

Aluguer automóvel

Recomendações da Rede de Centros Europeus do Consumidor (ECC-Net)

Pretende alugar um automóvel? Lembre-se do seguinte:

- ✓ Não aceite ser coagido. Se se sentir pressionado a aceitar uma cláusula ou termo que lhe pareça injusto, contrate outra empresa.
- ✓ Se estiver numa situação em que necessite do veículo imediatamente, pague o valor adicional solicitado mas faça-o sob reserva de requerer o reembolso do mesmo. Solicite o nome do empregado que o atendeu e registe-o. Envie a sua reclamação de imediato para a sede da empresa, através de correio eletrónico para demonstrar que discordou com a referida cobrança desde o início. Em alternativa, em alguns países, existe livro de reclamações. Peça-o para preenchimento da reclamação.
- ✓ Se não obtiver resposta favorável à sua reclamação, contacte o banco emissor do seu cartão de crédito e solicite o reembolso (*chargeback*). É mais provável obter um reembolso pela via do cartão de crédito no caso de conseguir provar que foi coagido a pagar. Adicionalmente, informe a entidade emissora do cartão de crédito sobre a decisão da Autoridade da Concorrência Italiana.

Centro Europeu do Consumidor - Portugal

Praça Duque de Saldanha, 31 - 1069-013 LISBOA | [T] + 351 21 356 47 50 | cec.consumidor.pt

✓ Esteja atento ao registo dos danos pré-existentes no veículo. Deverá exigir que todos sejam registados na folha de vistoria ao veículo que o funcionário da empresa elaborar, incluindo pequenos riscos na pintura ou nos vidros da viatura. Tire algumas fotografias do estado da viatura no momento em que a mesma lhe for entregue e igualmente no final do contrato. As mesmas poderão servir de prova, na eventualidade de a empresa alegar que provocou algum dano no veículo durante o período do contrato.

✓ Se o contrato de aluguer inclui uma cláusula de política de combustível que prevê que o veículo seja entregue, no final do contrato, com o depósito cheio, tal como se encontrava no início do contrato (quando recolheu a viatura), proceda da seguinte forma: informe-se atempadamente sobre a localização da bomba de abastecimento de combustível mais próxima do ponto onde entregará a viatura. Muitas vezes, os consumidores entregam a viatura ao balcão das empresas de aluguer automóvel localizado no aeroporto e, na pressa de chegar, e não dispendo da informação referida, abastecem em locais ainda distantes do ponto de entrega. Tal situação resulta no incumprimento da cláusula mencionada, já que o veículo terá consumido, entretanto, parte do combustível abastecido.

✓ Em caso de acidente, comunique o facto à empresa de aluguer automóvel. Não desloque a viatura do local do acidente sem que lhe seja dada indicação para tal pelas autoridades policiais e pela empresa.

✓ Informe-se devidamente das regras de trânsito vigentes no seu destino. Muitas vezes, podem ser evitados problemas simples se se proceder à leitura atempada e atenta do código da estrada do país de destino, tais como as relativas a sinalização, estacionamento e portagens.

Na página do nosso sítio eletrónico dedicada ao aluguer automóvel encontra também mais informação útil. Consulte-a!