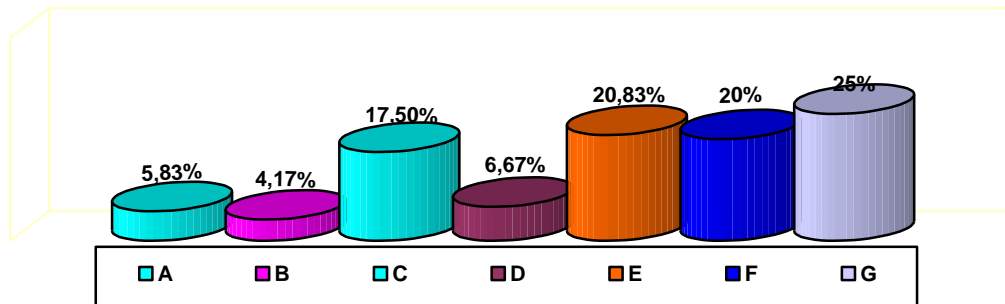
1. Términos y condiciones generales. (120)
2. Cláusulas potencialmente abusivas. (93)



- A. Términos y condiciones generales.  
B. Cláusulas potencialmente abusivas.

#### **4.1.- TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES**

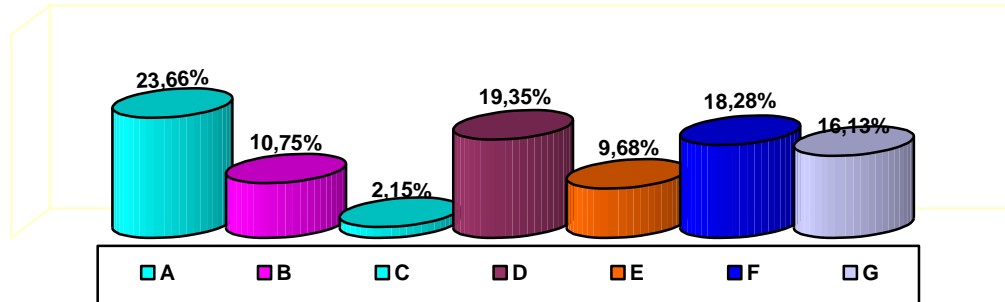
Las irregularidades encontradas en relación con los términos y condiciones generales, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se indica la lengua o lenguas en que podrá facilitarse el contrato, cuando ésta no sea la lengua en la que se ha ofrecido la información previa a la contratación. (7)
- B. No se informa sobre política de cancelaciones de la reserva y las penalizaciones que en su caso conlleven. (5)
- C. No se informa sobre el procedimiento para la inspección del vehículo antes y después del alquiler, dando la oportunidad al consumidor de que esté presente en ambas inspecciones. (21)
- D. No se informa sobre la extensión de la responsabilidad del consumidor por daños al vehículo, así como las opciones disponibles para reducir la responsabilidad del consumidor. (8)
- E. El procedimiento para cargar al consumidor por daños al vehículo, no prevé la aportación de pruebas por parte de la compañía que justifiquen. (25)
- F. No se informa sobre el procedimiento para reclamar cargos por daños dando al consumidor la posibilidad de desafiar el cargo imputado. (24)
- G. No se indica expresamente que en este tipo de servicio no existe el derecho de desistimiento. (30)

## 4.2.- Cláusulas potencialmente abusivas

Las irregularidades encontradas en relación con las cláusulas potencialmente abusivas, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. El contrato no está exento de cláusulas que impongan penas/ indemnizaciones desproporcionadamente alta, al consumidor y usuario que no cumpla sus obligaciones. (22)
- B. El contrato no está exento de otras cláusulas abusivas con relación a la política del combustible. (10)
- C. El pago con tarjeta conlleva obligación de coste adicional. (2)
- D. El contrato no está exento de cláusulas que permiten, en detrimento del consumidor, imputar y cargar costes extras. (18)
- E. El contrato no excluye estipulaciones que impongan al consumidor obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos en el contrato en relación con la política de cancelaciones. (9)
- F. El contrato no excluye pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor y usuario o al lugar del cumplimiento de la obligación. (17)
- G. Sin perjuicio de lo expuesto, el contrato no contiene cláusulas redactadas con buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas. (15)

## **RECOMENDACIONES**

### **AL CONSUMIDOR:**

El consumidor debe conocer los derechos que le asisten en materia de servicios, para poder hacerlos valer optando por la prestación de los servicios exclusivamente, en aquellos establecimientos que le garanticen una información correcta y adecuada.

### **AL SECTOR:**

Es necesario que el sector implicado en la prestación de estos servicios tenga un conocimiento exhaustivo de la normativa aplicable a la actividad desarrollada, a fin de observar un estricto cumplimiento de los requisitos que se le imponen.

Asimismo, los operadores implicados en la comercialización de los mismos a fin de observar un estricto cumplimiento de dicha normativa.

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