

## INFORME SOBRE POSIBLES PRÁCTICAS IRREGULARES DE COMPAÑÍAS ESPAÑOLAS DE ALQUILER DE VEHÍCULOS

El Centro Europeo del Consumidor de España ha detectado, a resultas del elevado número de reclamaciones que recibe contra compañías españolas de alquiler de vehículos, cuatro tipos de prácticas susceptibles de vulnerar los intereses económicos de los consumidores: en primer lugar, en relación con la política de combustible; en segundo lugar, en relación con el precio final de la reserva *on line*; en tercer lugar, en relación con pagos por prestación de servicios tras la devolución del vehículo; en cuarto lugar, en relación con las condiciones de pago.

### 1. Política de combustible

Es una constante entre el clausulado de condiciones generales de los contratos ofrecidas por las agencias de alquiler de coches aquella que obliga al consumidor en el momento de recogida del vehículo a pagar un importe por el tanque lleno de combustible y devolverlo con el depósito vacío<sup>1</sup>. En la práctica si el consumidor entrega el coche con el depósito lleno la compañía no le devuelve el importe del combustible no consumido, alegando que es su responsabilidad leer los términos y condiciones, y, en consecuencia, saber que debe devolverlo vacío. En suma, como resulta poco probable la devolución del vehículo con el depósito totalmente vacío, las compañías siempre salen ganando.

El Centro Europeo del Consumidor en España considera que dicha cláusula, recogida en las condiciones generales de los contratos propuestos por dichas compañías, puede ser abusiva en los términos que define el artículo 87.5 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Se trataría de una cláusula abusiva por falta de reciprocidad, toda vez que prevé el cobro por productos o servicios no usados o consumidos por el consumidor de manera efectiva. La razón es que el consumidor queda obligado de antemano a pagar un importe por el depósito lleno de combustible y a

---

<sup>1</sup> Por ejemplo: “Condiciones relativas a la gasolina: En las oficinas propias de la Agencia de alquiler, siempre procure entregar el vehículo con el depósito lleno y deberá de ser devuelto con el depósito vacío, ya que no habrá devoluciones”.

devolverlo tan vacío como sea posible, de modo que queda compelido a pagar un volumen de combustible que no tiene porqué llegar a consumir.

Por otra parte, la conducta descrita se hallaría también tipificada en el artículo 3.2.4. del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria, conforme al cual es infracción: “La realización de transacciones en las que se imponga injustificadamente al consumidor o usuario la condición expresa o tácita de comprar una cantidad mínima o productos no solicitados, o la de prestarle o prestar él un servicio no pedido o no ofrecido” .

## **2. Precio final de la reserva *on line***

El Centro Europeo del Consumidor en España ha verificado mediante simulación de la reserva de un coche a través de la web de algunas compañías que el precio final ofrecido no se ajusta con el precio real del servicio en los casos de devolución del vehículo en un establecimiento distinto al que tuvo lugar la entrega, así como en el caso de devolución del vehículo fuera de horario de oficina. En los dos supuestos citados las compañías analizadas omiten incluir el cargo extra, dando lugar a una posible práctica comercial desleal engañosa, tipificado como tal por los artículos 4.1. y 7 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, por omisión de la obligación de información que, al respecto, establece el artículo 20.c) del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios: las prácticas comerciales deberán contener, al menos la siguiente información: “El precio final completo, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta y los gastos adicionales que se repercutan al consumidor o usuario”.

### 3. Pagos por la prestación de servicios tras la devolución del vehículo

El Centro Europeo del Consumidor en España ha detectado situaciones de indefensión de los consumidores que se producen tras la devolución del vehículo. Concretamente, estas situaciones se suscitan en relación con el cargo posterior a la tarjeta de crédito del consumidor en concepto de entrega del vehículo en no buen estado de limpieza y por daños menores. Dicho cargo tienen su origen en una cláusula recogida en las condiciones generales que obliga a incluir en el contrato de alquiler, tanto al momento de la entrega como de la devolución del vehículo, cualquier daño menor visible como el estado de limpieza del vehículo<sup>2</sup>. Los problemas se producen en el momento de la

---

<sup>2</sup> Por ejemplo: “2.1. Tanto en la entrega como en la devolución del Vehículo, la Agencia de Alquiler y el Arrendatario incluirán en el contrato de alquiler cualquier daño menor visible en el Vehículo de conformidad con la lista de daños y costes promedios de reparación expuestos en el mostrador de la oficina de alquiler que el Arrendatario declara conocer. A los efectos de la presente cláusula los daños menores se encuentran recogidos en la /s lista /s de daños expuestos en el mostrador de la oficina de alquiler según se recoge en el Artículo 4 de estas condiciones generales. En el momento de la entrega del Vehículo, los daños menores no reparados deberán reflejarse en el Contrato de Alquiler con las correspondientes firmas de la Agencia de Alquiler y el Arrendatario. A la finalización del alquiler, en el momento de la devolución del Vehículo, se identificará cualquier nuevo daño menor que se haya producido al vehículo, en cuyo caso se recogerá expresamente en el contrato de alquiler, y será aprobado y firmado por la Agencia de Alquiler y el Arrendatario; cuando sea posible, el Arrendatario validará los nuevos daños a la devolución del vehículo mediante firma electrónica o mediante al firma del correspondiente documento adicional al contrato de arrendamiento. Los nuevos daños menores serán cargados al Arrendatario al precio de promedio de reparación incluidos en la /s lista /s exhibidas en el mostrador de la oficina de alquiler según se recoge en el Artículo 4 de estas condiciones Generales. Dicho promedio de reparación será facturado al Arrendatario directamente por la Agencia de Alquiler incluirá los conceptos que resulten de aplicación según lo definido en el Artículo 4 de estas Condiciones Generales. El Arrendatario abonará este coste a la Agencia de Alquiler conforme a lo estipulado en el artículo 4.2 de estas Condiciones Generales. 2.2 Excepto por los posibles daños menores que pudieran haberse reflejado en el contrato de alquiler según lo descrito en el Artículo 2.1 el Arrendador hace entrega del Vehículo al Arrendatario en buen estado aparente de funcionamiento y en buen estado exterior y de limpieza, y habiendo superado los controles internos del Arrendador; con un par de triángulos de emergencia, con un chaleco reflectante de seguridad de alta visibilidad y con todos sus neumáticos (incluido el de repuesto) en buen estado y sin pinchazos. En caso de deterioro y/o pérdida de cualquiera de los neumáticos (por causa que no sea desgaste normal, deficiente montaje o defecto de fabricación) el Arrendatario se compromete a reemplazarlos inmediatamente, a su cargo, por otros neumáticos de idénticas características y misma marca y modelo, salvo que el deterioro y/o pérdida sea consecuencia de un accidente de tráfico, robo o actos vandálicos, en cuyo caso registrará lo dispuesto en el artículo 7 de las presentes Condiciones Generales. 2.3 Queda prohibido al Arrendatario variar cualquier característica técnica del Vehículo, las llaves, equipamiento, las herramientas y/o accesorios del Vehículo, así como efectuar cualquier modificación de su aspecto exterior y/o interior (salvo expresa autorización escrita por parte del Arrendador). En caso de infracción de este artículo, el Arrendatario deberá correr con los gastos, debidamente justificados, de reacondicionamiento del Vehículo a su estado original y abonar una cantidad en concepto de indemnización por inmovilización del Vehículo que será calculada de acuerdo al criterio establecido en el artículo 4.1 b) de las presentes Condiciones Generales”.

devolución del vehículo porque la cláusula citada permite a la compañía efectuar dicha revisión sin la presencia del consumidor, el cual queda obligado, en el caso de que aquella identifique un daño menor o constate la entrega del vehículo en no buen estado de limpieza, a asumirlo sin haber tenido conocimiento expreso ni disponer de copia del contrato en el que se recoja aquello expresamente. El Centro Europeo del Consumidor en España considera que dicha cláusula es abusiva por vincular el contrato a la voluntad del profesional en los términos que define en general el artículo 85 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, al otorgar al empresario la facultad de aumentar el precio inicialmente estipulado sin que existan razones objetivas para ello. Y de manera más particular, la cláusula sería también abusiva al tener su encuadre en el artículo 85.3 del RDL 1/2007: “las cláusulas que reserven a favor del empresario facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato, salvo, en este último caso, que concurran motivos válidos especificados en el contrato”.

#### **4. Condiciones de pago**

En relación con las condiciones de pago se ha detectado también el carácter abusivo de las cláusulas que limitan las condiciones de pago al aceptar solamente tarjetas de crédito, no admitiendo y rechazando las tarjetas de débito y el pago en efectivo<sup>3</sup>.

Consideramos que la cláusula es abusiva al tipificar lo dispuesto en el artículo 86.7 del RDL 1/2007, según el cual se consideran abusivas aquellas estipulaciones que prevean

---

<sup>3</sup> Por ejemplo: “Las condiciones de pago son: a) Tarjeta de crédito VISA o MasterCard; b) No se admitirá el pago con tarjeta de débito, Diners Club, American Express, Postepay ni dinero en efectivo; c) La tarjeta de crédito debe estar a nombre de la persona que figure como conductor principal del contrato de alquiler”.



“la imposición de cualquier renuncia o limitación de los derechos del consumidor y usuario”. Asimismo, se podría encauzar con los artículos 82 y 89, que recogen tanto el concepto de cláusulas abusivas como las cláusulas abusivas que afectan al perfeccionamiento y ejecución del contrato.