

INFORME CECU

CECU detecta posibles cláusulas abusivas en los servicios públicos de alquiler de bicicletas

Los precios de estos servicios en 10 capitales españolas oscilan entre la gratuidad y los 30 euros al año, con importantes diferencias en servicio, horarios y condiciones

La Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU) ha llevado a cabo un análisis de los servicios públicos de alquiler de bicicletas implantados en algunas de las principales ciudades españolas como medio de transporte alternativo en el entorno urbano. Una medida muy positiva que busca incentivar una movilidad más sostenible en el entorno urbano a un precio económico y que ha sido acogida con gran aceptación por unos usuarios que, además, también se benefician de la posibilidad de realizar un ejercicio físico regular.

Este tipo de servicios de carácter municipal, cuya gestión puede desarrollarse tanto por el propio ayuntamiento como a través de contratistas, suponen el establecimiento de un determinado número de puntos de anclaje con bicicletas diseminados por la ciudad a cuyo uso puede acceder cualquier usuario a través de diferentes tipos de abono. Dado que la finalidad de estos servicios es la realización de desplazamientos cortos en la ciudad, en general, se establece un periodo de tiempo (generalmente media hora) en el que el uso de esas bicicletas entra dentro del precio del abono. A partir de ese periodo se comienzan a pagar tarifas extra en función del tiempo total de uso hasta un máximo de 24 horas. Las características de estos servicios varían bastante en función del tamaño de la ciudad y del tiempo que lleva implantado siendo los datos más reseñables los siguientes:

- **Tipos de abono:** todos disponen de abonos anuales y la mitad también semanales. Sólo 3 tienen abono para un día y uno de ellos ofrece una versión mensual. Otro dispone de una tarifa para tres días. No hay una gran homogeneidad en este aspecto.
- **Precios:** los abonos anuales oscilan entre la gratuidad total y los 30€ al año. Los semanales llegan hasta los 10€. Normalmente, a menor precio, menor cantidad disponible de vehículos y puestos de entrega.
- Sólo Santander, Sevilla y Valencia ofrecen servicio ininterrumpido **24 horas**.
- La mayoría establece **fianzas de 150 euros** con los que se responde en caso de no devolver la bicicleta o por sus desperfectos.
- Algunas ciudades, como Sevilla o Valencia tienen previsto en breve ofrecer al abonarse, adicionalmente, un **seguro** de responsabilidad frente a terceros a un precio económico.
- No es oportuno que en alguno de los servicios el teléfono para notificar incidencias sea un **número 902** y no un número gratuito.
- Barcelona es la ciudad española con **mayor implantación** de este sistema al contemplar un total de 6.000 bicicletas y 420 puestos de recogida o entrega. Sin

Confederación (de ámbito estatal) de Consumidores y Usuarios

Inscrita en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios con el nº 9
C/ Mayor, 45, 2º - 28013 MADRID Tel.: 91 364 13 84 Fax: 91 366 90 00

Contacto del Área de Comunicación: David Hurtado

C/En Llop, 2, 4ª - 46002 VALENCIA Tel. y fax: 96 352 11 97 Móvil: 657 504 712

david.hurtado@cecu.es / www.cecu.es



embargo, Sevilla es la ciudad con mejor proporción de **bicicletas por habitante**, ya que, con 2.900 cuenta con una por cada 242 habitantes.

- De las analizadas, Córdoba es la que menos posibilidades ofrece en su servicio al poner a disposición de los ciudadanos **35 bicicletas** distribuidas en 4 puestos.
- En comparación con **otros países**, los precios son similares y el servicio varía en función de la ciudad. Mientras que por 29€ al año **París** ofrece 20.000 bicicletas y 1.800 puestos, en **Bruselas** hay que pagar 30€ por contar con 2.500 bicis y 180 puestos. Al otro lado del Atlántico, **Washington D.C.** tiene precios algo más caros, 53€, disponiendo sólo 1.100 vehículos y 110 puestos.
- Es reseñable que **Madrid** sea la única de las principales capitales de nuestro país en la que no está en marcha este tipo de servicio.
- También es de destacar, muy positivamente, la adhesión al sistema de **arbitraje** para la resolución de conflictos que se establece en Barcelona y Zaragoza.

En otra vertiente, analizando las condiciones generales de contratación de este servicio, CECU ha observado la existencia de algunas cláusulas que podrían considerarse abusivas y que, por tanto, podrían atentar contra los derechos de los usuarios:

- En buena parte de los contratos se hace al **usuario responsable total y único** de los daños que se puedan causar en la bicicleta. Hay que tener en cuenta que el sistema electrónico permite identificar siempre a los usuarios que están utilizando o han utilizado una bici. En este sentido, si, por ejemplo, esta se encuentra aparcada correctamente y sufre desperfectos causados por una tercera persona ¿se hará al último usuario que la utilizó responsable de esos daños? La situación es compleja por la dificultad de probar quién es el verdadero responsable del daño.
- Igualmente, algunos condicionados imponen sanciones que son excesivas en relación a incumplimientos que pueden considerarse de menor entidad (por ejemplo el cobro total de la **fianza por un uso superior** a las 24 horas, que es el límite de uso impuesto). CECU entiende que se podrían fijar diferentes sanciones en función del nivel de incumplimiento (no es lo mismo sobrepasar el plazo un minuto que seis horas). En este sentido, sería aconsejable, por otro lado, extender a todos los contratos la previsión que sí realizan algunos municipios de que las penalizaciones no se apliquen si se informa a la empresa de que esa incidencia se ha producido por un robo sufrido por el usuario y denunciado ante la Policía.
- Como caso extraordinario, en uno de los servicios municipales se prevé, incluso, que el consistorio inicie **procedimiento sancionador** por robo, hurto o uso indebido, algo que también parece excesivo si, además se tiene en cuenta que, según sus condiciones generales, se considera que el precio de la bici en este caso es de **756,67 euros**.



- Algunos condicionados también prevén la posibilidad de **revisar las tarifas** en cualquier momento. Esta previsión debe permitir al usuario darse de baja en el servicio sin que por ello sufra ningún tipo de penalización, extremo que, sin embargo, no queda recogido.
- En una amplia mayoría se declara que el usuario es **responsable** de sus **daños** y los que pueda producir a **terceros**, ya sean personas u objetos. Así, en caso de ser culpable de un accidente, el usuario tendría que hacer frente a los daños que genere en terceros, por lo que es importante contar con un seguro de responsabilidad que corra con estas posibles incidencias.

En relación con todo lo señalado anteriormente, CECU considera fundamental que se incida en los siguientes aspectos para mejorar tanto el servicio como la convivencia entre las bicicletas, el resto de vehículos y los peatones en las ciudades, algo fundamental para seguir fomentando una movilidad más sostenible:

1. CECU considera fundamental que los condicionados de uso del servicio sean sencillos, claros, equitativos y transparentes.
2. De cara a que la implantación de este servicio sea lo más efectiva posible, los municipios deben dotar a las ciudades de carriles bici y lugares adecuados para que los ciclistas circulen con seguridad. En este sentido, es imprescindible sensibilizar al resto de vehículos y peatones de la necesidad de respetar las zonas habilitadas para las bicicletas.
3. Igualmente, los ciclistas deben actuar con respeto a las normas de circulación previstas para sus vehículos y evitar ir por aceras o cruzar por pasos para peatones por el peligro que esto supone tanto para ellos como para el resto de vehículos y viandantes. CECU considera que sería una buena iniciativa el establecer un breve test previo a la obtención del abono para informar y educar al ciclista sobre las normas básicas.
4. Se debe ofrecer a los usuarios del servicio un lugar al que acudir para resolver un conflicto o plantear una reclamación. Igualmente, los teléfonos a los que notificar incidencias deberían ser gratuitos y, en ningún caso, números 902.

Área de Comunicación
CECU



Ciudad	Nombre servicio	Tiempo de uso gratuito dentro del abono	Abono por año	Abono por semana	Abono por día	Fianza	Estaciones	Bicicletas	24 h
A Coruña	Bicicoruña	2 horas	30€ con tarjeta Millenium.	10€/mes con tarjeta	Bicicoruña	No	19	150	No
Barcelona	Bicing	30 min.	29,66€. A partir del min. 31, 0,51 cada media hora. Máximo 2 horas. A partir de ahí 3,05 por hora.	No se ofrece	No se ofrece	Sí. 150€	420	6.000	No
Bilbao	Bilbon Bizi	2 horas	Alrededor de 20 euros. Máximo de uso de dos horas. Suspensiones temporales.	No se ofrece	No se ofrece	No	19	200	No
Córdoba	Eco-bici	2 horas	Gratis	Gratis	Gratis	No	4	35	No
Gijón	Gijón Bici	2 horas	Gratis	Gratis	Gratis	No	8	64	No
San Sebastián	dBizi	1 hora	20€. Segunda hora 1€, a partir de ahí 3€ por hora hasta un máximo de 4 horas.	No se ofrece	No se ofrece	Sí. 150€	9	150	No
Santander	TUSBIC	1 hora	10 €. A partir de la segunda hora, 0,30 por hora	5 €. A partir de la segunda hora, 0,50 por hora	1€. A partir de la segunda hora 0,60 por hora	Sí. 150€	15	200	Sí
Sevilla	Sevici	30 min.	25€. Del min. 31 al 60, 0,50. A partir de la hora 1€ por hora	10€. Del min. 31 al 60, 1€. A partir de la hora, 2€ por hora	No se ofrece	Sí. 150€	290	2.900	Sí
Valencia	Valenbisi	30 min.	18€. Del minuto 31 al 60, 0,50. A partir de la hora, 2€ por hora	10€. Del minuto 31 al 60, 1€. A partir de la hora 3€ por hora	No se ofrece	Sí. 150€	275	2.750	Sí
Zaragoza	Bizi	30 min.	25€. A partir del min. 31, 0,50 cada media hora. Máximo 2 horas. A partir de ahí 3€ por hora.	Tarifa de 3 días: 5€. A partir del min. 31, 0,50 cada media hora. Máximo 2 horas. A partir de ahí 3€ por hora.		Sí. 200€	100	1.000	No