

## ALTERNATIVAS PARA VIAJAR EN FAMILIA ESTA SEMANA SANTA

### El alquiler de vehículos, a fondo

Llega la Semana Santa y con ella la posibilidad de hacer alguna escapada. En ocasiones, viajar en familia con los medios de transporte públicos (tren, avión, autocar...) puede resultar bastante costoso. Alternativas como el alquiler de vehículos pueden resultar ventajosas si conocemos los detalles de este tipo de contrataciones.

Según la Encuesta de Gasto Turístico, de principios de 2009, el gasto de los turistas se incrementó entre un 5% y un 7%, con especial incidencia en aquellos que no contrataron un paquete turístico y, por tanto, debieron recurrir a otros medios de transporte. Una buena medida para ahorrar en los desplazamientos puede ser el alquiler de un vehículo, especialmente cuando viajan varias personas y, por ejemplo, en situaciones como la de visitar una región o desplazarse por distintas localidades. Teniendo en cuenta el relativo desconocimiento que tienen los usuarios sobre el sistema de alquiler de vehículos y sus peculiaridades y posibles problemáticas, CECU ha consultado las condiciones generales de diversas compañías y ofrece una guía básica de lo que es necesario conocer antes de contratar.

- En cuanto a **las condiciones para la contratación**, la edad mínima exigida oscila entre los 21 y los 23 años, mientras que es necesario cumplir los 25 para determinados vehículos, siempre que se disponga de un mínimo de antigüedad de carnet de conducir, normalmente un año. Existen recargos para edades inferiores si va a haber varios conductores.
- Es preciso conocer **las garantías mínimas para el alquiler y las modalidades de pago**, siendo lo más habitual el dar una fianza que será devuelta una vez entregado el vehículo.
- En la **utilización del vehículo** es importante ser prudente, ya que, por ejemplo, el importe de las multas se imputa automáticamente al conductor. También es muy frecuente que las compañías establezcan penalizaciones por determinados desperfectos, averías o pérdidas de equipamiento. Por ello, es fundamental realizar una **comprobación previa del estado del vehículo** por si existe algún desperfecto que deberá constar en el contrato de alquiler.
- Es recomendable realizar la **devolución del coche** en el plazo indicado por la empresa ya que es frecuente el cobro, de forma irregular, de un día completo por un retraso de horas e incluso minutos. Además, es preferible hacerlo cuando las oficinas estén abiertas para que se verifique el estado del coche antes de la entrega y evitar que la compañía considere de forma unilateral que se han producido desperfectos.
- Respecto al **seguro**, generalmente se incluye el coste del seguro obligatorio del vehículo y el complementario de responsabilidad civil, aunque pueden contratarse, con un recargo, coberturas extra de daños para el propio vehículo y sus ocupantes o una franquicia por un determinado importe.
- También pueden existir **gastos de cancelación**, pudiendo pagar un recargo que permita esta opción. En el caso de la contratación por Internet, hay que señalar que en el alquiler de



vehículos no existe la posibilidad de desistimiento a menos que se den circunstancias inusuales e imprevisibles (enfermedad del conductor, catástrofes naturales...).

- Si se **viaja con niños**, es importante recordar que en función de su edad y estatura deberán contar con determinados dispositivos de seguridad homologados. No es obligatorio que los vehículos de alquiler dispongan de sillitas, pero se pueden contratar por un precio adicional.
- En cuanto al **precio**, hay que comprobar si nos dan el precio total en base al tiempo que hayamos contratado (por días, por semanas), según el kilometraje previsto (si es limitado o ilimitado en el día, por ejemplo 100 kilómetros diarios), con el importe del seguro incluido y con todos los demás impuestos también incluidos.
- En caso de **avería** es necesario conocer los términos del contrato para seguir el procedimiento establecido por cada compañía, que prohíbe cualquier reparación salvo expresa autorización.

Para elegir entre diferentes compañías lo mejor es **comparar los servicios ofertados y los precios**, así como analizar aquellos aspectos del servicio que puedan sernos de utilidad como, por ejemplo, contar con cobertura de asistencia en carretera (prestando especial atención a las limitaciones de la misma, ya que en ocasiones se excluyen asistencias comunes como falta de carburante, averías por suministro de carburante erróneo, la pérdida o rotura de la llave...); comprobar la existencia de una prohibición en el contrato de viajar con el vehículo fuera del país; la opción de devolver el vehículo, previo recargo adicional, fuera de los horarios de las oficinas o en estaciones de tren, puertos y aeropuertos o el sometimiento expreso a Juntas Arbitrales de Transporte en caso de conflicto.

En cualquier caso, estudiando las condiciones ofertadas, CECU ha detectado ciertas prácticas que podrían considerarse irregulares y/o abusivas:

- El cobro de un nuevo periodo de 24 horas por un mínimo retraso en la entrega.
- Limitaciones desproporcionadas a la hora de contratar.
- La exigencia de tarjeta de crédito como único medio de pago.
- Cargos realizados al cliente de forma unilateral por daños no acreditados.

Si ocurre alguno de estos casos o se tiene algún problema es conveniente dejar constancia por escrito de su desacuerdo en la misma empresa y solicitar la hoja de reclamaciones, así como acudir a la asociación de consumidores más cercana para poner en su conocimiento los hechos.

Área de Comunicación  
CECU

