



INFORME CPCUA N.º 08/2025

**CONSEJERÍA DE FOMENTO,
ARTICULACIÓN DEL TERRITORIO Y VIVIENDA**

Sevilla, 28 de enero de 2025

INFORME DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y
USUARIAS DE ANDALUCÍA AL DECRETO POR EL QUE SE DESARROLLA
LA LEY 2/2003, DE 12 DE MAYO, DE ORDENACIÓN DE LOS
TRANSPORTES URBANOS Y METROPOLITANOS DE VIAJEROS EN
ANDALUCÍA EN MATERIA DE ARRENDAMIENTO DE VEHÍCULOS CON
CONDUCTOR.

El Consejo de las Personas Consumidoras y Usuaris de Andalucía, en ejercicio de la función que le reconoce el Decreto 58/2006 de 14 de marzo de 2006, ante la Consejería de fomento, articulación del territorio y vivienda, comparece y como mejor proceda,

EXPONE

Que por medio del presente escrito procedemos a evacuar informe respecto al Decreto por el que se desarrolla la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de ordenación de los transportes urbanos y metropolitanos de viajeros en Andalucía en materia de arrendamiento de vehículos con conductor, y ello en base a las siguientes:





ALEGACIONES

PRIMERA.- CONSIDERACIÓN GENERAL. Igualdad de género.

La Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía, establece la obligatoriedad de que se incorpore de manera efectiva el objetivo de la igualdad por razón de género en todos los proyectos de ley, reglamentos y planes que apruebe el Consejo de Gobierno, disponiendo que, a tal fin, en el proceso de tramitación de esas disposiciones deberá emitirse un informe de evaluación de impacto de género del contenido de las mismas.

El Consejo considera que el borrador presentado cumple con un lenguaje no sexista y se ha tenido en cuenta la perspectiva de género.

SEGUNDA. - CONSIDERACIÓN GENERAL. Adecuación de la norma al trámite de audiencia a este consejo.

El Decreto 58/2006, de 14 de marzo, por el que se regula el Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía establece en su artículo 10.1 la consulta preceptiva al mismo en los procedimientos de elaboración de disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.

El trámite de audiencia normativa tiene una relevancia constitucional consagrada en el artículo 51.2 de nuestra Norma Fundamental, por lo que no es baladí resaltar la necesidad de que la remisión de normas que se hagan





llegar a este Consejo tengan, en efecto, un interés directo para las personas consumidoras y usuarias en las cuestiones que les afecten.

En el caso específico que analizamos en este informe, consideramos que existe una relación directa con los intereses de los usuarios, ya que viene a regular determinados aspectos que afectan de una forma clara a las personas consumidoras, como viene a ser su marco de derechos en la prestación del servicio, así como la implementación de garantías ante tarifas que pudieran entenderse como excesivas.

TERCERA. CONSIDERACIÓN GENERAL. Participación del CPCUA en el trámite de audiencia normativa.

En la Exposición de Motivos se echa en falta que no se mencione expresamente el cumplimiento del trámite de audiencia al Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, trámite que por ser preceptivo debería venir reflejado en el texto, haciendo referencia al Decreto regulador de este Consejo, Decreto 58/2006 de 14 de marzo.

Aun cuando dicho carácter preceptivo no conlleva un deber de información al respecto en el texto normativo, no es menos cierto que el principio de democracia participativa que impregna nuestra Constitución y nuestro ordenamiento jurídico hace deseable una mención al mismo, aportando valor añadido, desde esa perspectiva, a la producción normativa y dando conocimiento a la ciudadanía andaluza de los trabajos consultivos que se enmarcan en el procedimiento normativo.





CUARTA.- CONSIDERACIÓN GENERAL.

En primer lugar, es necesario para este Consejo realizar una valoración negativa ante la tardanza en el desarrollo reglamentario de esta Ley 2/2003, de 12 de mayo, de ordenación de los transportes urbanos y metropolitanos de viajeros en Andalucía en materia de arrendamiento de vehículos con conductor.

No podemos obviar que los elementos a desarrollar parten de las modificaciones realizadas por medio del Decreto-Ley 8/2022, de 27 de septiembre, por el que se modifica la Ley 2/2003 de 12 de mayo, de Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros de Andalucía, el cual entró en vigor el pasado 30 de septiembre de 2022.

La propia norma en su Disposición Final Primera establece un año para el desarrollo reglamentario, a contar desde la entrada en vigor del presente Decreto-Ley, de lo que se deduce que se viene acumulando un retraso cercano a los dos años y medio, lo cual entendemos que es inexcusable por la Consejería competente, máxime cuando los aspectos que vienen a regularse afectan con carácter sustancial la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias del servicio.

QUINTA.- CONSIDERACIÓN GENERAL.

A este Consejo le ha sorprendido negativamente el escaso papel participativo de las organizaciones más representativas en la elaboración de la norma, ya que del propio texto del Decreto-Ley 8/2022, se desprende que la participación de las organizaciones de personas consumidoras más representativas en Andalucía iba a ser mucho más activa y no reducirse la participación preceptiva a través de este Consejo.





En este sentido, la Disposición Adicional séptima del referido Decreto Ley establece que *“la Comunidad Autónoma propiciará de común acuerdo entre las empresas operadoras y las entidades representativas de los consumidores y usuarios, la elaboración de una carta de derechos y obligaciones de usuarios del transporte público de viajeros”*.

A pesar del mandato, esta acción en ningún momento ha sido propiciada por la Comunidad Autónoma, a pesar de que nos consta el interés manifiesto realizado por FACUA Andalucía, como organización con el carácter de más representativa en nuestra comunidad autónoma.

Tampoco se ha trabajado con ninguna organización, de las más representativas de Andalucía, en la determinación y definición de los precios abusivos, siendo un elemento de carácter sustancial en lo que a sus intereses se refiere.

SEXTA.- Al artículo 3 Régimen de precios en supuestos de alta demanda.

La norma establece una definición de "situaciones especiales de alta demanda" que resulta ambigua y podría generar confusión entre las personas consumidoras. Por ello, consideramos imprescindible establecer un parámetro objetivo que determine cuándo debe aplicarse este régimen y quién es el encargado de decidirlo dentro de los límites establecidos por la normativa, ya que este aspecto no está claramente especificado.

Asimismo, es fundamental garantizar la transparencia en la información dirigida al consumidor. Este debería ser informado, antes de contratar el servicio, sobre la aplicación de la regulación por "situación de alta demanda", así como el precio máximo que podría cobrarse, conforme a lo dispuesto en la normativa.

Además, la norma tampoco regula de manera precisa la definición y concreción del "precio ordinario", que constituye un factor clave para calcular el precio





máximo. Por tanto, resulta necesario implementar un sistema que permita determinar dicho precio de forma clara, transparente y justa para proteger los derechos del consumidor.

SEXTA.- Al artículo 3 Régimen de precios en supuestos de alta demanda.

Continuando con esta medida, desde este Consejo, entendemos que limitar el precio al doble de lo ordinario, sigue siendo abusivo para el usuario que solicita el servicio, de esta forma se está legalizando que las empresas de VTC doblen sus ganancias a coste de las personas consumidoras, lo cual valoramos de forma negativa desde este Consejo al ir de forma manifiesta en contra del interés económico de las personas consumidoras.

SÉPTIMA.- Al artículo 6. Condiciones para la obtención del certificado de capacitación profesional.

Teniendo en cuenta que los conductores van a tratar de una forma directa con las personas consumidoras, entendemos que más allá de tener conocimientos referidos a la “interacción con los clientes”, es necesario que se condicione también en el examen el conocimiento básico de la normativa de protección a las personas consumidoras aplicable en Andalucía.

OCTAVA.- Artículo 12. Derechos.

Un elemento que genera determinada confusión respecto al efectivo cumplimiento de estos derechos, es el responsable ante la persona consumidora de los mismos.

Desde este Consejo, entendemos que debe quedar de forma manifiesta que en todo caso la responsabilidad ante el usuario debe ser asumida por la plataforma a través de la cual se contrata el servicio.





NOVENA.- Artículo 12. Derechos.

Un elemento que debe garantizarse desde la plataforma es la publicidad y puesta a disposición a las personas consumidoras de las hojas de reclamaciones a través de las aplicaciones de contratación y de las páginas webs de las plataformas, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

A este efecto, es oportuno indicar que precisamente este sector ya ha sido sancionado precisamente por incumplir este aspecto, que entendemos que es básico para la protección de las personas consumidoras.

En el mismo ámbito, entendemos que el vehículo debe de disponer de copias de hojas de reclamaciones físicas en todo caso, ya que de otro modo pudiera estar limitándose a aquellos usuarios que no pudieran acceder a las herramientas telemáticas en el momento de la prestación del servicio.

DÉCIMA.- Artículo 12. Derechos.

Entendiendo que para el usuario el modelo de VTC puede entenderse en algunos casos análogos, entendemos que se deben garantizar, como punto de partida, el cumplimiento de la normativa de protección a los consumidores de modo general y el cuadro de derechos de los usuarios establecidos en el artículo 55 del Decreto 35/2012, de 21 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Transporte Público de Viajeros y Viajeras en Automóviles de Turismo.





Es oportuno profundizar por tanto en la garantía adecuada respecto a la prestación del servicio, definiendo un cuadro de derechos concretos de las de las personas consumidoras, que incluya:

- El derecho a que el conductor recoja el equipaje, lo coloque en el maletero del vehículo y se lo entregue a la finalización del servicio, a pie del vehículo.
- Recibir el servicio con vehículos que dispongan de las condiciones necesarias en cuanto a higiene y estado de conservación, tanto exterior como interior.
- Solicitar que se suba o baje el volumen de la radio y otros aparatos de imagen y sonido que pudieran estar instalados en el vehículo, o que se apaguen los mismos. En caso de utilizarse medios audiovisuales para la exhibición de mensajes publicitarios, si el contenido no está prefijado o el soporte permite el acceso a servicios de tipo internet o TV, el pasajero podrá cambiar el canal o la página y solicitar que se apaguen.
- Solicitar que se encienda la luz interior cuando el usuario tenga dificultades de visibilidad, tanto para acceder o descender del vehículo como en el momento de efectuar el pago.
- Transportar gratuitamente los perros guía.
- Ser atendidos durante la prestación del servicio con la adecuada corrección por parte del conductor.
- Abrir y cerrar las puertas traseras durante la prestación del servicio, siempre que el vehículo se encuentre detenido y las condiciones del tráfico lo permitan, y requerir la apertura o cierre de las ventanillas traseras y delanteras así como de los sistemas de climatización de los que esté provisto el vehículo, pudiendo incluso bajar del vehículo, sin coste para el usuario, si al requerir la puesta en





marcha del sistema de aire acondicionado o de climatización, al inicio del servicio, éste no funcionara.

- Podrá consumir comida y bebida en el interior del vehículo cuando el consumidor padezca alguna clase de enfermedad y/o impedimento que así lo exija como, por ejemplo, si el usuario padece diabetes.

- Que el vehículo tenga unas condiciones de climatización adecuadas para que el servicio se preste y pueda desarrollarse con comodidad para el mismo.

DÉCIMOPRIMERA.- Artículo 12. Derechos.

Igualmente, debe recogerse el derecho del usuario a ser compensado e indemnizado en caso de que se produzcan incumplimientos de las condiciones de prestación del servicio, y de la normativa de regulación, en este sentido es de gran importancia que se establezcan herramientas que garanticen de un modo fácil para el usuario dar cauce al derecho establecido en el artículo 48 del Real Decreto Legislativo 1/2007.

En este sentido, ante un incumplimiento efectivo de la empresa, sería oportuno que se regularan indemnizaciones objetivas y justas hacia los consumidores afectados de forma individual por el incumplimiento, al respecto la norma establece el *“derecho a percibir una indemnización por importe equivalente a la penalización prevista por la empresa para las anulaciones de los servicios por parte de los clientes”*.

Ante esta opción manifestamos nuestra valoración negativa, ya que se equiparan dos supuestos que no tienen nada que ver para el cálculo de la indemnización.





Hay que tener en cuenta que una cancelación del servicio no tiene la misma trascendencia para una parte que para la otra, ya que una cancelación por parte de la operadora deja sin servicio al usuario condicionando en ese momento la capacidad de movilidad en un momento determinado en el que ha manifestado su necesidad, pudiendo suponer un desajuste en sus circunstancias con perjuicios potencialmente más altos que la simple cancelación de un servicio por parte del usuario, es por ello que proponemos que se amplíe de forma sustancial la referida indemnización.

DECIMOSEGUNDA.- Artículo 14. Régimen sancionador.

Un elemento que no nos queda claro y que entendemos que la norma debería clarificar es quien es la persona responsable ante la administración para cada supuesto, ese aspecto tiene trascendencia para la realización de campañas de control e inspección del mercado, así como las denuncias que pudieran realizarse desde las propias personas consumidoras o las organizaciones que trabajamos en la protección de sus derechos.

Precisamente en el preámbulo del Decreto-ley 8/2022, se establece que “*se remite a un desarrollo reglamentario posterior la regulación de las obligaciones y responsabilidades que asumen las plataformas intermediarias en materia de transporte de viajeros*”.

Este aspecto entendemos que debe quedar claro en el texto, ya que pueden intervenir distintos agentes en la prestación del servicio.

DECIMOTERCERA.- A la Disposición adicional tercera: Modificación de la Orden de 5 de abril de 2022, por la que se establece el Régimen Tarifario de los Servicios Interurbanos de Transporte Público Discrecional de Personas Viajeras por Carretera en Vehículos de Turismo.





Esta modificación va a suponer que el usuario va a tener que asumir el coste de la bajada de bandera en todo caso y no únicamente *“para los servicios con una distancia entre origen y destino inferior a 12 kilómetros”*.

Obviamente esto supone un incremento en la aplicación de la tarifa de los servicios interurbanos que no está justificada de forma alguna, por lo que no entendemos las razones que lo justifican.

DECIMOCUARTA.- Disposición transitoria primera. Publicidad de los vehículos.

Desde este Consejo entendemos excesivo el periodo transitorio establecido, ya que la acción para adecuarse a la normativa supone únicamente el cambio del diseño de un adhesivo y aplicarlo al vehículo.

DECIMOQUINTA.- Disposición transitoria segunda. Capacitación profesional de los conductores VTC

También consideramos excesivo el plazo de dos años para la adaptación a la capacitación profesional de los conductores de VTC, máxime teniendo en cuenta que los elementos que componen esta capacitación son de carácter básico para la adecuada prestación del servicio en los parámetros de calidad adecuados.

Por lo expuesto, procede y

SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE FOMENTO, ARTICULACIÓN DEL TERRITORIO Y VIVIENDA que, habiendo por presentado este escrito, se digne admitirlo, y tenga por emitido informe al Decreto por el que se desarrolla la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y





Consejo de las Personas
Consumidoras y Usuaris
de Andalucía

Metropolitanos de Viajeros en Andalucía en materia de arrendamiento de
vehículos con conductor.

**Consejo de las Personas Consumidoras y Usuaris de Andalucía
(CPCUA)**

C/ Luis Montoto nº 133 planta baja 41071 SEVILLA.
Tfnos: 671564097-671563285
www.consejoconsumidoresandalucia.es
ccu.csalud@juntadeandalucia.es

