

Empresas de aluguer de automóveis - Reforço da proteção dos consumidores

Na sequência de um forte aumento do número de queixas relativas ao aluguer de automóveis, a Comissão Europeia e as autoridades nacionais de defesa do consumidor contactaram as cinco maiores empresas de aluguer de automóveis (*Avis, Europcar, Enterprise, Hertz e Sixt*) para implementarem novas práticas.

Ontem, dia 19 de janeiro, as autoridades decidiram concluir esta fase da cooperação para a aplicação uniforme da legislação. As cinco empresas em causa decidiram alterar as suas práticas comerciais, que passaram a ser compatíveis com as normas de defesa do consumidor da União Europeia.

Os consumidores beneficiarão das seguintes condições:

O preço total da reserva inclui todas as despesas obrigatórias.

A título de exemplo, nos países em que os pneus de inverno sejam obrigatórios, o preço anunciado deve incluir esta despesa.

Serviços de aluguer principais descritos em linguagem simples.

Os consumidores passarão a obter informações claras acerca das principais características do aluguer (quilometragem incluída, política de combustíveis, política de cancelamento, requisitos de depósito, etc.).

Informações claras sobre seguros adicionais.

Os consumidores obterão os preços e pormenores dos elementos opcionais do contrato, em especial os seguros que reduzem a franquia a pagar em caso de danos. O que é coberto pelo seguro no preço de base do aluguer e por qualquer seguro adicional deve ser claramente indicado antes de o consumidor assinar o contrato.

Política de combustíveis transparente. Os consumidores terão sempre a opção de levantar o carro com o depósito cheio e de o devolver nas mesmas condições.

No que se refere aos danos:

Procedimento claro de inspeção dos veículos.

Os consumidores obterão os motivos e as provas de eventuais danos, antes de procederem ao pagamento.

Processos equitativos de tratamento dos danos.

Os consumidores terão oportunidade de contestar os danos antes de fazer qualquer pagamento.