

265

**El carsharing y el motosharing.
Soluciones que puede aportar
el seguro de Defensa Jurídica**

**Máster en Dirección de Entidades
Aseguradoras y Financieras**



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

265

**El carsharing y el motosharing.
Soluciones que puede aportar
el seguro de Defensa Jurídica**

Estudio realizado por: Núria Gimeno Martret
Tutora: Mariló Gramunt Fombuena

**Tesis del Máster en Dirección de Entidades
Aseguradoras y Financieras**

Curso 2019/2020

Esta publicación ha sido posible gracias al patrocinio de



Cuadernos de Dirección Aseguradora es una colección de estudios que comprende las tesis realizadas por los alumnos del Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras de la Universidad de Barcelona desde su primera edición en el año 2003. La colección de estudios está dirigida y editada por el Dr. José Luis Pérez Torres, profesor titular de la Universidad de Barcelona, y la Dra. Mercedes Ayuso Gutiérrez, catedrática de la misma Universidad.

Esta tesis es propiedad del autor. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento sin mencionar su fuente. El contenido de este documento es de exclusiva responsabilidad del autor, quien declara que no ha incurrido en plagio y que la totalidad de referencias a otros autores han sido expresadas en el texto.

Presentación y agradecimientos

Quiero agradecer a DAS Internacional S.A. por la confianza depositada en mí, dándome la posibilidad de cursar el Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras.

A la Dirección del Máster y a todo su profesorado, por su dedicación, entrega y entusiasmo demostrado en todo momento, tanto durante el desarrollo de las clases presenciales como durante el periodo en que las mismas tuvieron que realizarse a distancia, permitiéndonos de este modo proseguir con el programa en unos momentos que han sido difíciles para todos.

A mis compañeros del Máster, grandes profesionales y mejores personas. Gracias por tantos buenos momentos y por los que seguro que vendrán.

A mi tutora, Mariló, por su implicación y buenos consejos. Ha sido todo un honor poder contar con su apoyo y conocimientos.

Finalmente, quiero dedicar este trabajo a mi familia y, especialmente, a mis padres, por su apoyo incondicional. A mi marido Javi y a mi hijo Oriol, gracias por estar siempre ahí.

Muchas gracias a todos.

Resumen

El carsharing y el motosharing se presentan como una de las posibles soluciones en cuanto a la movilidad y la calidad del aire en las grandes ciudades, siendo los usuarios cada vez más conscientes de ello.

En el presente trabajo se han analizado seis empresas que actualmente operan en España, realizando una comparación entre ellas. Posteriormente, se han detectado una serie de necesidades, tanto para los usuarios como para las empresas prestadoras del servicio, y finalmente, se han propuesto las soluciones que una póliza de Defensa Jurídica puede ofrecer.

Palabras Clave: calidad del aire, carsharing, motosharing, vehículos eléctricos, uso compartido por tiempo, seguro obligatorio de Responsabilidad Civil, Defensa Jurídica.

Resum

El carsharing i el motosharing es presenten com una de les possibles solucions pel que fa a la mobilitat i la qualitat de l'aire en les grans ciutats, essent els usuaris cada vegada més conscients d'això.

En el present treball s'han analitzat sis empreses que actualment operen a Espanya, fent una comparació entre elles. Posteriorment, s'han detectat una sèrie de necessitats, tant pels usuaris com per a les empreses prestadores del servei, i finalment, s'han proposat les solucions que una pòlissa de Defensa Jurídica pot oferir.

Paraules Clau: qualitat de l'aire, carsharing, motosharing, vehicles elèctrics, ús compartit per temps, assegurança obligatòria de Responsabilitat Civil, Defensa Jurídica.

Summary

Carsharing and motosharing have emerged as a possible solution to address problems of mobility and air quality in big cities, with users being increasingly aware of their advantages.

In this study, six companies currently operating in Spain are analyzed and compared. Based on this analysis, a series of needs are identified both for users and for the companies that provide these services. Finally, the solutions offered to both parties by a Legal Defense policy are considered.

Keywords: mobility, air quality, carsharing, motosharing, electric vehicles, time-sharing, compulsory Civil Liability insurance, Legal Defense.

Índice

1. Presentación	9
2. Los vehículos compartidos por tiempo	13
3. El carsharing y el motosharing	17
4. Análisis de algunas de las empresas de carsharing que operan en España	19
4.1. UBEEQO	20
4.2. CAR2GO.....	27
4.3. ZITY	34
4.4. Comparativa entre las empresas de carsharing analizadas	40
5. Análisis de algunas de las empresas de motosharing que operan en España	51
5.1. ECOOLTRA	52
5.2. ACCIONA MOVILIDAD	59
5.3. MOVO	65
5.4. Comparativa entre las empresas de motosharing analizadas.....	70
6. Necesidades detectadas	77
6.1. En relación a los usuarios de carsharing y motosharing	77
6.2. En relación a las empresas de carsharing y motosharing.....	79
7. Soluciones que puede aportar el seguro de Defensa Jurídica	81
7.1. A los usuarios de carsharing y motosharing	81
7.2. A las empresas de carsharing y motosharing	87
8. Conclusiones	89
9. Bibliografía	91

El carsharing y el motosharing. Soluciones que puede aportar el seguro de Defensa Jurídica

1. Presentación

La preocupación por la calidad del aire ya hace años que existe a nivel mundial. Cabe destacar la reunión que realizaron en Bruselas los Ministros de Medio Ambiente y Clima de la Unión Europea, a inicios del mes de marzo de 2020, en la que expresaron su preocupación por el hecho que muchos de los Estados miembros no cumplen con las normas comunitarias sobre la calidad del aire, remarcando la necesidad de actuar en todos los niveles tan pronto como sea posible.

Los gobiernos de la Unión Europea remarcaron el hecho que la polución sigue siendo la causa ambiental más importante de problemas de salud en la UE, y recuerdan que provoca más de 400.000 muertes prematuras al año, además de tener efectos nocivos en los ecosistemas y ocasionar la pérdida de la biodiversidad.

Como principales fuentes de contaminación atmosférica señalan, entre otros, el transporte, tanto por carretera como por otros medios.¹

Cuadro 1. Vehículos eléctricos, revisando todos los instrumentos de política relevantes.



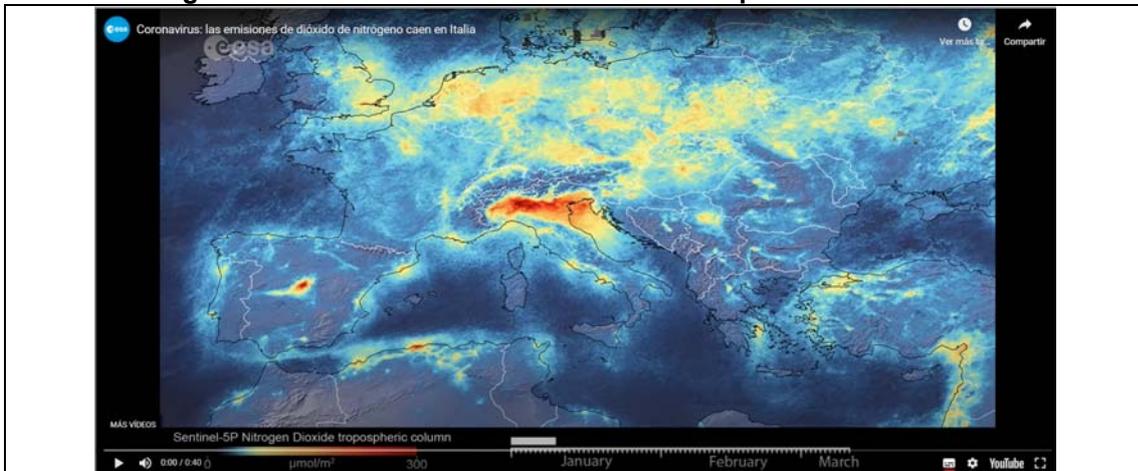
Fuente: Consejo Europeo del Medio ambiente, vídeo "ACHIEVING A CLIMATE-NEUTRAL EU BY 2050".

Planteado este escenario, debemos tener en cuenta que a razón de la pandemia mundial por el COVID-19, a nivel mundial se han adoptado medidas de confinamiento total de la población, ello ha conllevado, entre otras, que la calidad del aire mejoró drásticamente en las zonas en cuarentena.

¹ Consejo de Medio Ambiente de la Unión Europea, de fecha 5 de marzo de 2020, [Pacto Verde](#).

La Agencia Espacial Europea (ESA)² nos ha mostrado imágenes sobre la reducción de niveles de dióxido de nitrógeno a nivel mundial desde el inicio de las medidas de aislamiento.

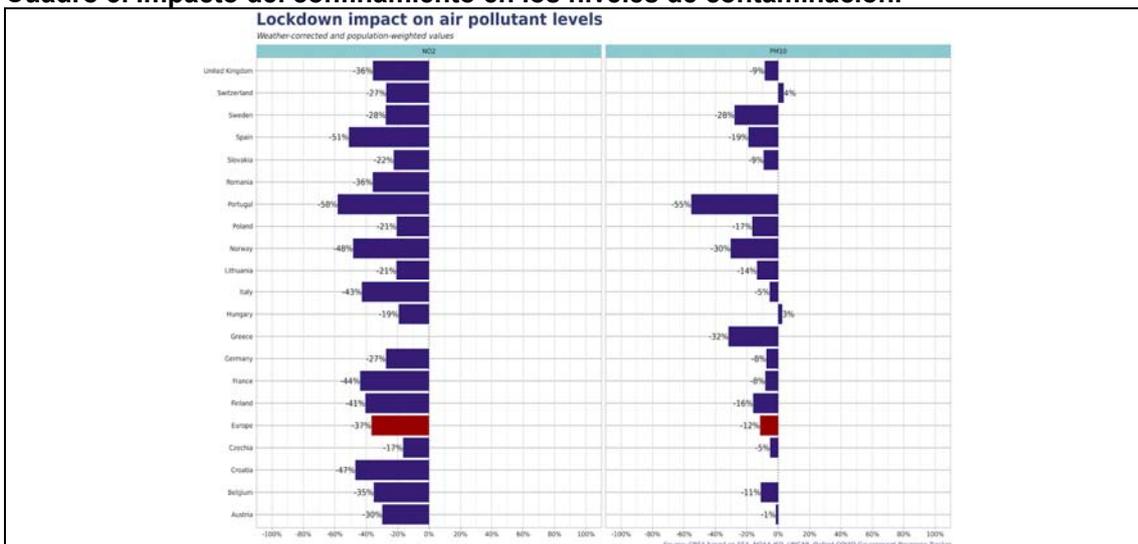
Cuadro 2. Imagen sobre la reducción niveles NO₂ en Europa.



Fuente: The European Space Agency (ESA), satélite Sentinel 5.

A razón de ello, se ha realizado un estudio conjunto entre el Centro de Investigación de la Energía y el Aire (CREA) y Greenpeace, en el que se detalla que las medidas para combatir el coronavirus han llevado a una reducción de aproximadamente un 40% en el nivel promedio de contaminación por dióxido de nitrógeno (NO₂) y una reducción del 10% en el nivel promedio de contaminación por partículas en un periodo de 30 días, con lo que se ha evitado unas 11.000 muertes por la contaminación del aire. Este efecto se produce por la caída de un 37% en la generación de energía a partir del carbón y el consumo de petróleo se estima reducido en 1/3. La quema de carbón y petróleo son las principales fuentes de contaminación por NO₂ y las fuentes clave de contaminación por partículas en toda Europa.³

Cuadro 3. Impacto del confinamiento en los niveles de contaminación.



Fuente: Centre for Research on Energy and Clean Air (CREA).

² The European Space Agency (ESA). [Coronavirus las emisiones dióxido de nitrógeno.](#)

³ [Estudio](#) elaborado por Lauri Myllyvirta y Hubert Thieriot, (CREA).

Ante este escenario, **una de las posibles soluciones** que se plantean al problema del medioambiente es el **uso en grandes ciudades españolas**, como Madrid, Barcelona o Valencia, o, en ciudades europeas, como París, Roma o Berlín, **de vehículos eléctricos de uso compartido por tiempo**, los conocidos como **carsharing y motosharing**.

Actualmente ya son varias empresas las que se han abierto cuota de mercado en España, aumentando año tras año el número de usuarios. Ello, unido a políticas locales que buscan bajar los niveles de contaminación en las grandes ciudades en aras a la defensa de la salud y del medioambiente, está favoreciendo la implantación del carsharing y del motosharing.⁴

El objetivo de la presente tesis es analizar las principales empresas de carsharing y de motosharing que operan actualmente en las grandes ciudades de España, puesto que son estas ciudades las que se enfrentan al problema de la polución medioambiental y la administración local está mostrando gran preocupación para reducir los niveles de contaminación adoptando medidas, más o menos acertadas, con el objetivo común de salvar vidas y mejorar el medioambiente.

De ahí que resulta importante conocer con detalle los servicios que el carsharing y el motosharing ofrecen a sus usuarios, cómo los ofrecen y qué información facilitan. Para ello vamos a realizar una comparativa entre varias empresas del sector, tanto en lo referente a la contratación del servicio como a la contratación aparejada del seguro obligatorio de vehículos a motor.

La intención es desgranar la información facilitada a los usuarios relativa a las coberturas del seguro del vehículo (turismos y motocicletas/ciclomotores), analizando el nivel de protección ofrecido a los usuarios de dichos vehículos y con ello detectar las necesidades de aseguramiento desde la perspectiva del usuario por el uso del servicio que realiza, un uso temporal del servicio, sin periodos mínimos de permanencia ni usos preestablecidos. Hemos de ser conscientes que el aseguramiento tradicional de los vehículos a motor está cambiando⁵.

Asimismo, también analizaremos las necesidades desde la perspectiva de las empresas prestadoras del servicio de carsharing y motosharing, teniendo en cuenta el volumen de usuarios y de vehículos en circulación.

Con todo ello, nos planteamos las posibles soluciones a las necesidades surgidas desde una óptica del seguro de Defensa Jurídica, tanto para los usuarios del servicio como para las empresas prestadoras del mismo, ofreciendo un plus de protección a ambos.

⁴ Sebastian Wedeniwski and Stephen Perun. My cognitive automobile life. Digital divorce from a cognitive personal assistant. Springer, 2017.

⁵ Isabel Járrega. “La transformación digital de la automoción. Mejorando la experiencia del cliente: servicios multiplataformas y movilidad”, Insurance World Challenges, 2020.

2. Los vehículos compartidos por tiempo

2.1. El problema de la movilidad en las grandes ciudades

La movilidad en las grandes ciudades, especialmente en horas punta, conlleva entre otros problemas, aglomeraciones de vehículos, contaminación ambiental y consumo de espacio público en favor del rodado. Por ello, las diversas administraciones locales están adoptando medidas para proteger a los ciudadanos y al medioambiente.

Cabe destacar las medidas adoptadas por el Ayuntamiento de Madrid, que ha elaborado el plan que restringe el acceso de los coches más contaminantes a la zona céntrica de la capital, **Madrid Central**⁶.

Ante la decisión adoptada por el Consistorio de Madrid de dejar en suspenso la aplicación de multas por entrar en la zona céntrica con un coche no autorizado en virtud de su nivel de emisiones tóxicas, el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo núm. 24, dictó auto por el que se indica que *“corresponde a las corporaciones locales el control de las actividades susceptibles de afectar al medio ambiente y, adoptar de forma eficaz las medidas necesarias y suficientes para impedir la persistencia de aquella contaminación”*, además en dicho auto se indica que los Ayuntamientos están obligados a *“facilitar el disfrute por las personas del derecho a un medio ambiente adecuado posibilitando la protección de otros valores interrelacionados con aquél, como son el derecho a la salud”*. Por ello, el magistrado Jesús Torres, entiende que, de no paralizar la moratoria, *“se habría producido una evidente emisión de gases contaminantes en la zona Madrid Central por la entrada de coches contaminantes no autorizados que, al no ser sancionados durante el periodo de aviso entrarán sin limitación ni control ninguno”*.⁷

Asimismo, el Juzgado Contencioso-Administrativo núm. 7 de Madrid, dictó sentencia en el mismo sentido, el magistrado Carlos Sánchez en su auto dejó constancia que *“la protección de la salud y el medio ambiente son principios que deben regir la actuación de los poderes públicos”*.⁸

Ambos Juzgados Contencioso-Administrativos aplicaron el principio esencial de Derecho Ambiental comunitario de cautela o precaución, que permite la intervención de los Poderes Públicos ante riesgos desconocidos, cuando se trata de proteger el medio ambiente o la salud pública. (Art. 191.2. TFUE).⁹

⁶ Ayuntamiento de Madrid. [Madrid Central](#).

⁷ [Auto del Juzgado Contencioso-Administrativo núm. 24 de Madrid, Procedimiento Ordinario 298/2019, de 16 de julio de 2019.](#)

⁸ [Auto del Juzgado Contencioso-Administrativo núm. 7 de Madrid, Procedimiento Ordinario 302/2019, de 17 de junio de 2020.](#)

⁹ [Reglamento \(UE\) 267/2010 de la Comisión, de 24 de marzo de 2010](#), relativo a la aplicación del artículo 101, apartado 3, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea a determinadas categorías de acuerdos, decisiones y prácticas concertadas en el sector de los seguros.

Otro de los elementos a tener en cuenta en la sostenibilidad ambiental y la movilidad en la ciudad es que España suscribió, en fecha 25 de septiembre de 2015, junto a otros 192 países, la **Agenda 2030**¹⁰. Se trata de un acuerdo multilateral y global que responde a la voluntad de transformar el mundo para avanzar hacia un desarrollo sostenible e inclusivo. Se trata de un ambicioso plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad que se organiza entorno a 17 objetivos y 169 metas, con un horizonte temporal de 15 años.

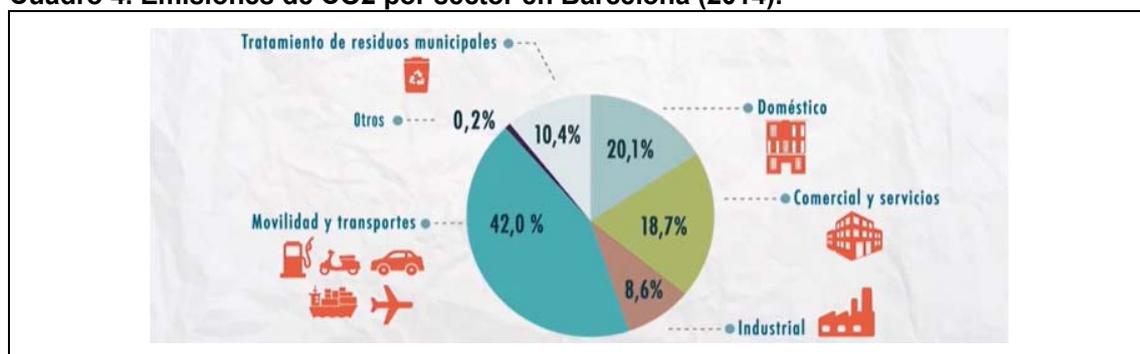
Cabe señalar, por la relación con la presente tesis, el Objetivo 11, que indica literalmente lo siguiente *“Apoyar los vínculos económicos, sociales y ambientales positivos entre las zonas urbanas, periurbanas y rurales fortaleciendo la planificación del desarrollo nacional y regional.”*¹¹

De ahí que el Ayuntamiento de Madrid aprobara, con el apoyo de todos los grupos, el compromiso con la Agenda 2030. Por ello, en la **búsqueda del equilibrio entre la movilidad urbana y la sostenibilidad**, que es uno de los retos a los que se enfrenta como gran ciudad, tiene previsto restringir progresivamente la movilidad en el espacio de circulación a los vehículos más contaminantes. Ente otras medidas, el Consistorio ha anunciado la renovación de toda la flota de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT) a vehículos eléctricos, la promoción del uso de la bicicleta y de los vehículos compartidos.¹²

En cuanto a Barcelona, el Ayuntamiento de la ciudad, a fin de dar cumplimiento con los objetivos marcados por la Agenda 2030, puesto que también se superan los límites máximos de NO₂ y PM establecidos por la UE y la OMS, el Consistorio ha elaborado el **Plan Clima**¹³. Se trata de una hoja de ruta que, de forma transversal a todas las áreas y ámbitos del gobierno municipal, establece las estrategias y objetivos a alcanzar en la lucha contra el cambio climático.

Para ello, ya se ha puesto en marcha la implementación de la **Zona de Bajas Emisiones**, por la cual no pueden circular por un sector del área metropolitana los vehículos más contaminantes, buscando así la reducción de gases y partículas contaminantes.

Cuadro 4. Emisiones de CO2 por sector en Barcelona (2014).



Fuente: Pla Clima. Ayuntamiento de Barcelona.

¹⁰ Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, Gobierno de España. [Agenda 2030](#).

¹¹ [Objetivo 11](#) de la Agenda 2030.

¹² “Movilidad vs. Aire limpio: dos derechos condenados a entenderse”, Revista del Consejo General de la Abogacía Española, núm. 118 - noviembre 2019, págs. 10-12.

¹³ Ayuntamiento de Barcelona. [Pla Clima](#).

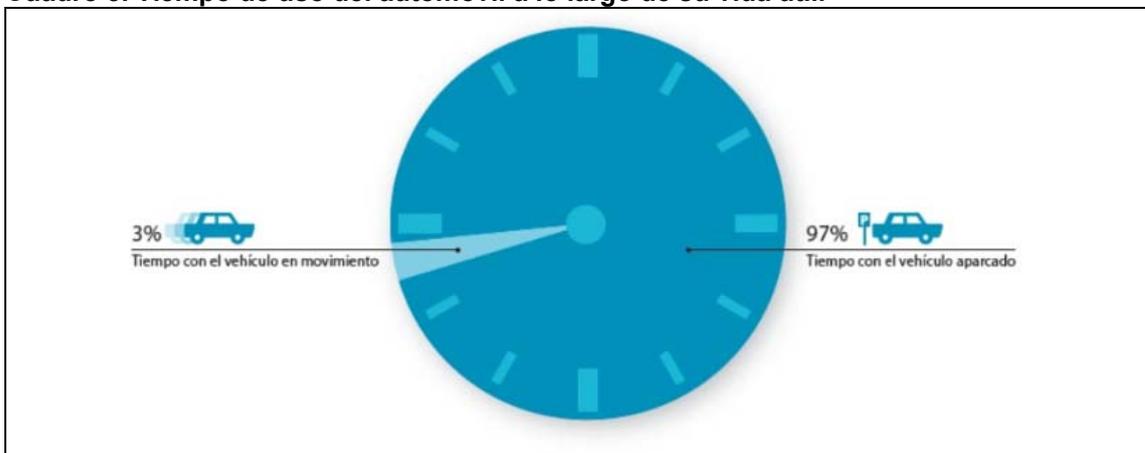
2.2. Cambio de paradigma

Hemos de tener en cuenta que nos encontramos ante un cambio de paradigma, puesto que **los hábitos de consumo están cambiando**, sobre todo entre los jóvenes, que prefieren la experiencia a la posesión, integrando la tecnología a su día a día y con más consciencia medioambiental. Ello nos conduce a **nuevas formas de consumo**, pasando de ser propietarios de vehículos, donde en una familia media pueden poseer más de un vehículo a motor, a usuarios de vehículos compartidos. **Este cambio de mentalidad, conlleva el pago por el uso.**¹⁴

Tanto el carsharing como el motosharing están revolucionando la forma que los ciudadanos nos movemos por las grandes ciudades, el sector automovilístico, así como a la percepción de los vehículos en propiedad.¹⁵

Se prioriza el uso de un servicio o un producto a la necesidad de posesión del vehículo propio, cuyo coste acostumbra a ser elevado, puesto que aparte del precio de compra, ya sea pagado al contado o a plazos, supone soportar el coste de su mantenimiento, el pago de los correspondientes impuestos, la escasa disponibilidad de aparcamiento en las ciudades que conlleva la necesidad de alquilar o adquirir plazas de aparcamiento públicos o privados, el coste del carburante con tendencia al encarecimiento, así como, el pago de la correspondiente prima de aseguramiento debido a la obligatoriedad de contratar un seguro para los vehículos a motor, todo ello para vehículos que muchas veces están más tiempo estacionados que en circulación.¹⁶

Cuadro 5. Tiempo de uso del automóvil a lo largo de su vida útil.



Fuente: Movilidad Conectada.

Por ello, la tendencia creciente en las grandes ciudades es la de alquilar un vehículo por un tiempo determinado para realizar un desplazamiento concreto.

¹⁴ Javier Mateos Castro. "Carsharing: la economía colaborativa del S. XXI", Revista Actuarios número 45 2019, págs.20-21.

¹⁵ Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE). "Estudio sobre los beneficios energéticos y medioambientales del carsharing", 2008.

¹⁶ Alfonso Sanz Alduán, Pilar Vega Pindado y Miguel Mateos Arribas. "Las cuentas ecológicas del transporte en España". Libros en Acción, 2ª edición, 2016.

El número de usuarios va en ascenso y el perfil de usuario es amplio, pero tiene en común su compromiso con una movilidad sostenible y eficiente, que contribuye a mejorar la calidad del aire que se respira y, en consecuencia, la calidad de vida en la ciudad.¹⁷

La movilidad compartida por tiempo, se ha visto en alza de la mano del desarrollo tecnológico, del uso generalizado de Internet, de los sistemas de geolocalización, de las plataformas digitales y de la aparición de una nueva generación de ciudadanos capaz de influir en su entorno a través de un clic. Todo ello está provocando una ruptura de los hábitos de consumo hasta ahora establecidos.¹⁸

El carsharing, así como el motosharing, permiten un uso más eficiente del vehículo y se perfilan como un complemento más de los sistemas de transporte público al ofrecer al usuario la posibilidad de acceso al modo automóvil en aquellas situaciones donde el transporte público o los otros modos no motorizados no aportan toda la oferta de movilidad necesaria, evitando así recurrir al uso del vehículo privado¹⁹. Un estudio revela que un vehículo particular pasa un 97% de su vida aparcado, en consecuencia, tan solo en un 3% de su vida lo usamos para realizar desplazamientos.²⁰

La movilidad de las personas pasa a convertirse en un servicio, así pasa a ser una **movilidad inteligente, compartida, a demanda y sostenible** aplicable a las nuevas ciudades o Smart Cities.²¹

Cuadro 6. La movilidad como servicio.



Fuente: Mesa de la Movilidad Inteligente como Servicio.

¹⁷ Movilidad urbana y COVID19: “[Nuevas soluciones para una movilidad más sostenible y segura](#)”. Luís Morales Carballo. Julio 2020.

¹⁸ “Economía colaborativa, más allá del intercambio”, Revista Solución, núm. 15, mayo 2018.

¹⁹ Ministerio de Fomento. El transporte urbano y metropolitano en España, 2019.

²⁰ Alfonso Sanz Alduán, Pilar Vega Pindado y Miguel Mateos Arribas. Las cuentas ecológicas del transporte en España. Libros en Acción, 2ª edición, 2016.

²¹ Mesa de la Movilidad Inteligente como Servicio. Julio 2018.

3. El carsharing y el motosharing

Es un modelo de alquiler de automóviles (turismos o motocicletas) en el que el usuario alquila el vehículo durante cortos períodos de tiempo, habitualmente por minutos u horas. Es atractivo para aquellos clientes que quieran hacer uso ocasional de un vehículo y para aquellas otras que quieran un acceso puntual a un tipo de coche diferente al que usan día a día. Hoy en día existen más de seiscientas ciudades en el mundo donde la gente puede utilizar estos servicios.

Aunque en los últimos años el uso del vehículo compartido por tiempo está de “moda” realmente no es un servicio tan reciente. Los primeros usos del carsharing tuvieron lugar a finales de 1980 en Suiza, aunque también hay otros precedentes similares en Francia con un programa denominado ProcoTip en 1971.²²

Tanto el carsharing como el motosharing se diferencian respecto al alquiler tradicional de vehículos a motor, en cuanto a que dicho tipo de servicios nacen como una solución a la necesidad de disponer de un vehículo para un corto periodo de tiempo, horas o incluso minutos, además del uso para realizar distancias relativamente cortas.

El carsharing y el motosharing son la solución para personas que solo necesitan el vehículo para ir desde un punto a otro, separados por varios minutos o kilómetros de distancia; sin embargo, el alquiler tradicional de vehículos ofrece vehículos por días o, a lo sumo, por intervalos de varias horas.

A ello hay que añadir otra diferencia, además de ventaja para el usuario, respecto al alquiler tradicional, puesto que tanto el carsharing como el motosharing disponen de más puntos de servicios distribuidos por las ciudades, cosa que no ocurre con el alquiler tradicional el cual normalmente se concentra en grandes aparcamientos cercanos a aeropuertos, estaciones de tren u otros lugares estratégicos.

En cuanto a la recogida y devolución del vehículo de carsharing o motosharing, existen dos formas de hacerlo²³:

- a) Base fija: La recogida y devolución del vehículo se realiza en unas bases, que son unos aparcamientos determinados distribuidos en varios puntos de la ciudad.
- b) Free-floating: El retorno del vehículo se realiza tan solo aparcándolo adecuadamente y finalizando el recorrido a través de la App, no cuenta con esta base fija, sino que ofrece la posibilidad de desplazarse en el propio vehículo sin tener que devolverlo al mismo lugar de recogida.

²² Portal informativo Electromovilidad. [Historia del carsharing](#).

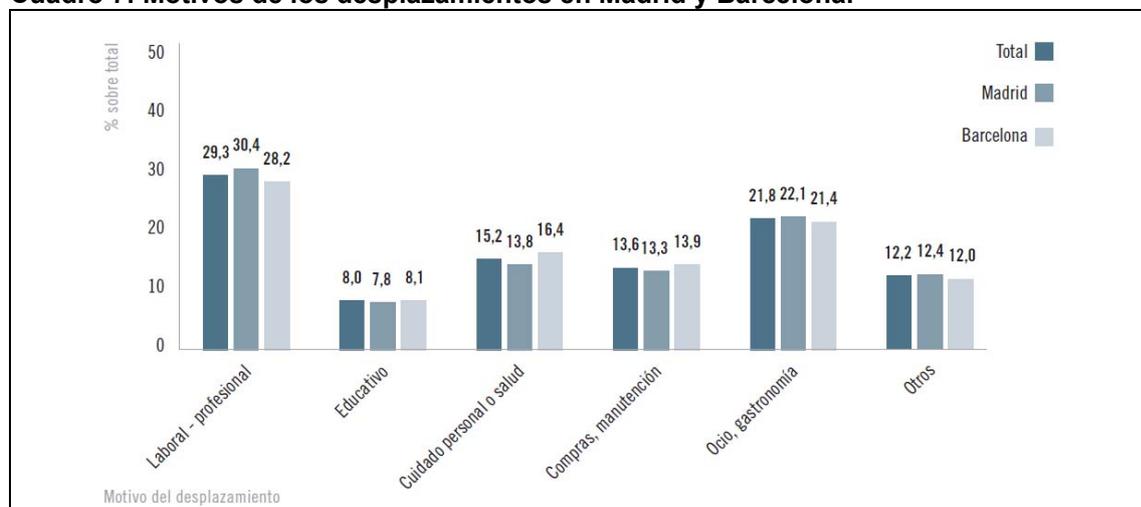
²³ Movilidad Conectada. [Descubriendo el Carsharing](#). José Samar. Marzo 2017.

Asimismo, en cuanto al compartir vehículo, debemos conocer que existen dos tipos de servicios²⁴:

- a) Entre particulares o Carpooling: El propietario del vehículo alquila su vehículo a otra persona interesada, la intención de ello es obtener un dinero extra cuando el vehículo no está en uso. Para este tipo de alquiler por uso entre particulares la gestión se realiza a través de diferentes plataformas web o a través de Apps para Smartphone, donde el propietario expone sus condiciones de alquiler y el interesado selecciona un vehículo de su interés.
- b) A través de empresas o Carsharing: Las empresas de carsharing o motosharing disponen de una flota de vehículos, distribuidos en diferentes puntos de la ciudad y son ellas las encargadas de mantenerlos en las condiciones óptimas para la conducción. El usuario tan solo debe darse de alta en la plataforma a través de su Smartphone y acceder al alquiler de los vehículos.

Con ello, lo que se propicia es que numerosas familias, que viven en ciudades con alta densidad de población, no precisen vehículo propio para realizar desplazamientos relativamente cortos en las ciudades (como acudir al trabajo, llevar los niños al colegio, realizar compras, etc.)²⁵. El poder utilizar un vehículo cuando se necesita, sin la preocupación de los gastos que requiere un vehículo propio, es una ventaja de mucho peso.

Cuadro 7: Motivos de los desplazamientos en Madrid y Barcelona.



Fuente: AFI a partir de Encuesta de Movilidad 2016.

Los vehículos de carsharing son utilizados a nivel mundial, por más personas que los privados, lo que ha implicado una reducción de coches en ciudades donde el sistema está más asentado. En Europa cada vehículo de carsharing viene a sustituir entre 4 y 10 coches particulares (ratio que en EEUU puede llegar a ser de 1:13).²⁶

²⁴ OCU. [Compartir coche: sostenible y económico](#), 2016.

²⁵ UBER. Impacto socioeconómico de la modernización de los servicios VTC, 2017.

²⁶ "Carsharing: Evolution, Challenges and Opportunities". Centre for Transport Studies, Imperial College London. Septiembre 2014.

4. Análisis de algunas de las empresas de car-sharing que operan en España

A través del carsharing podemos alquilar por un tiempo determinado un vehículo, tipo turismo, para realizar desplazamientos dentro de la ciudad. Es una forma de desplazamiento cómoda, a la vez que sostenible.

En España existen varias empresas que se dedican al servicio de alquiler de vehículos eléctricos, aunque debemos señalar que la ciudad española donde más implantación está habiendo, por el momento, es Madrid.

El usuario tan solo pagará el servicio de alquiler del coche por el tiempo utilizado y el precio incluye el carburante y/o la carga, así como el seguro del vehículo.

Pasos a seguir:

- 1) Descarga de la App en el Smartphone: En primer lugar, debemos descargarnos la App, gratuita, de la empresa de carsharing en el móvil, a través de Apple Store o Google Play según el tipo de Smartphone.
- 2) Registro: El registro puede realizarse a través de la página web de la empresa de carsharing o a través de la App de la misma. Para ello, deberá facilitar los siguientes datos personales:
 - a. Número de teléfono móvil.
 - b. Cuenta de correo electrónico y contraseña.
 - c. Hacerse un selfi (imagen personal).
 - d. Fotografía del Permiso de conducir (parte delantera y trasera).
 - e. Fotografía del DNI (parte delantera y trasera).
 - f. Información personal: Nombre, apellidos, fecha nacimiento, dirección completa.
 - g. Datos de la tarjeta de débito o de crédito.
- 3) Verificación: La empresa de carsharing verificará los datos proporcionados y, si todo es correcto, validará el alta. El tiempo medio de validación oscila entre 24 y 48 horas.
- 4) Reserva: El usuario, una vez validada el alta, deberá acceder a la App, mediante su usuario y contraseña, a través de ella podrá localizar y reservar el vehículo que esté disponible en el mapa. Como norma general, la reserva se realiza por un tiempo medio de 20 minutos.
- 5) Uso del vehículo: A través de la App se proporciona la "llave electrónica", con la cual se abre y se enciende el vehículo. El usuario podrá iniciar el servicio y una vez finalizado el trayecto deberá aparcar el vehículo debidamente dentro de la zona establecida o en la red de aparcamientos de la empresa.

A continuación, analizaremos **tres empresas** que ofrecen el servicio carsharing en las ciudades de Madrid y Barcelona. El análisis se realiza basándose en la información facilitada por las empresas de carsharing para el año 2020, a través de sus páginas web y sus correspondientes aplicaciones para móvil.

4.1. UBEEQO

La empresa Ubeeqo, perteneciente a Europcar Mobility Group, está apostando por una estrategia de movilidad urbana con un tercio de su flota de vehículos con la etiqueta ECO. Fue una de las empresas pioneras del coche compartido en España en 2008 y actualmente cuenta con una flota de más de 700 coches y furgonetas en España.

Ubeeqo opera en Madrid y Barcelona, así como en sus áreas metropolitanas (Getafe, Móstoles, Leganés, Fuenlabrada, Pozuelo de Alarcón, Badalona, Sant Cugat del Vallés y L'Hospitalet de Llobregat).

Para darse de alta en la aplicación de Ubeeqo el usuario deberá tener, al menos, 20 años y disponer de carné de conducir válido en España, en vigor y con la cantidad de puntos necesarios para poder conducir.

4.1.1. Uso del servicio

El sistema de carsharing de Ubeeqo se conoce como **round-trip o de ida y vuelta**. Ello significa que los vehículos están localizados en plazas de aparcamiento fijas y reservadas, donde los coches se recogen y devuelven. De esta manera, el usuario puede reservar con antelación a través de la App y, una vez finalizado su uso, tendrá garantizada la plaza de aparcamiento, evitando así tener que circular simplemente para buscar sitio donde aparcar.

Además, tan solo se tiene derecho de uso sobre el vehículo reservado durante el periodo de reserva. Las reservas de carsharing pueden hacerse para períodos mínimos de 1 hora, con fracciones adicionales de 15 minutos de duración mínima y una duración máxima de 60 horas en total. Para las reservas de Larga Distancia el recorrido mínimo debe ser de 400 kilómetros.

Cuadro 8: Reserva de vehículo a través de la App Ubeeqo.



Fuente: <https://global.ubeeqo.com/es-es>

4.1.2. Precio del servicio

Ubeeqo dispone de dos planes con diferentes precios y condiciones:

A) Plan Urban (con cuota): Supone el pago de una cuota fija, para el año 2020 es de 5 €/mes.

B) Plan Easy (sin cuota).

Ello permite reservar los diferentes tipos de vehículos:

- **Small:**
 - Tarifa Madrid: 1 hora 5,00 € / 1 día 32,00 €
 - Tarifa Barcelona: 1 hora 6,50 € / 1 día 48,00 €
 - (ambos: 0,25 €/km los primeros 100 km + 0,18 €/km a partir del km 101)
- **Medium:**
 - Tarifa Madrid: 1 hora 6,20 € / 1 día 40,00 €
 - Tarifa Barcelona: 1 hora 7,50 € / 1 día 52,00 €
 - (ambos: 0,25 €/km los primeros 100 km + 0,18 €/km a partir del km 101)
- **ECO:**
 - Tarifa Madrid: 1 hora 7,00 € / 1 día 44,00 €
 - Tarifa Barcelona: 1 hora 7,70 € / 1 día 55,00 €
 - (ambos: 0,25 €/km los primeros 100 km + 0,18 €/km a partir del km 101)
- **Large:**
 - Tarifa Madrid: 1 hora 7,50 € / 1 día 47,00 €
 - Tarifa Barcelona: 1 hora 8,50 € / 1 día 58,00 €
 - (ambos: 0,25 €/km los primeros 100 km + 0,18 €/km a partir del km 101)
- **Zero:**
 - Tarifa Madrid: 1 hora 8,00 € / 1 día 50,00 €
 - Tarifa Barcelona: 1 hora 8,69 € / 1 día 65,00 €
 - (ambos: 0,25 €/km los primeros 100 km + 0,18 €/km a partir del km 101)
- **Family:**
 - Tarifa Madrid: 1 hora 8,50 € / 1 día 57,00 €
 - Tarifa Barcelona: 1 hora 9,50 € / 1 día 65,00 €
 - (ambos: 0,25 €/km los primeros 100 km + 0,18 €/km a partir del km 101)
- **Van:**
 - Tarifa Madrid: 1 hora 9,00 € / 1 día 65,00 €
 - Tarifa Barcelona: 1 hora 10,00 € / 1 día 68,00 €
 - (ambos: 0,25 €/km los primeros 100 km + 0,18 €/km a partir del km 101)

4.1.3. Términos y condiciones de Ubeeqo

Al darse de alta como usuario de Ubeeqo se están aceptando las “**Condiciones Generales del contrato de prestación de servicios de alquiler de coches sin conductor previa reserva**”, las cuales pueden consultarse tanto en la página web como en la App de Ubeeqo.

A continuación, analizamos los apartados y anexos con relevancia para el análisis que nos proponemos en la presente tesis, concretamente:

4.1.3.1. Seguro y franquicia

En el **apartado 8** de las “**Condiciones Generales del contrato de prestación de servicios de alquiler de coches sin conductor previa reserva**” de Ubeeqo se establece lo relativo al **seguro y franquicia**:

<<8.1. Todos los vehículos de la flota de UBEEQO cuentan con un seguro a todo riesgo que, en caso de accidente, cubre la responsabilidad civil obligatoria, la responsabilidad civil complementaria, los daños personales del conductor (siempre que sea el usuario titular de la reserva o tenga la autorización descrita en la disposición 5.8.) y demás ocupantes del vehículo y los daños al propio vehículo. Independientemente del mismo, se tendrá en cuenta lo indicado en la disposición 9 de las presentes Condiciones Generales sobre Franquicias y la reducción de responsabilidad del cliente.

8.2. En cada reserva, el vehículo alquilado por el cliente cuenta con un seguro a todo riesgo con franquicia, con la posibilidad de contratar la reducción de la franquicia.>>

En el **apartado 9** de las mismas se establece lo relacionado con la **franquicia**:

<<9.1. El seguro incorpora una franquicia que podrá variar dependiendo del plan de precios, así como otros criterios:

A. Para el plan URBAN, la franquicia será de doscientos noventa y cinco (295) euros, salvo para los vehículos eléctricos y los vehículos exclusivos para usuarios Premium. En estos casos, la franquicia aplicable será de trescientos noventa y cinco (395) euros.

B. También se aplicará la franquicia de trescientos noventa y cinco (395) euros si el usuario cuenta con el plan URBAN y tiene menos de un año de antigüedad en su permiso de conducir válido en España, independientemente del vehículo, incluidos los de gasolina o diésel, y para todos los supuestos de daños derivados de accidente o incendio.

C. Para los clientes que cuenten con el plan EASY, la franquicia será de trescientos noventa y cinco (395) euros, salvo para los vehículos eléctricos y los vehículos exclusivos para usuarios Premium. En estos casos, la franquicia aplicable será de cuatrocientos noventa y cinco (495) euros.

D. También se aplicará la franquicia de cuatrocientos noventa y cinco (495) euros si el usuario cuenta con el plan EASY y tiene menos de un año de anti-

güedad en su permiso de conducir válido en España, independientemente del vehículo, incluidos los de gasolina o diésel, y para todos los supuestos de daños derivados de accidente o incendio.

9.2. Para la aplicación de la franquicia correspondiente se tendrá en cuenta el plan de precios que el cliente tenga adjudicado en el momento del daño o accidente.

9.3. Cuando se produzca un daño cuyo importe de reparación sea igual o inferior a la correspondiente franquicia, será el cliente quien lo asuma (sin perjuicio de su derecho a repetir, en su caso, contra el usuario responsable del accidente), siéndole facturado por UBEEQO. En el ANEXO III se recoge el baremo de precios mínimos y máximos de referencia para la reparación o sustitución de los principales elementos del vehículo.

9.4. UBEEQO se reserva el derecho a decidir y fijar los plazos para la reparación de los vehículos.

9.5. No obstante, lo previsto en el apartado anterior, el cliente puede contratar, en beneficio propio y, en su caso, de los usuarios que formen parte de su cuenta, la eliminación de sus responsabilidades durante doce (12) meses por razón de la franquicia acabada de indicar. Para ello deberá haber hecho con carácter previo el pago de una cantidad que podrá variar según el plan de precios que tenga adjudicado:

A. Para el plan URBAN, la reducción de responsabilidad se hará efectiva con el pago a UBEEQO de la suma de noventa y nueve (99) euros anuales y, en su caso, noventa y nueve (99) euros anuales más por cada usuario que el cliente tenga autorizado.

B. Para el plan EASY, la reducción de responsabilidad se hará efectiva con el pago a UBEEQO de la suma de ciento cuarenta y nueve (149) euros anuales y, en su caso, ciento cuarenta y nueve (149) euros anuales más por cada usuario que el cliente tenga autorizado.

9.6. Independientemente del plan de precios adjudicado, el cliente, personalmente o a través de un usuario por él autorizado, podrá contratar la eliminación de sus responsabilidades por razón de la franquicia antes indicada para una reserva de carsharing en concreto pagando una cantidad variable y proporcional al coste del tiempo reservado. Esta cuantía se especificará justo antes de confirmar la reserva.

Esta opción también estará disponible para los servicios de Larga Distancia, en cuyo caso la cantidad a pagar será de 3,90€ por las primeras veinticuatro (24) horas de reserva y, a partir de ahí, 3,90€ por cada periodo extra igual o menor a veinticuatro (24) horas.

9.7. En el caso de haber tenido en el transcurso de un año natural tres (3) o más siniestros, o si la suma de los costes de reparación de los siniestros ocasionados en ese tiempo superase los mil (1000) euros, UBEEQO podrá suspender cualquier reducción de responsabilidad contratada por el cliente y/o

usuario, así como su derecho a contratar cualquier modalidad de reducción de responsabilidad en el futuro.

9.8. En los supuestos recogidos en el apartado 9.5 y 9.6, y siempre que se haya contratado alguna modalidad de reducción de responsabilidad, el pago de todas las reparaciones cuyo coste quede por debajo del valor de la franquicia del seguro, será asumido por UBEEQO.

9.9. El seguro no cubrirá cualquiera de los daños indicados en el apartado 8.3., aun habiéndose producido el pago correspondiente a la reducción de responsabilidad. La reducción de responsabilidad no exime del pago derivado de la inmovilización del vehículo que se especifica en el apartado 8.4.

9.10. UBEEQO se reserva el derecho a sacar productos o promociones con condiciones particulares de franquicia o reducción de responsabilidad.>>

4.1.3.2. Siniestros sin culpa del usuario

Es en el **apartado 10.4.** del Condicionado de UbeeQO donde se indica lo que el usuario debe hacer **en caso de accidente:**

<<A. El usuario rellenará el correspondiente parte de accidente (incluido entre la documentación general del vehículo), siendo lo más explicativo posible. A continuación, lo remitirá a UBEEQO por correo postal, email o por cualquier otro medio que garantice su recepción.

B. El usuario lo comunicará a UBEEQO a través de la línea telefónica de asistencia a la mayor brevedad posible, a fin de que UBEEQO pueda iniciar los trámites que correspondan ante la compañía aseguradora.

C. El usuario no deberá firmar ningún reconocimiento de culpa.

D. En caso de no comunicar el accidente o siniestro, ni remitir el parte correspondiente en las doce (12) horas posteriores al mismo, al cliente se le aplicará el recargo indicado en el ANEXO I; en este caso, el cliente correrá con cuantos daños y perjuicios (propios o de terceros) se hayan producido. En cualquier caso, el cliente mantendrá su derecho a repetir los costes que considere contra el usuario por él autorizado a quien pudiese ser imputable el siniestro en calidad de conductor del vehículo.

E. El cliente, el usuario, ni un tercero, podrán decidir ni encargar la reparación del vehículo siniestrado sin la expresa conformidad y autorización por escrito de UBEEQO.

F. UBEEQO podrá cobrar en concepto de gastos de gestión administrativa de accidente la cuantía indicada en el ANEXO I.>>

4.1.3.3. Siniestros con culpa del usuario

En los siniestros en los que la responsabilidad del mismo recaiga en el usuario del vehículo, el apartado 8.4. del Condicionado establece que:

<<8.4. Si el usuario fuera responsable de accidente o siniestro que implique la inmovilización del vehículo para su reparación, el cliente estará obligado a pagar a UBEEQO la cantidad indicada en el ANEXO I. En caso de que existan dudas sobre la responsabilidad del accidente, UBEEQO se reserva el derecho de retener del método de pago del cliente la cantidad de dinero correspondiente a la franquicia y, en su caso, al recargo por inmovilización.>>

Consideramos destacable que en el apartado 10.4.C. del Condicionado de Ubeqoo se indica que, en todo accidente, con o sin culpa del usuario/conductor, éste no deberá firmar ningún reconocimiento de culpa.

4.1.3.4. Penalizaciones y sanciones administrativas

El apartado 6 del Condicionado de Ubeeqo es el único que hace referencia a las penalizaciones y recargos, pero tan solo indica que:

<<Todos estos costes, recargos o penalizaciones están indicados en el ANEXO I y serán debidamente documentados, justificados y facturados por UBEEQO.>>

Por ello, debemos dirigirnos al Anexo I del Condicionado de Ubeeqo para conocer el importe de las penalizaciones y recargos establecidos por la compañía en caso de incumplimiento de lo establecido en las Condiciones Generales.

En cuanto a las sanciones administrativas, Ubeqoo tan solo hace referencia a las mismas en la tabla que se aporta a continuación y se refiere a los recargos aplicados en caso de gestión interna administrativa en el supuesto que el vehículo alquilado por un determinado usuario sea sancionado administrativamente. En todo el Condicionado tan solo se hace una referencia relativa a la localización del vehículo, aspecto que veremos en el apartado siguiente.

Cuadro 9: Anexo I. Penalizaciones y recargos especiales.

Retraso en la entrega (tiempo de utilización excede el tiempo de reserva)	€0.45/min
Con menos de 1/4 de depósito	€50
Con faros y/o luces interiores encendidos	€50
Condiciones inadecuadas de limpieza del vehículo y/o complementos prestados para el servicio	€50
Estacionamiento diferente al de inicio de la reserva	€50 + GASTOS GENERADOS
Fuera de la zona correspondiente	€50
Con el llavero de la llave fuera del ordenador de abordo	€25
Con las llaves en el contacto	€25
Con puertas y/o ventanillas del vehículo abiertos	€50
Sin complementos prestados al cliente para su reserva (sillita bebe, trasportín, cadenas,...)	€50 + COSTE COMPLEMENTO
Sin accesorios propios del vehículo (herramientas, chaleco, bandeja,...)	€50 + COSTE COMPLEMENTO

OTROS RECARGOS

Fumar en el interior del vehículo	€50
Pérdida de la documentación del vehículo	€10
Obtención de la BlueCard/Smartcard en alguno de los puntos habilitados o mediante envío postal	€ 2
Pérdida o deterioro de tarjeta de combustible	€25
Pérdida o deterioro de tarjeta de acceso al parking	€25
Pérdida de la llave del vehículo	€25 + COSTE DE LA LLAVE
No usar correctamente tarjeta de acceso al parking y/o sacar ticket para acceder al mismo	€25 + GASTOS GENERADOS
No comunicación de daño o accidente en las 24 horas posteriores al mismo (tener seguro a todo riesgo contratado no exime la obligación de comunicar)	€100
Inmovilización de vehículo por incidencia causada por el cliente	€100/día (máximo de 4 días)
Daños en el vehículo	SEGUN DAÑO
Pinchazo	€30
Reventón	COSTE RUEDA + INMOVILIZACIÓN
Repostaje con combustible erróneo	€150 + COSTE REPARACIÓN
Gestión administrativa de accidente	€10
Gestión administrativa de multa	€15
Gestión administrativa por repostar en estaciones fuera de la red SOLRED	€3
Gestión administrativa de cobros por impago de recibos	€3
Gestión de gastos administrativos y legales de gestión de impagado	€500
Uso no autorizado por UBEEQO en el uso de la tarjeta SOLRED (peaje, tienda,...)	€100 + GASTOS GENERADOS
Uso fraudulento de la tarjeta SOLRED con ánimo de lucro	€500
Uso de tarjeta SOLRED para repostar un vehículo ajeno a la compañía	€500
Retirada de vinilos propios de UBEEQO	€150
Transportar animales fuera de trasportín o jaula	€100
Realizar llamadas al teléfono de emergencia para casos no considerados como tal	€5
Abandono del vehículo durante una reserva por cualquier causa	€500
Desplazamiento de operario por negligencia del cliente	€50
Envío de grúa por negligencia del cliente (batería, reventón,...)	€50
Conducir en estado de embriaguez	€500
Retirada del vehículo de la vía pública por las autoridades por negligencia del conductor	€200 + GASTOS GENERADOS
Conductor no autorizado por UBEEQO	€100
No tener permiso de conducir vigente para conducir en España en el momento de la reserva	€500 + GASTOS GENERADOS
Coste del servicio de cesión de complementos	€0
Fianza para los casos excepcionales de pago domiciliado	A VALORAR SEGUN EL CASO

Fuente: Condiciones Generales del contrato de prestación de servicios de alquiler de coches sin conductor previa reserva de Ubeeqo.

4.1.3.5. Localización de los coches

Los vehículos de Ubeeqo cuentan con un **sistema de localización**, así en el **apartado 14.6. Bis del Condicionado** se hace mención a ello y se indica lo siguiente:

<<A. BIS.1. Todos los vehículos de UBEEQO están dotados con un sistema GPS que permite su localización. En la utilización del GPS de localización de vehículos, UBEEQO respetará siempre la privacidad de sus usuarios, de modo que aquél será empleado exclusivamente para controlar el retraso de los vehículos que no se devuelvan al final de una reserva, en caso de apropiación indebida o robo del vehículo, o si cabe sospecha de un mal uso del servicio.

B. BIS.2. UBEEQO podrá compartir la información suministrada por el GPS con los Cuerpos de Seguridad y demás autoridades administrativas y judiciales en caso de que así proceda.>>

4.2. CAR2GO

La empresa de carsharing Car2Go (Share Now) es el primer servicio de carsharing de flota libre en el mundo. Ello significa que opera sin estaciones fijas de alquiler y para usar el servicio solo es necesario darse de alta en la App.

Car2Go opera desde el año 2015 en la ciudad de Madrid, cuenta con una flota de 850 vehículos, de los cuales el 100% son eléctricos.

Cuadro 10: Car2Go.

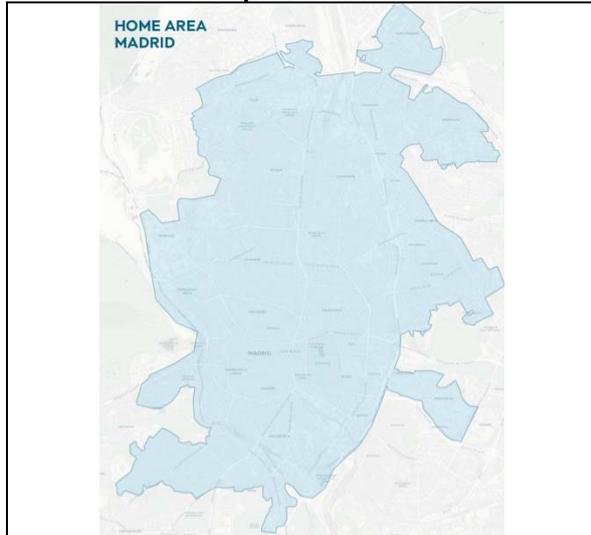
			
Disponible 24 horas	Siempre flexible	Ecológico	Sin compromiso
El carsharing está disponible todo el día, todos los días. No tienes que preocuparte por los horarios de cierre: coge un car2go donde y cuando quieras.	Descubre el verdadero significado de flexibilidad: cuando hayas terminado con tu car2go, simplemente apárcalo en tu zona operativa.	Nuestra flota en Madrid es 100% eléctrica. Así, ayudamos a reducir nuestra huella de carbono y hacer que la movilidad urbana sea más ecológica gracias al carsharing.	El carsharing es siempre beneficioso: todo ventajas, sin condiciones. Paga sólo por lo que usas.

Fuente: <https://www.car2go.com/>

4.2.1. Uso del servicio

El usuario puede escoger un vehículo de Car2Go en cualquier lugar dentro de la zona operativa de la ciudad y, al finalizar su trayecto, puede aparcarlo en la calle gratuitamente. Ello es debido a que el Ayuntamiento de Madrid permite el estacionamiento y sin límite de tiempo en la zona azul y verde del centro de Madrid. Si el usuario aparca el vehículo fuera de la zona operativa ello supondrá una penalización de 500 € establecida por Car2Go.

Cuadro 11: Zona operativa Car2Go de Madrid.



Fuente: <https://www.share-now.com/es/es/madrid/>

4.2.2. Precio del servicio

El precio es por minutos e incluye desde el aparcamiento hasta la carga, así como el seguro.

La empresa de carsharing cobra un importe de 9,00 € como cuota de validación del usuario en su sistema.

El precio por el alquiler de los vehículos es por minutos y en función del tipo de vehículo:

- **Smart fortwo electric** (dos plazas): 0,19 €/min - 0,29 €/min
- **Smart forfour electric** (cuatro plazas): 0,21 €/min - 0,31 €/min

Para ambas modalidades el precio por cada kilómetro adicional después de los primeros 200 km es de 0,39 €.

4.2.3. Términos y condiciones de Car2Go

Al descargar la App de Car2Go y realizar el registro, el cliente está aceptando las “**Condiciones Generales**” y la “**Política de precios y costes**”, todas ellas pueden ser consultadas a través de la App y la web de Car2Go (Share Now).

A continuación, nos fijaremos en los apartados que nos interesan para el análisis de la presente tesis:

4.2.3.1. Seguro y franquicia

En el apartado 12 de las “**Condiciones Generales**” de Car2Go (Share Now) se indica lo relativo al **seguro y a la franquicia** contratados al efectuar un uso de un vehículo de dicha empresa:

<< (1) *El vehículo de SHARE NOW cuenta con un seguro de responsabilidad civil.*

(2) *La responsabilidad del Cliente por daños al vehículo de SHARE NOW está limitada de acuerdo con las siguientes disposiciones:*

*En caso de que el vehículo de SHARE NOW resulte dañado mientras es utilizado por el Cliente o de que el Cliente cause daños, la responsabilidad del Cliente por los daños al vehículo de SHARE NOW se limitará a una **franquicia** de:*

a) por un importe de 500 EUR en el caso de los vehículos de las categorías XS y S, y

b) por un importe de 1.000 euros en el caso de los vehículos de las categorías M y L, mientras que la franquicia se reduce a 500 euros mediante el pago de la Tasa adicional de Protección del Conductor establecida en la política de precios y costes.

(3) *Las limitaciones de responsabilidad se aplican si (i) los vehículos SHARE NOW han sido utilizados de acuerdo con estos Términos y Condiciones Generales y (ii) los daños han sido notificados sin dilación indebida y de acuerdo con la Sección 11.*

Las limitaciones de responsabilidad no se aplican en caso de a) violaciones graves de las obligaciones de conformidad con la Sección 9, b) no informar de accidentes o daños de conformidad con la Sección 11, c) daños causados por dolo o negligencia grave; o d) daños mecánicos en el vehículo SHARE NOW causados por un funcionamiento incorrecto (por ejemplo, daños en el motor causados por una carga de combustible incorrecta).

(4) *Salvo que se estipule lo contrario de aquí en adelante, el mencionado seguro de responsabilidad estarán sujetos a la póliza y a las condiciones generales en materia de seguro obligatorio de vehículos de motor prevista en la Ley de Contrato de Seguro.*

(5) *En caso de que el Cliente incumpla alguna obligación prevista en la Ley de Contrato de Seguro y ello resulte en la exención de pago de la aseguradora, la cobertura del seguro prevista en el apartado 12(1) no será de aplicación.*

(6) *La cobertura de seguro no será de aplicación si los daños se ocasionan de forma deliberada.*

(7) *En caso de que el daño sea causado por negligencia grave, el Cliente será responsable frente a SHARE NOW de conformidad con la Ley de Contrato de*

Seguro. En caso de daños a un vehículo, la responsabilidad del Cliente se limita a la cantidad de la franquicia acordada si el vehículo SHARE NOW se ha utilizado de acuerdo con el contrato y el daño se ha notificado sin demora injustificada. La limitación de responsabilidad a la cantidad de la franquicia acordada no aplicará cuando el Cliente cause un daño mecánico debido a un fallo de manejo (por ejemplo, un daño en el motor como consecuencia del uso de combustible inadecuado, etc.), por negligencia grave o intencionadamente o en caso de incumplimiento del apartado 9 (3) a).>>

4.2.3.2. Siniestros con o sin culpa del usuario

En el **apartado 11 del Condicionado** de Car2Go se establece lo relativo a los accidentes, ya sean con o sin culpa del usuario, y se indica lo siguiente:

<< (1) El Cliente informará por teléfono sobre cualquier accidente, daños y defectos que se produzcan durante el desplazamiento al centro de servicios de SHARE NOW sin demora indebida. Lo mismo será aplicable en caso de accidentes, daños y defectos que se detecten en el vehículo al inicio del alquiler (cf. Cláusula 6 (3)).

(2) El cliente se asegurará de que cualquier accidente, robo, incendio o daño causado por accidentes con animales salvajes o cualquier otro daño en el que se vea involucrado el vehículo SHARE NOW conducido por el Cliente sea comunicado y registrado por la policía sin dilación indebida. Si la policía se niega a registrar los detalles de un accidente, el Cliente informará al centro de servicios SHARE NOW en este sentido por teléfono sin demora indebida.

En tal circunstancia, el Cliente consultará al centro de servicios sobre el modo de proceder y seguirá las instrucciones que reciba de dicho centro. Esto resultará aplicable con independencia de que el accidente haya sido causado por el Cliente o por un tercero o de que el daño sea menor o no. El Cliente solo podrá dejar el lugar del accidente una vez que:

- a) haya finalizado el registro de los datos del accidente por parte de la policía (o, cuando esto no sea posible, una vez que el centro de servicios de SHARE NOW haya sido informado al respecto de conformidad con este apartado 11(2)), y
- b) se hayan tomado medidas para conservar las pruebas y mitigar los daños en coordinación con SHARE NOW; y
- c) el vehículo SHARE NOW haya sido entregado a una empresa de servicios de grúa, se haya depositado de forma segura en coordinación con SHARE NOW o haya sido retirado por el Cliente.

(3) Con independencia de que un accidente que el Cliente esté obligado a comunicar a SHARE NOW haya sido causado por el Cliente o por un tercero, SHARE NOW entregará al Cliente un formulario para realizar un informe de los daños tras la comunicación del accidente.

El Cliente deberá *cumplimentar el formulario y devolverlo a SHARE NOW en un plazo de 7 días desde el día que tuvo lugar el accidente. En caso de que SHARE NOW no reciba un informe de los daños por escrito en este plazo, el seguro no podrá liquidar la reclamación.*

En este caso, siempre que SHARE NOW se vea obligado a reparar los correspondientes daños relacionados con el accidente, podrá repercutir al Cliente el coste correspondiente a la reparación de los daños causados.

(4) SHARE NOW tiene derecho a recibir la indemnización que sea satisfecha con relación a los daños ocasionados al vehículo SHARE NOW. Si el Cliente hubiera percibido dicho importe, deberá proceder a transferirlo a SHARE NOW sin necesidad de ser nuevamente requerido para ello.

(5) A petición de SHARE NOW, el Cliente deberá indicar la ubicación exacta del vehículo SHARE NOW en cualquier momento y permitir la inspección del vehículo.

(6) Sólo SHARE NOW elegirá el taller para reparar el vehículo SHARE NOW en caso de daños.

(7) Si existiera causa justificada (por ejemplo, en caso de sospecha de fraude), SHARE NOW podrá impedir el uso del vehículo (por ejemplo, deshabilitando a distancia el vehículo aparcado). Los vehículos deberán en todo momento aparcarse con seguridad y observancia de las condiciones del tráfico.>>

4.3.3.3. Penalizaciones y sanciones administrativas

En el **apartado 14 del Condicionado** se establece lo relativo a la responsabilidad del usuario, las **penalizaciones y sanciones administrativas**:

<< (1) El Cliente será responsable frente a SHARE NOW de los daños en que haya incurrido SHARE NOW y que se hayan causado por el Cliente de forma culpable. Esto incluirá, sin carácter limitativo, infracciones incluidas en la Sección 9, el robo, daños o pérdida del vehículo SHARE NOW, sus llaves (si el vehículo tuviera) o sus accesorios (incluyendo la tarjeta de aparcamiento, la tarjeta de combustible y de carga o el cable cargador de batería en el Smart eléctrico). Además, el Cliente asumirá toda la responsabilidad si el daño o pérdida del correspondiente vehículo SHARE NOW o los daños a terceros han sido causados por incumplimiento culpable de estas Condiciones Generales de SHARE NOW, de disposiciones legales de obligado cumplimiento o las condiciones generales de los seguros de vehículos a motor por parte del Cliente o de algún tercero del que sea responsable el Cliente, si este incumplimiento ha afectado a la cobertura del seguro. En caso de que el Cliente sea responsable y no exista cobertura del seguro en el marco del seguro para vehículos, el Cliente indemnizará a SHARE NOW frente a las reclamaciones de terceros.

(2) En caso de accidente cuya responsabilidad sea atribuible al propio Cliente, la responsabilidad del Cliente también será extensible, hasta el importe de la

franquicia acordada, a los daños indirectos, como los correspondientes a honorarios de expertos, coste del servicio de grúa, reducción en valor, coste de la pérdida del importe del alquiler, incremento de la categoría de la prima de seguro del tenedor, o costes administrativos adicionales.

(3) El Cliente responderá de las consecuencias de las infracciones de tráfico o delitos que cometa con el vehículo SHARE NOW. El Cliente deberá pagar todos los costes y exonerará a SHARE NOW de cualquier reclamación de terceros. Para la tramitación de las infracciones de tráfico (fianzas, tasas, multas, etc.), el Cliente pagará unos costes totales de tramitación a SHARE NOW para cada instancia. El importe de los costes totales de tramitación estará basado en las políticas de precios y costes.

(4) En caso de que el Cliente provoque con culpa un accidente fuera de la zona operativa, el Cliente se hará cargo de los costes que se deriven de devolver el vehículo a la zona operativa.

(5) *Si por razón de un incumplimiento de la Cláusula 10 resultara necesario que SHARE NOW reubique el vehículo, o que un tercero contrate un servicio de grúa, el Cliente correrá con los costes de dicho servicio y con los costes adicionales, de conformidad con la política de precios y costes vigente.*

(6) El cliente pagará una penalidad contractual por el importe establecido en la política de precios y costes si el Cliente permite a una persona que no sea un conductor autorizado utilizar el vehículo SHARE NOW (cf. Cláusula 3(4)). El derecho a reclamar daños adicionales no se verá afectado. En este caso, la penalización contractual se deducirá de dichos daños.

(7) En caso de que el Cliente aparque un vehículo eléctrico SHARE NOW con un nivel de batería por debajo del límite del 10% el cual aparece en el indicador de carga del vehículo, el Cliente deberá pagar un coste total de recolocación de acuerdo con la política de precios y costes que sea aplicable en ese momento.

(8) *En caso de incumplimiento contractual sustancial y culpable, incluyendo un impago, SHARE NOW podrá excluir al Cliente correspondiente del uso de los vehículos SHARE NOW, con carácter temporal o permanente y con efectos inmediatos. El Cliente será informado de dicha exclusión por correo electrónico.*

(9) *No se cobrarán los correspondientes costes totales en la medida en que el Cliente pruebe que no es responsable de los costes, que no se han producido costes o que los daños efectivamente incurridos son significativamente inferiores al coste total establecido.>>*

Cuadro 12: Política de precios y costes.

V PENALIZACIONES CONTRACTUALES/CONTRACTUAL PENALTIES	
Por incumplimiento de las obligaciones y prohibiciones generales del cliente establecidas en la Sección 9 (3) de los Términos y Condiciones Generales salvo por lo dispuesto en la sección 9(3) o) de SHARE NOW (p. ej. conducir un vehículo SHARE NOW bajo la influencia del alcohol) Non-compliance with general customer obligations (Sec. 9 (3) of the SHARE NOW General Terms and Conditions except Section 9 (3) o); e.g. drive the SHARE NOW vehicle under the influence of alcohol)	50,00 €
Por incumplimiento de la obligación o prohibición general del cliente de no viajar al extranjero con el vehículo SHARE NOW establecida en la sección 9 (3) o) de los Términos y Condiciones Generales de SHARE NOW Non-compliance with general customer obligation to not make trips abroad with the SHARE NOW vehicle (Section 9 (3) o) of the SHARE NOW General Terms and Conditions)	250,00 €
Cuando el cliente permita que una persona que no es un conductor autorizado use el vehículo SHARE NOW y/o divulgue los datos de acceso de cliente (nombre de usuario de SHARE NOW, número PIN de SHARE NOW) a un tercero (Secciones 3 (4) y 14 (6) de los Términos y Condiciones Generales de SHARE NOW Customer lets a person who is not an authorized driver use the SHARE NOW vehicle and/or discloses customer login data (SHARE NOW user name, SHARE NOW password, and SHARE NOW PIN) to any third party, (cf. Section 3 (4) and 14 (6) of the SHARE NOW General Terms and Conditions).	500,00 €
^a Todos los precios llevan el IVA incluido. Estos precios y costes totales se aplican a los servicios contratados según las Condiciones Generales de SHARE NOW disponibles en www.share-now.com	
^a All prices include VAT. These prices and lump sum costs apply for the services provided according to the General Terms and Conditions of SHARE NOW available at www.share-now.com	

Fuente: <https://www.car2go.com/media/data/spain/legal-documents/es-es-pricing-information.pdf>

4.3.3.4. Localización de los coches

En el documento “**Declaración de Privacidad**” de Car2Go (Share Now) se indica que:

<<Para el comienzo y la terminación del alquiler individual de los vehículos de SHARE NOW, es necesario que registremos la posición inicial y la posición final, la distancia conducida, la cantidad de combustible utilizado, y la hora y fecha del alquiler.>>

<<En caso de accidente con un vehículo de SHARE NOW, tratamos los datos personales recogidos en conexión con el accidente para liquidar reclamaciones por daños y perjuicios con la otra parte involucrada en el accidente y/o con nosotros y/o con la compañía aseguradora de la otra parte.>>

<<En caso de accidente con un vehículo de SHARE NOW, datos del cliente se transferirán a empresas aseguradoras y, si es necesario, a la otra empresa involucrada en el accidente.>>

4.3. ZITY

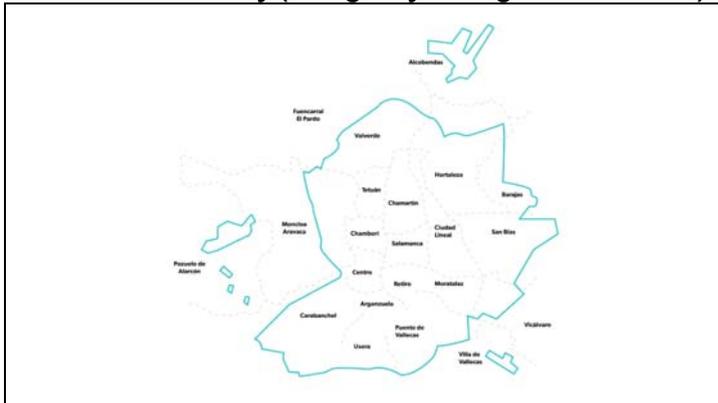
Zity es una Joint Venture participada por Renault España y Ferrovial Servicios. Estas dos empresas combinan sus capacidades en relación al ámbito de los servicios urbanos y el desarrollo de soluciones respetuosas con el entorno, así como con la experiencia en vehículos eléctricos y movilidad sostenible.

La empresa Zity opera en Madrid desde 2018 y cuenta con una flota de 800 vehículos Renault ZOE Z.E 40, 100% eléctricos.

4.3.1. Uso del servicio

El usuario puede utilizar los coches de Zity en la zona geográfica que desee. No obstante, hay zonas fijas para recoger y entregar el coche. Por ello, Zity tiene habilitados varios puntos de recogida y aparcamientos (Zona Zity y Parkings Zity) en un radio de 104 kilómetros a la redonda en torno a la ciudad de Madrid.

Cuadro 13: Zona Zity (recogida y entrega de vehículos).



Fuente: <https://zity.eco/madrid/zona-zity/>

4.3.2. Precio del servicio

Los coches de Zity pueden usarse bajo **dos modalidades**:

A) Estándar: el precio es por minutos de conducción.

Cuadro 14: Precio tarifa estándar.

	Precio por minuto de conducción	0,17€ - 0,31€	Cuando estés en marcha, paga solo por los minutos que conduzcas. Sin límite de kilómetros, sin asteriscos ni letras pequeñas.
---	--	----------------------	---

Fuente: <https://zity.eco/madrid/politica-de-precios/>

B) Tarifa plana: el precio es por días (1, 2 o 3 días).

Cuadro 15: Precio tarifa plana.

<p>Tarifa plana 1 día</p> <p>24h — 30€</p>	<p>Tarifa plana 2 días</p> <p>48h — 50€</p>	<p>Tarifa plana 3 días</p> <p>72h — 60€</p>
--	---	---

Fuente: <https://zity.eco/madrid/politica-de-precios/>

Además, en la tarifa Estándar el usuario cuenta con el “**modo Standby**”, que permite suspender de manera temporal el recuento formal de minutos sin perder la posesión del vehículo. De esta manera, se aplica una tarifa reducida en función del tiempo total que el coche permanezca estacionado o parado, pudiendo ser activado tantas veces como se quiera. Tanto para activar como desactivar este modo basta con pulsar sobre el botón de Activar/Desactivar Standby en la aplicación de Zity.

Cuadro 16: Precio modo Standby.

	<p>Precio por minuto de aparcamiento (STAND BY)</p>	<p>0,06 - 0,12€</p>	<p>Y, cuando hagas un alto en el camino, activa el modo STAND BY para mantener la reserva del coche y pagar esos minutos a tarifa súper reducida.</p>
--	--	----------------------------	---

Fuente: <https://zity.eco/madrid/politica-de-precios/>

4.3.3. Términos y condiciones de Zity

El usuario al contratar el servicio de arrendamiento de vehículos de Zity acepta tanto los “**Términos y Condiciones de la Plataforma**” como los “**Términos y condiciones de la empresa prestadora del servicio**”.

A continuación, analizamos los apartados relevantes para el análisis que nos proponemos en la presente tesis, concretamente:

4.3.3.1. Seguro y franquicia

En el **apartado 11** de los **Términos y condiciones de Zity** se establece lo relativo al **seguro**:

<<11.1. El Vehículo cuenta con un seguro de responsabilidad civil. La responsabilidad del Usuario por daños al Vehículo es limitada y corresponde a una cobertura a todo riesgo con cobertura parcial con franquicia, según lo dispuesto en la Política de Precios. Se informa al Usuario que las coberturas del seguro de responsabilidad civil y la franquicia puede variar en el tiempo.

11.2. *Solamente el Usuario autorizado que haya alquilado el Vehículo puede beneficiarse de la cobertura del seguro. La cobertura del seguro no será de aplicación si los daños se ocasionan de forma deliberada.*

11.3. *Salvo que se estipule lo contrario de aquí en adelante, el seguro de responsabilidad civil del ARRENDADOR DE VEHÍCULOS estará sujeto a la póliza y las condiciones generales en materia de seguro obligatorio de vehículos a motor previstos en la Ley de Contrato de Seguros.*

11.4. *En caso de que el Usuario incumpla alguna obligación prevista en la Ley de Contrato de Seguro y esto resulte en la exención de pago de la aseguradora, la cobertura del seguro establecida en la Cláusula 11.1 no será de aplicación.*

11.5. *En caso de que el daño sea causado por una negligencia grave, el Usuario será el responsable frente al ARRENDADOR DE VEHÍCULOS de conformidad con la Ley de Contrato de Seguro. En caso de daños a un Vehículo, la responsabilidad del Usuario se limita a la cantidad de la franquicia acordada si el Vehículo se ha utilizado de acuerdo con los Términos y Condiciones del Arrendador y el daño se ha notificado sin demora injustificada al ARRENDADOR DE VEHÍCULOS. La limitación de responsabilidad a la cantidad de la franquicia acordada no aplicará cuando el Usuario cause un daño mecánico debido a un fallo de manejo (por ejemplo, un daño en el motor como consecuencia del uso de combustible inadecuado, etc.), por negligencia grave o intencionadamente.>>*

Por otro lado, en el apartado “**Preguntas frecuentes**” de la **web de Zity** se indica en lo relativo al **seguro** lo siguiente:

<<Los vehículos ZITY están asegurados a todo riesgo con franquicia. Esto es, en el caso de que la responsabilidad del accidente o daño sea del cliente y que éste haya respetado los T&C del servicio, ZITY cargará al cliente el importe de la franquicia hasta un máximo de 600€. El coste del seguro está incluido en el precio del alquiler.

Las coberturas incluidas son:

- *Defensa Jurídica y asistencia legal*
- *Asistencia en viaje*
- *Asistencia en caso de Accidente*
- *Rotura de Lunas>>*

Debemos señalar que ni en los Términos y Condiciones de Zity ni en ningún documento de la empresa se detallan los importes relativos a la Defensa Jurídica y asistencia legal.

Además, en el apartado de “**Preguntas frecuentes**”, en cuanto a la **franquicia** se indica que aplican una **franquicia dinámica**.

Según indican en su web, tras analizar los datos de siniestralidad y observar que más del 40% de los siniestros se producen por jóvenes menores de 26

años, han establecido **dos tramos de franquicia máxima y mínima diferenciados por la edad de los conductores:**

- Conductores menores de 26 años:
 - Tarifa Mínima 0,00 €
 - Tarifa máxima 600,00 €
 - 5,00 € descuento en la franquicia por cada alquiler de más de 3,00€

- Conductores de 26 o más años:
 - Tarifa Mínima 0,00 €
 - Tarifa máxima 300,00 €
 - 5,00 € de descuento en la franquicia por cada alquiler de más de 3,00 €

No obstante, en caso que el usuario tenga un accidente y la responsabilidad del mismo sea del usuario, la franquicia a aplicar corresponderá con el máximo establecido en cada caso. Tampoco aplicará la reducción de la franquicia en aquellos casos en los que exista un incumplimiento de los Términos y Condiciones del servicio de Zity.

4.3.3.2. Siniestros con o sin culpa del usuario

Es en el **apartado 8** de los “**Términos y Condiciones**” de Zity donde se establece lo relativo a la **gestión de incidencias en el uso del servicio:**

<<8.2. El Usuario informará sin dilación injustificada sobre cualquier accidente, daño o defecto que se produzca durante la utilización del Vehículo. Asimismo, el Usuario se asegurará de que en cualquier accidente en el que se vea involucrado el Vehículo conducido por el Usuario sea comunicado y registrado por la policía. Si la policía se negase a registrar los detalles de un accidente, el Usuario informará al ARRENDADOR DE VEHÍCULOS de este hecho sin demora indebida y facilitará las pruebas correspondientes, en su caso. En tal circunstancia, el Usuario consultará al ARRENDADOR DE VEHÍCULOS sobre el modo de proceder y seguirá las instrucciones que reciba del Servicio de Atención al Usuario. Esto resultará aplicable con independencia de que el accidente haya sido causado por el Usuario o por un tercero. El Usuario solo podrá abandonar el lugar del accidente una vez que:

i. haya finalizado el registro de los datos del accidente por parte de la policía (o, cuando esto no sea posible, después de que el Servicio de Atención al Usuario del ARRENDADOR DE VEHÍCULOS haya sido informado al respecto de conformidad con este apartado);

ii. se hayan adoptado las medidas para conservar las pruebas y reducir los daños en colaboración con el ARRENDADOR DE VEHÍCULOS; y

iii. el Vehículo se haya entregado a una empresa de servicios de grúa, se haya depositado de forma segura en coordinación con el ARRENDADOR DE VEHÍCULOS o haya sido retirado de la vía pública por el Usuario.

8.3. Con independencia de que un accidente que el Usuario esté obligado a comunicar al ARRENDADOR DE VEHÍCULOS fuera ocasionado por el Usuario o por un tercero, el ARRENDADOR DE VEHÍCULOS entregará al Usuario un formulario para realizar un informe de los daños tras la comunicación del accidente. El Usuario deberá cumplimentarlo y devolverlo en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas. Si el ARRENDADOR DE VEHÍCULOS no recibe el mencionado informe de daños por escrito en este plazo, la compañía de seguros no podrá liquidar la reclamación. En este caso, siempre que el ARRENDADOR DE VEHÍCULOS se vea obligado a reparar o a asumir el coste de los daños correspondientes por cualquier incidente en el que se vea involucrado el Usuario, podrá repercutir al Usuario el coste correspondiente de la reparación de los daños causados.

Cuando el ARRENDADOR DE VEHÍCULOS así lo solicite, el Usuario deberá especificar la ubicación exacta del Vehículo en cualquier momento y permitir su inspección por el ARRENDADOR DE VEHÍCULOS.>>

En el **apartado 13** de los “**Términos y Condiciones**” se establece lo relativo a la **responsabilidad del usuario**:

<<13.1. Sin perjuicio de los derechos que pudieran corresponderle en su condición de usuario o consumidor, el Usuario será responsable frente al ARRENDADOR DE VEHÍCULOS de los daños y perjuicios generados al ARRENDADOR DE VEHÍCULOS y/o gastos que le haya ocasionado de forma deliberada o por negligencia. y de los que se hayan causado por el Usuario de forma dolosa o culpable. Esto incluirá, sin carácter limitativo, por infracciones incluidas en apartado 10, el robo o hurto, daños o pérdida del Vehículo o sus accesorios (incluyendo, en su caso, sistema de monitorización del Vehículo, asientos, tarjeta SD, manual de uso, rueda de repuesto, logos, pegatinas, etc.) o los daños a terceros causados por incumplimiento de los presentes términos y condiciones, de disposiciones legales de obligado cumplimiento o las condiciones generales de los seguros de vehículos a motor por parte del Usuario o de algún tercero del que sea responsable el Usuario. En caso de que el Usuario sea responsable y no resulte de aplicación la cobertura del seguro del Vehículo, el Usuario indemnizará al ARRENDADOR DE VEHÍCULOS frente a las reclamaciones de terceros.

13.2. En caso de accidente cuya responsabilidad sea atribuible al propio Usuario, la responsabilidad del Usuario también será extensible, hasta el importe de la franquicia acordada, a los daños indirectos, como los correspondientes a honorarios de peritos, coste del servicio de grúa, coste de la pérdida del importe del arrendamiento, incremento de la categoría de la prima de seguro del tenedor, o cualesquiera otros costes de cualquier naturaleza adicionales.>>

4.3.3.3. Penalizaciones y sanciones administrativas

En el **apartado 13 punto 3** de los “**Términos y Condiciones**” se indica que en caso de **sanción administrativa**:

<<13.3. El Usuario responderá de las consecuencias de las infracciones administrativas o delitos que cometa con el Vehículo. El Usuario deberá pagar todos los honorarios y costes y exonerará al ARRENDADOR DE VEHÍCULOS de cualquier reclamación de terceros. Para la tramitación de las infracciones administrativas (fianzas, tasas, multas, etc.), el Usuario pagará unos honorarios de tramitación al ARRENDADOR DE VEHÍCULOS para cada instancia. El importe de los honorarios de tramitación será el establecido en la Política de Precios.>>

En cuanto a las **penalizaciones**, vienen detalladas en la tabla de la “**Política de precios**” disponible en la web:

Cuadro 17: Política de precios.

Cargos	Precios
Tramitación de facturas de terceros o multas	Según factura
Daños en el vehículo cumpliendo Términos y Condiciones (<26 años)	Según daño. Máx. 600,00€
Daños en el vehículo cumpliendo Términos y Condiciones (≥26 años)	Según daño. Máx. 300,00€
Recargos administrativos	
Recargo por gestión administrativa de multas	20,00€
Recargo por reclamación de recibos impagados	20,00€
Cargo por tramitación administrativa de siniestros con culpa del usuario	20,00€
Recargos Operativos	
Tarifa de servicio en aeropuerto (Suplemento zona especial)	7,00€.
Recargo por inicio o finalización de alquiler fuera de la M-40 (Suplemento zona especial)	1,00€
Recargo por inicio o finalización de alquiler en Isla de la Zona ZITY (Suplemento zona especial)	1,00€
Recargo por grúa	40,00€
Recargo por desplazamiento especial de operario (causa cliente)	40,00€
Recargo por inmovilización de vehículo para localización de objetos perdidos (máx. 4 horas)	40,00€
Recargo por fumar en el interior del vehículo	40,00€
Recargo por nivel mínimo de batería (autonomía <10 Km)	40,00€
Recargo por dejar el vehículo abierto o con ventanillas abiertas	40,00€
Recargo por limpieza especial por incumplimiento de Términos y Condiciones	40,00€
Recargo por incumplimiento en aparcamiento Aeropuertos	80,00€
Recargos Legales	
Recargo por permitir a un tercero que conduzca el coche	200,00€
Recargo por finalizar el viaje en espacios privados o subterráneos (No StandBy)	200,00€
Recargo por incumplimiento de los Términos y Condiciones	200,00€
Recargo por carga de vehículo por parte del Usuario	500,00€
Coste de la llamada al servicio de Atención al Cliente	Tarifa local
* La franquicia de cada usuario podrá ser reducida, a razón de 5€ por alquiler realizado (Sólo válidos alquileres superiores a 3€)	

Fuente: <https://zity.eco/madrid/politica-de-precios/>

4.3.3.4. Localización de los coches

En las “**Condiciones para la actividad de Cámaras On Board**” de Zity, documento de fecha 17 de junio de 2020, se indica que:

<<Zity realizará la actividad de registro y gestión de la siniestralidad, mediante la instalación de "Cámaras On Board" con las siguientes condiciones:

La actividad tiene por objeto el registro y actuación frente accidente, una vez detectados mediante los indicadores y dispositivos del vehículo, y su grabación por parte de la cámara On Board colocada en el mismo. La colocación de las cámaras se realizará en 50 vehículos de Zity, en el marco de un proyecto piloto de dos meses, para la correcta identificación y gestión de accidentes de circulación o siniestros (en adelante el Accidente).

La cámara On Board estará situada en el retrovisor del vehículo, enfocando, en todo momento, al frontal del mismo. No se realizará grabación de las imágenes salvo que se produzca, en base a los indicadores y dispositivos de medición del vehículo, un hecho que sea considerado un accidente, en cuyo caso, se grabará los 10 segundos previos y posteriores al hecho registrado como accidente.

No captará sonidos, voz ni enfocará en ningún caso al interior del vehículo.

Las imágenes captadas serán utilizadas para la determinación y confirmación de que se ha producido un Accidente.

Las imágenes podrán ser utilizadas para salvaguardar los intereses judiciales de Zity frente a reclamaciones y acciones legales que pudieran derivarse del Accidente, con objeto de garantizar su derecho a la tutela judicial efectiva.

El contenido de las imágenes será anonimizado de forma irreversible, mediante la ofuscación de matrículas y cualquier otro dato de carácter personal que pudiera captar el dispositivo de cámaras On Board, salvo que dichos datos resultasen necesarios para la actividad del párrafo anterior.

Los datos podrán ser cedidos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Juzgados y Tribunales, así como cualquier otra cesión que resultase del cumplimiento de una obligación legal a administraciones públicas, lucha contra el fraude, etc.>>

4.4. Comparativa entre las empresas de carsharing analizadas

CARSHARING			
Año inicio actividad	2008	2015	2008
Flota en 2020	700 coches y furgonetas	850 coches	800 coches

Tipo	1/3 de vehículos con etiqueta ECO	100% eléctricos	100% eléctricos
Ciudades en las que opera	Madrid Barcelona y sus áreas metropolitanas	Madrid	Madrid
Localización, reserva y uso	App Ubeego	App Car2Go	App Zity
Servicio carsharing	Sistema round-trip (de ida y vuelta) en parking.	Sin estaciones fijas. Se recogen y aparcan en la calle, zona azul y verde, dentro de la zona operativa de Madrid.	Sistema round-trip (de ida y vuelta) en parking.
Precio del servicio	Sin cuota de alta. Por periodos de reserva: -Mínimo 1h. -Fracciones adicionales de 15 min. -Máximo 60h. -Larga distancia para recorridos de más de 400km. Dos planes: -Plan Urban: cuota fija al mes de 5,00€. -Plan Easy: sin cuota.	Pago cuota de validación del usuario: 9,00 € Por minutos y en función del tipo de vehículo. Dos planes: -Smart fortwo electric (dos plazas): 0,19 - 0,29 €/min. -Smart forfour	Sin cuota de alta. Dos modalidades: -Estándar: por minutos 0,17 - 0,31 €/min. Modo standby: vehículo estacionado o parado sin perder la reserva 0,06 - 0,12 € -Tarifa plana: por días 1 días 30,00 € 2 días 50,00 € 3 días 60,00 €

	<p>A todos se aplica: 0,25 €/km los primeros 100 km y 0,18 €/km a partir de 101 km.</p> <p>·Small: Madrid 5,00 €/h o 32,00 €/día. Bcn 6,50 €/h o 48,00 €/día.</p> <p>·Medium: Madrid 6,20 €/h o 40,00 €/día. Bcn 7,50 €/h o 52,00 €/día.</p> <p>· ECO: Madrid 7,00 €/h o 44,00 €/día. Bcn 7,70 €/h o 55,00 €/día.</p> <p>· Large: Madrid 7,50 €/h o 47,00 €/día. Bcn 8,50 €/h o 58,00 €/día.</p> <p>·Zero: Madrid 8,00 €/h o 50,00 €/día. Bcn 8,69 €/h o 65,00 €/día.</p> <p>·Family: Madrid 8,50 €/h o 57,00 €/día. Bcn 9,50 €/h o 65,00 €/día.</p> <p>·Van: Madrid 9,00 €/h o 65,00 €/día. Bcn 10,00 €/h o 68,00 €/día.</p>	<p>electric (cuatro plazas): 0,21 - 0,31 €/min.</p> <p>En ambos, el precio por cada kilómetro adicional después de los primeros 200 km: 0,39 €.</p>	
Seguro	Incluido en la tarifa del servicio.	Incluido en la tarifa del servicio.	Incluido en la tarifa del servicio.

	<p>Seguro a todo riesgo con franquicia.</p> <p>Cobertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Responsabilidad civil obligatoria. -Responsabilidad civil complementaria. -Daños personales del conductor, ocupantes y daños al vehículo. 	<p>Seguro de RC básico.</p> <p>Cobertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Responsabilidad civil. <p>No cobertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Falta de entrega del formulario de los daños al vehículo en el plazo de 7 días tras un accidente. 	<p>Seguro a todo riesgo con franquicia.</p> <p>Cobertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Responsabilidad civil. -Defensa Jurídica y asistencia legal. -Asistencia en viaje. -Asistencia en caso de accidente. -Rotura de lunas. <p>No cobertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Usuario causa daño mecánico debido a un fallo de manejo, por negligencia grave o intencionadamente. -No comunicación del accidente a Zity.
<p>Franquicia</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Plan Urban: 295,00 € <p>Excepto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ·Vh eléctricos ·Vh exclusivos usuarios Premium ·Usuarios con menos de 1 año antigüedad permiso conducir válido en España: 395,00 € 	<ul style="list-style-type: none"> -Vehículos categorías XS y S: 500,00 € -Vehículos categorías M y L: 1.000,00 € 	<ul style="list-style-type: none"> -Conductores menores de 26 años: 600,00 € -Conductores de 206 o más años: 300,00 €

	<p>-Plan Easy: 395,00 €</p> <p>Excepto: ·Vh eléctricos ·Vh exclusivos usuarios Premium ·Usuarios con menos de 1 año antigüedad permiso conducir válido en España: 495,00 €</p> <p>Posibilidad de reducción de la franquicia:</p> <p>-Contratación de la eliminación de responsabilidad durante 1 año:</p> <p>·Pla Urban: pago de 99,00 €/año</p> <p>·Plan Easy: pago de 149,00 €/año</p> <p>-Contratación de la eliminación de responsabilidad para una reserva: ·Cantidad variable y proporcional al coste de tiempo reservado. ·Larga distancia: 3,90 €/primeras 24h y, posteriores, 3,90 €/periodos ≤ 24h.</p> <p>Suspensión reducción responsabilidad:</p> <p>-Haber sufrido 3/+ siniestros durante 1 año. -La suma de los</p>	<p>Posibilidad de reducción de franquicia:</p> <p>-Vehículos categorías M y L, reducción a 500,00 € mediante pago de tasa adicional de protección del conductor: 0,99 €</p>	<p>Posibilidad de reducción de franquicia:</p> <p>-Pago de 5,00 € por alquiler realizado superior a 3,00 €</p>
--	--	--	---

	costes de reparación superior a 1.000,00 €		
Protección jurídica	No se indica nada.	No se indica nada.	Incluida (no se indica nada en relación al límite máximo garantizado).
Siniestros	<p>Usuario debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Rellenar DAA. -Remitir, en las 12h posteriores, DAA por correo postal, email u otro medio que garantice su recepción. -Informar, en las 12h posteriores, a través de la línea telefónica de asistencia. 	<p>Usuario debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informar, sin demora, por teléfono al centro de servicios. -Realizar denuncia, sin dilación indebida, ante la policía. Si la policía se niega a registrar los detalles del accidente, debe informar por teléfono y sin demora al centro de servicios. -Cumplimentar y enviar, en un plazo de 7 días, el formulario sobre los daños al 	<p>Usuario debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informar sin dilación injustificada. -Realizar denuncia ante la policía. Si la policía se negase a registrar los detalles del accidente, debe informar al Servicio de Atención al Usuario sin demora y facilitar las pruebas correspondientes. -Cumplimentar y enviar, en un plazo de 48 horas, el formulario sobre los daños al

	-No debe firmar ningún reconocimiento de culpa.	vehículo.	vehículo.
Daños	<p>Usuario responsable del siniestro:</p> <p>+Pagará reparación.</p> <p>+Se retendrá la cantidad correspondiente a la franquicia y por inmovilización.</p>	<p>Usuario responsable del siniestro:</p> <p>+ Pago de la reparación aplicando la franquicia correspondiente.</p> <p>+Pago de daños indirectos, hasta el límite de la franquicia acordada: honorarios de expertos, coste del servicio de grúa, reducción en valor, coste de la pérdida del importe del alquiler, incremento de la categoría de la prima de seguro del tenedor, o costes administrativos adicionales.</p>	<p>Usuario responsable del siniestro:</p> <p>+Pago de la reparación hasta el importe de la franquicia.</p> <p>+Pago de los daños indirectos, hasta el importe de la franquicia acordada: honorarios de peritos, coste del servicio de grúa, coste de la pérdida del importe del arrendamiento, incremento de la categoría de la prima de seguro del tenedor, o cualesquiera otros costes de cualquier naturaleza adicionales.</p>
Penalizaciones	<p>-No comunicación daño o accidente en las 24h posteriores: 100,00 €.</p> <p>-Inmovilización del vehículo por incidencia causada por el usuario: 10 €/día (máx. 4 días)</p> <p>-Pinchazo: 30,00€</p>		<p>-Recargo por inmovilización de vehículo para localización de objetos perdidos (máx. 4h): 40,00 €</p>

	<p>-Reventón: coste rueda + inmovilización.</p> <p>-Repostaje con combustible erróneo: 150,00 € + coste reparación.</p> <p>-Gestión administrativa accidente: 10,00€.</p> <p>-Gestión administrativa multa: 15,00 €.</p> <p>-Gestión gastos administrativos y legales de gestión de impagado: 500,00 €</p> <p>-Conducción en estado de embriaguez: 500,00€</p> <p>-Retirada del vehículo de la vía pública por las autoridades por negligencia del conductor: 200,00€ + gastos generados.</p> <p>-Conductor no autorizado: 100,00€</p> <p>-No disponer del permiso de conducir en España en el momento de la reserva: 500,00€ + gastos generados.</p>	<p>- Gestión de infracciones de tráfico, delitos menores, multas coercitivas: 20,00 €</p> <p>-Conductor no autorizado: 500,00€</p>	<p>-Recargo por gestión administrativa de siniestros con culpa del usuario: 20,00 €</p> <p>-Recargo por gestión administrativa de multas: 20,00€</p> <p>-Recargo por reclamación de recibos impagados: 20,00 €</p> <p>-Recargo por grúa: 4,00 €</p> <p>-Conductor no autorizado: 200,00 €</p>
--	---	--	---

		-Aparcar en espacios privados o subterráneos: 250,00€	-Aparcar en espacios privados o subterráneos: 200,00€
Sanciones administrativas	Se podrá identificar ante la Administración Pública a los usuarios que cometan infracción de circulación o aparcamiento en zonas prohibidas.	El usuario que cometa infracciones de tráfico o delitos: pagará todos los costes de cualquier reclamación de terceros.	Se podrá identificar ante la Administración Pública a los usuarios que cometan infracción de circulación o aparcamiento en zonas prohibidas. El usuario responderá de las infracciones administrativas o delitos que cometa con el vehículo. Pagará todos los honorarios y costes, así como los honorarios de tramitación para cada instancia.
Dispositivos de localización	Sistema GPS para localización de los vehículos. Para control de retrasos en la devolución de los vehículos una vez finalizada la reserva. En caso de apropiación indebida o robo del vehículo. Si existe sospecha de mal uso del servicio.	Para conocer el alquiler individual, registro de la posición inicial del vehículo y la final, la distancia conducida, la cantidad de combustible utilizado, así como la fecha y hora del alquiler. En caso de accidente, se utilizarán los datos para	Instalación en los vehículos de "Cámaras On Board" Para el registro y la gestión de la siniestralidad. Proyecto piloto, se instalan cámaras en 50 vehículos de Zity. Cámara situada en el retrovisor enfocando al frontal del mismo. Se activará la grabación cuando un

	<p>Se podrá facilitar información del GPS con los Cuerpos de Seguridad y demás autoridades administrativas y judiciales.</p>	<p>liquidar reclamaciones por daños y perjuicios.</p>	<p>hecho sea considerado accidente, 10 segundos previos y posteriores al hecho.</p> <p>No se captará sonido, voz ni se enfocará al interior del vehículo.</p> <p>Imágenes podrán ser utilizadas para salvaguardar los intereses judiciales de Zity.</p> <p>Los datos podrán ser cedidos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Juzgados y Tribunales, así como para el cumplimiento de una obligación legal a Administraciones Públicas, lucha contra el fraude, etc.</p>
--	--	---	---

5. Análisis de algunas de las empresas de motosharing que operan en España

La circulación en moto en las grandes ciudades es una de las mejores opciones para enfrentarse a la congestión y a los atascos. Por ello, han aparecido en España diversas empresas que ofrecen servicios de motosharing, posibilitando el alquiler de una moto para desplazamientos por la ciudad y pago por el tiempo de uso.

A continuación, vamos a analizar algunas de las empresas que ofrecen este servicio de alquiler de motocicletas por tiempo en las ciudades de Madrid, Barcelona y Valencia.

Es importante conocer su funcionamiento y sus diferencias, puesto que cada empresa de motosharing cuenta con su propia aplicación móvil que permite localizar la moto más cercana, reservarla y hacer uso de la misma, todo ello con un proceso muy fácil y rápido.

Pasos a seguir:

- 1) Descarga de la App en el Smartphone: En primer lugar, debemos descargar la App, gratuita, de la empresa de motosharing en el móvil, a través de Apple Store o Google Play según el tipo de Smartphone.
- 6) Registro: Una vez descargada la aplicación, el usuario debe darse de alta. Para ello, deberá facilitar los siguientes datos personales:
 - a. Número de teléfono móvil.
 - b. Cuenta de correo electrónico y contraseña.
 - c. Hacerse un selfi (imagen personal).
 - d. Fotografía del Permiso de conducir (parte delantera y trasera).
 - e. Fotografía del DNI (parte delantera y trasera).
 - f. Información personal: Nombre, apellidos, fecha nacimiento, dirección completa.
 - g. Datos de la tarjeta de débito o de crédito.
- 2) Verificación: Una vez enviados todos los datos del usuario, la empresa prestadora del servicio verificará los mismos y validará el alta. El tiempo medio de validación es de 24 a 48 horas.
- 3) Reserva: El usuario, una vez validada el alta, podrá acceder a la App mediante su usuario y contraseña, visualizar las motocicletas disponibles en el mapa y hacer la reserva de alguna de ellas. Normalmente, la reserva se realiza por un tiempo medio de 15 minutos.
- 4) Uso de la motocicleta: Con la App se abre el baúl, donde el usuario encontrará dos cascos (conductor y acompañante) y podrá encender la moto. Con ello ya puede iniciar su recorrido. Una vez finalizado, debe guardarse el casco y notificar la finalización del trayecto a través de la App.

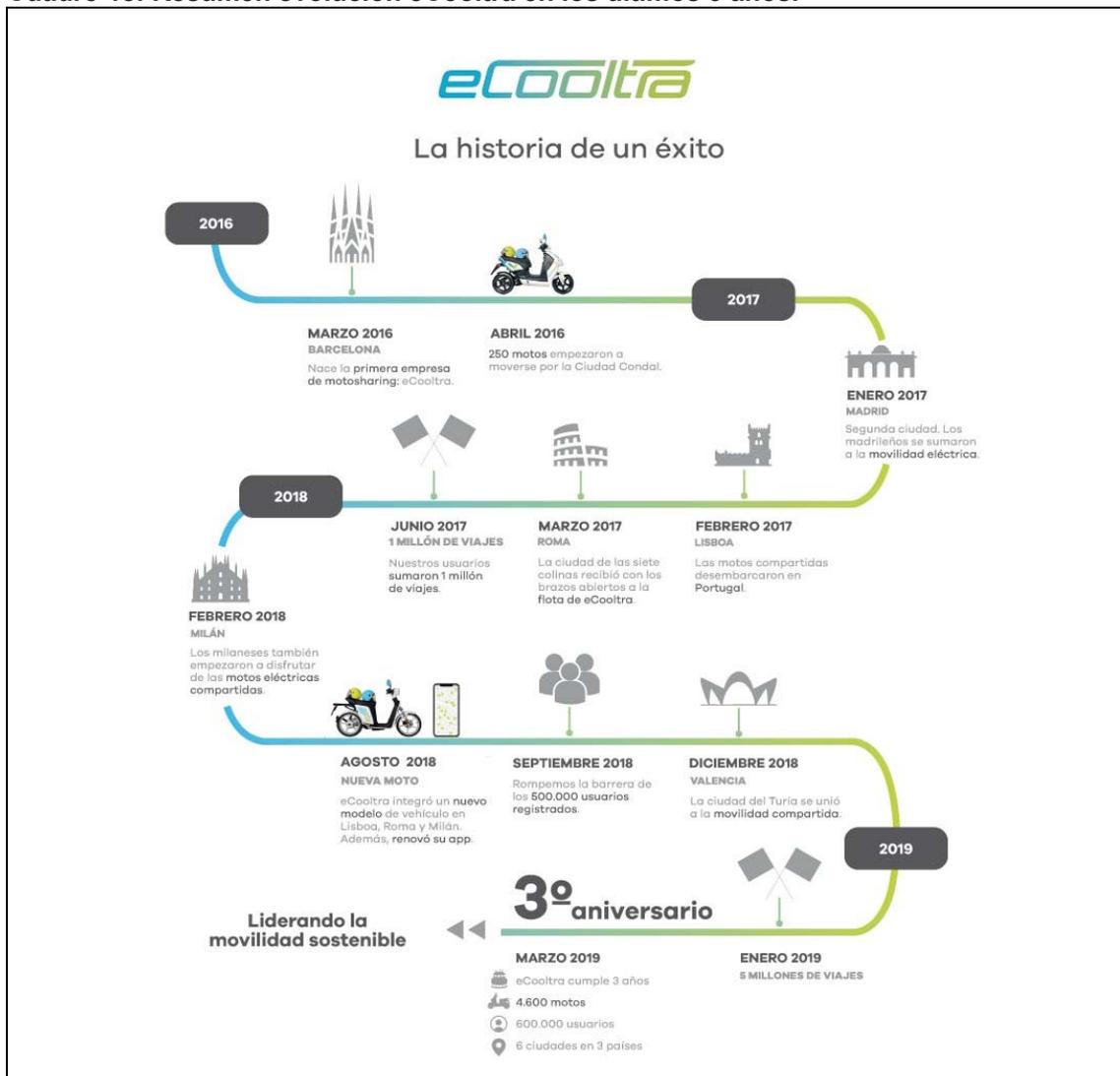
A continuación, analizaremos **tres empresas** que ofrecen el servicio motosharing en las ciudades de Madrid y Barcelona. El análisis se realiza basándose en la información facilitada por las empresas de motosharing para el año 2020, a través de sus páginas web y respectivas aplicaciones para móvil.

5.1. ECOOLTRA

Empresa de motosharing nacida en Barcelona en 2016 y que en el año 2020 ha llegado a un millón de usuarios. Es la empresa pionera en el sector de la movilidad eléctrica compartida en España.

Actualmente cuenta con una flota de 4.500 vehículos en España y un total de 7.400 motos eléctricas repartidas entre las 8 ciudades en las que opera (Barcelona, Madrid, Valencia, Málaga, Mallorca, Lisboa, Milán y Roma). Dispone de dos modelos de motocicleta: el modelo Govecs con una potencia equivalente a 125cc y el modelo Askoll con una potencia equivalente a 50cc.

Cuadro 18: Resumen evolución eCooltra en los últimos 3 años.



Fuente: <http://www.nexotur.com/noticia/101592/CONEXO/eCooltra-cumple-su-tercer-ano-con-600.000-usuarios.html>

Cuadro 19: ¿Qué es eCooltra?



Fuente: <https://www.ecooltra.com/es/>

5.1.1. Uso del servicio en zona delimitada

El usuario de motocicletas eCooltra tiene que tener presente que los desplazamientos deben realizarse en la **zona delimitada de la ciudad**. Para ello, debe consultar el mapa facilitado por la propia empresa en el que se establece claramente la zona de circulación con dichas motocicletas. Por lo tanto, en el momento de finalizar un trayecto no está permitido aparcar el vehículo fuera de la zona de servicio, puesto que se expone a recibir una penalización económica que puede alcanzar los 450,00 €, según el **Anexo 3** de la “**Condiciones Locales**” de eCooltra.

Cuadro 20: Zonas de servicio eCooltra.



Fuente: <https://www.ecooltra.com/es/>

5.1.2. Precio del servicio

En cuanto al **precio** del servicio, el usuario escogerá la modalidad de contratación que más le interese, pudiendo ser por fracciones de un minuto desde que pulsa “iniciar” hasta que pulsa “finalizar” en la App o bien por bloques de tiempo según las tarifas que se establezcan para cada ciudad.

Cuadro 21: Tarifa eCooltra (2020).

Barcelona, Madrid, Valencia					
		CHANGER	ECO	SUSTAINABLE	EARTH LOVER
Conduce más por menos	Sin pack	10€ +2€ gratis	20€ +5€ gratis	50€ +20€ gratis	90€ +40€ gratis
Precio por minuto	0,26€	0,22€	0,21€	0,19€	0,18€
Descuento	-	17%	20%	29%	31%
Caducidad	-	No caduca	No caduca	No caduca	No caduca

Fuente: <https://www.ecooltra.com/es/precio/>

5.1.3. Términos y condiciones de eCooltra

Por otro lado, cuando el usuario reserva y utiliza una moto de eCooltra, desde el momento de su utilización, está contratando / alquilando el servicio de uso de una motocicleta por tiempo y, aparejado a ello, también está contratando el **seguro** de dicho vehículo.

El usuario tiene a su disposición el documento contractual en el que se encuentran los “**Términos y condiciones**” de la contratación del servicio de motosharing con eCooltra, el cual podrá consultar a través de la página web o la App de eCooltra.

A continuación, analizamos los apartados y anexos con relevancia para el análisis que nos proponemos en la presente tesis, concretamente:

5.1.3.1. Seguro y franquicia

Es en el **apartado 7** de las “**Condiciones Generales de Contratación**” donde se establece lo relativo al **seguro y franquicia**:

<<7.1 Las Tarifas del Servicio incluyen un seguro con condiciones particulares por Ciudad de reserva según se detalla en las Condiciones Locales de la correspondiente Ciudad.

7.2 El valor de la franquicia del seguro está vinculado a la Tarifa, de acuerdo con dichas Condiciones Particulares.

7.3 El Usuario enviará el Parte de Accidente a eCooltra, en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas, salvo en casos de fuerza mayor, desde la fecha en que se produce el supuesto asegurado.

7.4 La franquicia no se aplicará y el Usuario se hará responsable de todos los daños ocasionados, si no cumplimenta debidamente el Parte de Accidente o, en su caso, la correspondiente denuncia por accidente o robo, donde deben

figurar claramente los datos de los vehículos y conductores implicados y las condiciones y circunstancias en las que se producen.

7.5 La no comunicación o negación por parte del usuario a dar una versión del accidente implicará una penalización, según la tabla de penalizaciones del Anexo 3 Condiciones Locales, cualquiera que sea el valor de los daños que presente el vehículo, cuyo importe en todo caso se facturará en caso de inaplicabilidad de la cobertura de reducción de franquicia conforme a lo establecido.

7.6 Esta franquicia tampoco se aplicará en el caso de incumplimiento por parte del Usuario de las condiciones recogidas en este documento.

7.7 Los accesorios (casco, baúl, entrada USB, etc.) no están cubiertos por el seguro y están bajo la responsabilidad del Usuario.

7.8 El seguro no cubrirá los daños, el robo o el hurto de los objetos personales dejados en el interior del vehículo, los pinchazos o reventones de neumáticos, así como los daños y perjuicios propios o de terceros, que se produzcan como consecuencia de la conducción del vehículo en condiciones contrarias a las normas de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, así como en caso de conducción del vehículo por una tercera persona distinta del Usuario.

7.9 En cualquiera de estos supuestos, el Usuario será exclusiva y personalmente responsable de cuantos daños y/o perjuicios pueda sufrir el vehículo, los ocupantes de este o cualesquiera terceros.>>

En el **Anexo 3** de las “**Condiciones Locales**” se indica lo siguiente en relación a **las tarifas, franquicia y seguro**:

<<Las tarifas vigentes podrán consultarse en cualquier momento desde la App y desde la página web. El seguro tiene una cobertura por los daños a terceros. En los daños y robo del propio vehículo la cobertura es total, con una franquicia de quinientos (500) euros. En los casos de responsabilidad (culpa) del Usuario, éste deberá abonar el importe correspondiente a los daños, hasta un máximo de la franquicia. El seguro no tiene cobertura para los daños personales del conductor>>

Asimismo, en las “**Condiciones Generales de Contratación**” se regula en el **apartado 8** lo relativo a los **daños y fianza**:

<<8.1 El Usuario se hace responsable de los daños causados al vehículo durante su uso y de informar a eCooltra y/o su correspondiente Filial Local cuando se produjeran, utilizando los canales facilitados para tal fin (teléfono, aplicación móvil, chat web o correo electrónico).

8.2 En este caso, el Usuario autoriza la facturación de los gastos de reparación correspondientes u otros costes derivados de los daños incurridos, respetando la aplicación de la franquicia contratada en función de la tarifa asignada.

8.3 Sin perjuicio de la aplicación de penalizaciones, en caso de incumplimiento o cumplimiento irregular por el Usuario de las obligaciones indicadas en este contrato, y en particular en el caso de falta de diligencia o culpa, negligencia y mala práctica, el Usuario será responsable por los daños imputables a él y, en su caso, quedará obligado a pagar a eCooltra los daños ocasionados al vehículo eléctrico. La lista oficial de daños consta, a tal efecto, en las Condiciones Locales de aplicación.

8.4. eCooltra se reserva el derecho de retener una fianza de 250 € en los supuestos de incidente durante la utilización del Servicio. En tal caso, la fianza se devolverá al comprobar la correcta devolución del vehículo y que éste no presente daños. En caso de presentarlos, se devolverá el valor correspondiente una vez definido el importe de los daños a pagar por el Usuario.>>

Por otro lado, el **apartado 9** de las “**Condiciones Generales de Contratación**” se establece lo relacionado a supuestos de **robo**:

<<9.1 Si el vehículo o sus accesorios son robados o son objeto de actos de vandalismo durante su alquiler, el Usuario deberá: a) Ponerse en contacto con Atención al Cliente (ver apartado “Contacto”); y b) Denunciar a las autoridades pertinentes; y c) Enviar una copia de la denuncia de robo por e-mail a la dirección indicada en el apartado “Contacto”, dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas de haber reportado el incidente a las autoridades

9.2 En el supuesto de robo, pérdida, extravío o abandono del vehículo, el Usuario quedará obligado a pagar a eCooltra el importe que se establece en las Condiciones Locales aplicables a la Ciudad de alquiler.>>

5.1.3.2. Siniestros sin culpa del usuario

En el **Anexo 2** del “**Reglamento de Uso del Servicio**”, en su **apartado 6**, consta lo relativo a los **siniestros** durante el uso del vehículo:

<<En caso de siniestro durante el uso del vehículo, el Usuario deberá contactar en cuanto sea posible con el Soporte de Atención al Cliente de eCooltra y describir el tipo de accidente, daños que ha sufrido el vehículo y proporcionar la dirección exacta del siniestro, además de rellenar el **Parte de Accidente**, que deberá dejar en el interior del vehículo o remitirlo a eCooltra. eCooltra decidirá si es necesario enviar un operador al local del siniestro y si el Usuario debe permanecer allí hasta su llegada. La no comunicación de un accidente o la negación a aportar los datos requeridos para el posterior trámite con la aseguradora será penalizado según la tabla de penalizaciones disponible en el Anexo 3.>>

Asimismo, en el **apartado 11.1**, se establece lo relativo a **accidentes**:

<<11.1 Si el vehículo está involucrado en un accidente o tiene una avería, el Usuario deberá notificarlo inmediatamente a eCooltra y/o su correspondiente Filial Local, así como enviar el Parte de Accidente correspondiente, si fuera el

caso. Referirse al apartado “Contacto” para opciones de envío de dicha parte.>>

5.1.3.3. Siniestros con culpa del usuario

Éstos están previstos en el **apartado 11.2.** de las “**Condiciones Generales de Contratación**”, en el que se indica lo siguiente:

<<11.2 En caso de culpa, al Usuario se le facturarán los daños ocasionados al vehículo en función de la franquicia correspondiente a la tarifa asignada en el momento del suceso.

11.3 Si eCooltra y/o su correspondiente Filial Local recibe una reclamación por daños y perjuicios como consecuencia de un accidente, sin haber recibido notificación y la documentación del Usuario que estaba a cargo del vehículo en el momento del accidente, se reserva el derecho de reclamar los costes correspondientes, así como de suspender el Servicio, en base a lo establecido en este contrato, además de una penalización, de acuerdo con las Condiciones Locales aplicables.>>

5.1.3.4. Penalizaciones y sanciones administrativas

El **apartado 10** del **Condicionado** establece lo relativo a las **penalizaciones y sanciones administrativas**:

<<10.1 eCooltra y/o su correspondiente Filial Local se reserva el derecho a identificar ante la Administración Pública a los conductores que hayan cometido una infracción de circulación durante el uso del servicio o el aparcamiento en zonas prohibidas según la normativa local correspondiente.

10.2 eCooltra y/o su correspondiente Filial Local se reserva el derecho de reclamar al Usuario los gastos derivados de las infracciones cometidas, conforme a lo estipulado en las Condiciones Particulares aplicables a la ciudad de alquiler.

10.3 Todos los gastos y cargos sufridos por eCooltra y/o su correspondiente Filial Local y las sanciones resultantes de procesos legales y sanciones identificadas anteriormente, serán cargados al Usuario responsable del vehículo en el momento de la infracción.

10.4 El Usuario es responsable de comprobar que no existen prohibiciones temporales (por obras, mercados, fiestas, podas de árboles, filmaciones, etc.) en la zona de aparcamiento. En el caso de que así sea, no podrá finalizar el alquiler si la prohibición temporal comienza en menos de 48h (por ejemplo, si la prohibición de estacionamiento comienza el martes a las 09.00, el Usuario está autorizado a aparcar hasta las 09.00 del domingo anterior).

10.5 Si el vehículo es retirado por la grúa municipal, durante el servicio o tras haberlo finalizado en una zona de aparcamiento prohibido, todos los costes y sanciones administrativas derivadas se refacturarán al Usuario responsable de la infracción, además de la penalización correspondiente, según se especifica en las Condiciones Locales de la correspondiente Ciudad de alquiler.

10.6 La falta de pago de las penalizaciones y/o sanciones dará lugar a la suspensión y/o terminación del presente Contrato entre el Usuario y eCooltra, quien podrá, además de reclamar dichos importes, adoptar las medidas que estime convenientes para resarcirse de los daños y perjuicios ocasionados, así como plantear las acciones de reclamación que considere pertinentes en la correspondiente jurisdicción.>>

Cuadro 22: Listado de penalizaciones eCooltra (2020).



Listado oficial de penalizaciones

Detalle	Valor en €
<i>Categoría 1</i>	
Gastos administrativos gestión multas	25
Desplazamiento equipo para reubicar moto mal estacionada	25
Gastos administrativos impago facturas	25
Gastos recuperación depósito	25
Gastos de asistencia moto sin batería por negligencia	30
Gastos Grúa Municipal	61
Gastos recuperación moto fuera zona de devolución *	200
<i>Categoría 2</i>	
Realizar repetidas reservas sin llegar a iniciar el viaje	50
Conducción con cuenta de otro usuario	100
Conducción de persona ajena al servicio	100
Conductor sin documentación o permiso válido	150
Abandonar el vehículo sin antes finalizar o pausar el viaje	150
Aparcar vehículo en parking privado, de acceso restringido o fuera	250
No comunicación de accidente y/o versión de lo sucedido	882

* Importe máximo calculado en base al desplazamiento de 2 técnicos para la recuperación del vehículo, kilómetros de desplazamiento y peajes.

** La conducción bajo los efectos de alcohol o drogas está penalizada con la suspensión de la cuenta de usuario por un periodo de 8 meses.

NOTA: Las penalizaciones establecidas se cobrarán sin perjuicio de las sanciones aplicadas, que serán cobradas aparte, por la administración pública o entidad bancaria, en función de su naturaleza.

Fuente: Anexo 3 Condiciones Locales (Barcelona, Madrid, Valencia, Málaga y Mallorca).

5.1.3.5. Localización de las motocicletas eCooltra

En el **apartado 15** de las “**Condiciones Generales de Contratación**” se indica lo siguiente en relación a los **dispositivos de localización** de las motocicletas:

<<15.1 Para conservar, proteger, detectar, prevenir delitos y analizar el rendimiento del vehículo, eCooltra utilizará dispositivos electrónicos que permiten monitorizar el estado, funcionamiento del mismo y seguir sus movimientos.

15.2 Esta información podrá utilizarse durante y después de la finalización de cada alquiler y del servicio, con la única finalidad de realizar la ejecución, control y cumplimiento de dicho servicio y el análisis del rendimiento del vehículo.

15.3 La recogida y uso de dicha información será tratada de conformidad con lo dispuesto en la Política de Privacidad de eCooltra anexada al presente documento. Aceptando estas Condiciones Generales, el Usuario declara expresamente haber concedido su consentimiento explícito al uso de dichos dispositivos electrónicos y la Política de Privacidad de eCooltra.>>

5.2. ACCIONA MOVILIDAD

La empresa Acciona inició su actividad en el año 2018. Actualmente el servicio está disponible en 7 ciudades (Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Zaragoza, Lisboa y Milán) y cuenta con una flota de 10.000 motos eléctricas.

Las motos de Acciona Movilidad tienen unas prestaciones equivalentes a 125cc y además cuentan con distintos “modos de conducción” que se adaptan tanto a vías urbanas como a la de vías rápidas, al alcanzar los 100 km/h. Por ello, resulta requisito indispensable que el usuario tenga un mínimo de 3 años de antigüedad en la licencia de conducción B o ser mayor de 18 años con el carnet de conducir A, A1 o A2.

5.2.1. Uso del servicio en zona delimitada

El usuario, una vez dado de alta en la aplicación, podrá reservar y hacer uso de motocicletas que se encuentren en la **zona de servicio delimitada**. Se puede circular por cualquier vía y pausar el recorrido en cualquier zona, pero siempre deberá finalizar el trayecto dentro del área establecida; en caso contrario, será penalizado.

Cuadro 23: Zonas de servicio Acciona Movilidad.



Fuente: <https://movilidad.acciona.com/>

5.2.2. Precio del servicio

En cuanto al **precio** del servicio por el uso de la motocicleta de Acciona, el usuario pagará por los minutos consumidos, siendo los precios para el año 2020 los siguientes:

- Modo S (standard): 0,26 €/min.
- Modo C (custom): 0,28 €/min.
- Modo X (X-tra): 0,35 €/min.
- Modo pausa: 0,05 €/min.

5.2.3. Términos y condiciones de Acciona Movilidad

Cuando el usuario reserva e inicia el servicio, además de estar contratando/alquilando el **uso de una moto por un tiempo determinado**, también está contratando un **seguro** para dicha motocicleta.

Para conocer la cobertura del seguro de circulación debemos atender a lo indicado en los **“Términos y condiciones de uso del servicio”** de Acciona Mobility.

5.2.3.1. Seguro y franquicia

En el **apartado 10** de los **“Términos y condiciones de uso del servicio”** se establece lo relativo al **seguro y franquicia**:

<<10.1 El seguro de responsabilidad civil estará sujeto a los términos de la póliza y a las condiciones generales en materia de seguro obligatorio de vehículos de motor prevista en la Ley de Contrato de Seguro (conforme se refleja en el Anexo 2). La cobertura de seguro no será de aplicación si los daños se ocasionan de forma deliberada o negligente por el Usuario.

10.2 En caso de que el Usuario incumpla alguna obligación prevista en la Ley de Contrato de Seguro y ello resulte en la exención de pago de la aseguradora, la cobertura del seguro prevista no será de aplicación.

10.3 En caso de que el daño sea causado por dolo o negligencia grave, el Usuario será responsable frente a la Sociedad de conformidad con la Ley de Contrato de Seguro. En caso de daños al Vehículo, la responsabilidad del Usuario se limita a la cantidad de la franquicia acordada según Anexo 2: Condiciones del Seguro, si el Vehículo se ha utilizado de acuerdo con los Términos y Condiciones y el daño se ha notificado sin demora injustificada a la Sociedad.

10.4 El Usuario se hará responsable de todos los daños ocasionados si no cumplimenta debidamente el Parte de Accidente, o en su caso, la correspondiente denuncia por accidente o robo, donde figuren los datos de los vehículos, conductores y circunstancias del accidente. Los accesorios (casco, soporte para smartphone, baúl, ...) no están cubiertos por el seguro y están bajo la responsabilidad del Usuario. El seguro no cubrirá los daños, robo o hurto de los objetos personales dejados en el interior del vehículo, así como los daños o perjuicios propios o de terceros que se produzcan como consecuencia de la conducción del vehículo en condiciones contrarias a las normas de tráfico y seguridad vial, así como en el caso de la conducción del vehículo una tercera persona distinta.>>

Por ello, es necesario acudir al **Anexo 1** en el que se regulan las “**Condiciones del seguro**” de las motocicletas de Acciona:

<<La Motocicleta cuenta con un seguro entre las que se encuentran las siguientes coberturas:

1. Responsabilidad civil de suscripción obligatoria.
2. Responsabilidad civil voluntaria. Límite máximo 50.000.000.-€ por siniestro.
3. Protección Jurídica. Defensa y Reclamación de daños. Límite máximo 600.-€
4. Accidentes de conductor y ocupante. Los límites máximos de capital para esta garantía son:

- a. Muerte: 12.000.-€ por víctima
- b. Invalidez Permanente: 12.000.-€ por víctima.

Además, la responsabilidad del Usuario por daños a la motocicleta es limitada y corresponde a una cobertura a todo riesgo, con cobertura parcial con franquicia según lo previsto en las siguientes cláusulas. Sólo el Usuario autorizado puede beneficiarse de la cobertura de los daños al vehículo.

En caso de que la Motocicleta resulte dañada mientras es utilizada por el Usuario o de que el Usuario cause daños, este será responsable hasta una franquicia de 800 €.

Tanto el seguro mencionado como la citada limitación de responsabilidad estarán sujetos a la póliza y a las condiciones generales en materia de seguro obligatorio de vehículos de motor prevista en la Ley de Contrato de Seguro y al Condicionado General y Particular que Acciona Mobility tenga pactado con la Aseguradora.

En caso de que el Usuario incumpla alguna obligación prevista en la Ley de Contrato de Seguro y ello resulte en la exención de pago de la aseguradora, la cobertura del seguro prevista no será de aplicación. En tal caso, no será de aplicación la limitación de responsabilidad a la franquicia.

La cobertura de seguro no será de aplicación si los daños se ocasionan de forma deliberada.

En caso de que el daño sea causado por negligencia grave, el Usuario será responsable frente a Acciona Mobility de conformidad con la Ley de Contrato de Seguro. En caso de daños a un vehículo, la responsabilidad del Usuario se limita a la cantidad de la franquicia acordada si la Motocicleta se ha utilizado de acuerdo con el contrato y el daño se ha notificado sin demora injustificada. La limitación de responsabilidad a la cantidad de la franquicia acordada no aplicará cuando el Usuario cause un daño mecánico debido a un fallo de manejo, por negligencia grave o intencionadamente.>>

5.2.3.2. Siniestros sin culpa

En los “**Términos y condiciones de uso del servicio**” de Acciona Mobility nada se indica en cuanto a los siniestros ocurridos durante el uso del servicio en los que el usuario del mismo no tenga la culpa del accidente. A pesar de ello, se entiende, por paralelismo con el procedimiento establecido para aquellos siniestros en que la culpa recae en el usuario, que éste deberá por un lado informar a Acciona, así como enviar el Parte Amistoso de Accidente a través del Servicio de Atención al Usuario en un plazo máximo de 48 horas, salvo en casos de fuerza mayor, entendiéndose por éstos, a modo de ejemplo, el traslado en ambulancia del usuario a centro hospitalario.

5.2.3.3. Siniestros con culpa

En el **apartado 11** de los “**Términos y condiciones de uso del servicio**” se establece lo relativo a la **responsabilidad del usuario**:

<<11.1 El Usuario se hace responsable de los daños causados por él al Vehículo, a la Sociedad o a cualquier tercero producidos durante su uso. El Usuario deberá informar a la Sociedad, a través del Servicio de Atención al Usuario, sobre cualquier daño que se produzca o cualquier incidente en el que se vea involucrado durante el uso del Vehículo, y tendrá la obligación de enviar el parte de accidente correspondiente a la Sociedad, si fuera el caso, en un plazo máximo de 48 horas, salvo en casos de fuerza mayor, desde el momento que se produce el suceso. En tales supuestos, la Sociedad se reserva el derecho de bloquear el uso del Vehículo y dar por finalizado el Arrendamiento en cuestión.

11.2 En este caso, el Usuario autoriza la facturación de los gastos de reparación correspondientes u otros costes derivados de los daños incurridos, respetando la aplicación de la franquicia contratada.

11.3 Sin perjuicio de la imposición de penalizaciones previstas en la Política de Precios que resulten aplicables, en caso de incumplimiento o cumplimiento irregular por el Usuario de las obligaciones indicadas en estos Términos y Condiciones, y en particular en el caso de falta de diligencia o culpa, negligencia y mala práctica, el Usuario será responsable por los daños y perjuicios causados al Vehículo, a la Sociedad o a cualquier tercero (incluyendo al Pasajero, en su caso) imputables al Usuario.

Sin perjuicio de lo anterior, la Sociedad se reserva el derecho a retener una fianza de 250 € en el caso de alquiler de motocicletas; en los supuestos de incidente durante la utilización del Servicio, para hacer frente a los potenciales daños que hubieran podido ocasionarse, que se hará efectiva a partir del momento de cobro del Arrendamiento en el que se produjo la irregularidad.

11.4 El Usuario se compromete en todo caso a colaborar con la Sociedad en cuanto le sea requerido para hacer valer los derechos de la Sociedad como titular de los Vehículos ante los organismos y juzgados competentes, así como ante las entidades aseguradoras correspondientes, facilitando cuanta información resulte menester.

11.5 Si la Sociedad recibe una reclamación por daños y perjuicios como consecuencia de un accidente, sin haber recibido notificación y la documentación del Usuario que estaba a cargo del Vehículo en el momento del accidente, se reserva el derecho de reclamar los costes correspondientes, así como de resolver la relación contractual entre las Partes.

11.6 En caso de que el Vehículo o cualquiera de sus accesorios fuera objeto de pérdida, robo o actos vandálicos por parte de terceros, el Usuario deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Usuario y reportar dichos actos y seguir las instrucciones que le sean indicadas (en particular, las relativas a la denuncia de tales actos ante las autoridades pertinentes).

11.7 Si el Vehículo fuera retirado por la grúa municipal, durante el servicio o tras haberlo finalizado en una zona de aparcamiento prohibido, todos los costes y sanciones administrativas derivadas se refacturarán al Usuario responsable de la infracción; sin perjuicio de la penalización correspondiente según la Política de Precios aplicable.

11.8 El Usuario se hace responsable del uso del vehículo, así como de cualquiera de las consecuencias, daños, contagios o indemnizaciones derivadas de dicho uso, ya sean a terceros o al propio usuario, que no estén cubiertas por el seguro del vehículo.>>

5.2.3.4. Penalizaciones y sanciones administrativas

En el apartado 12 de los “Términos y condiciones de uso del servicio” se establece lo relativo a las **penalizaciones y sanciones administrativas**:

<<12.1 La Sociedad se reserva el derecho a identificar y comunicar a la Administración Pública la identidad del Usuario que haya cometido una infracción de circulación durante el uso del Servicio o el aparcamiento del Vehículo en zonas prohibidas según la normativa local correspondiente.

12.2 La Sociedad se reserva el derecho de reclamar al Usuario los gastos derivados de las infracciones cometidas, así como la aplicación de las penalizaciones correspondientes.

12.3 Todos los gastos y cargos sufridos por la Sociedad y las sanciones resultantes de procesos legales y sanciones identificadas anteriormente que sean atribuibles al Usuario, serán cargados al Usuario que fuera responsable del Vehículo en el momento de producirse la infracción.

12.4 La falta de pago de las penalizaciones y/o sanciones dará lugar a la suspensión y/o terminación de la relación contractual entre la Sociedad y en el Usuario, pudiendo la Sociedad, reclamar dichos importes sin perjuicio de las medidas que estime convenientes para resarcirse de los daños y perjuicios ocasionados, así como plantear las acciones de reclamación que considere pertinentes.>>

Cabe destacar que en el documento de los **“Términos y condiciones de uso del servicio”** no se detallan los importes de las penalizaciones ni de los daños ocasionados a las motocicletas. Asimismo, no se ha localizado en la web de Acciona Mobility ninguna relación del detalle de los mismos, por lo que el usuario carece de acceso a dicha información, la cual está aceptando expresamente en el momento de darse de alta en el servicio de motosharing con Acciona.

5.2.3.5. Localización de las motocicletas de Acciona

En los **“Términos y condiciones de uso del servicio”** se establece en el **apartado 15** lo relativo a los **dispositivos de localización** de las motocicletas de Acciona:

<<15.1 Con el fin de conservar, proteger, detectar, prevenir delitos y analizar el rendimiento del Vehículo, la Sociedad utilizará dispositivos electrónicos que permiten monitorizar el estado y funcionamiento del Vehículo y seguir sus movimientos en todo momento.

15.2 Esta información podrá utilizarse por la Sociedad con la finalidad de analizar y validar el adecuado uso del Servicio por el Usuario, así como el rendimiento del Vehículo.

15.3 La recogida y uso de dicha información será tratada de conformidad con los presentes Términos y Condiciones. Por los cuales, el Usuario es expresamente informado sobre el uso de dichos dispositivos electrónicos por parte de la Sociedad y sobre el tratamiento que la Sociedad realizará de la información recabada a través de los mismos.

15.4 Los datos de geolocalización se mantendrán durante un periodo de 30 días desde cada desplazamiento o uso, pasados los cuales se desvincularán de los datos de usuario e identificación de cada Vehículo, procediendo a la eliminación de los mismos.>>

5.3. MOVO

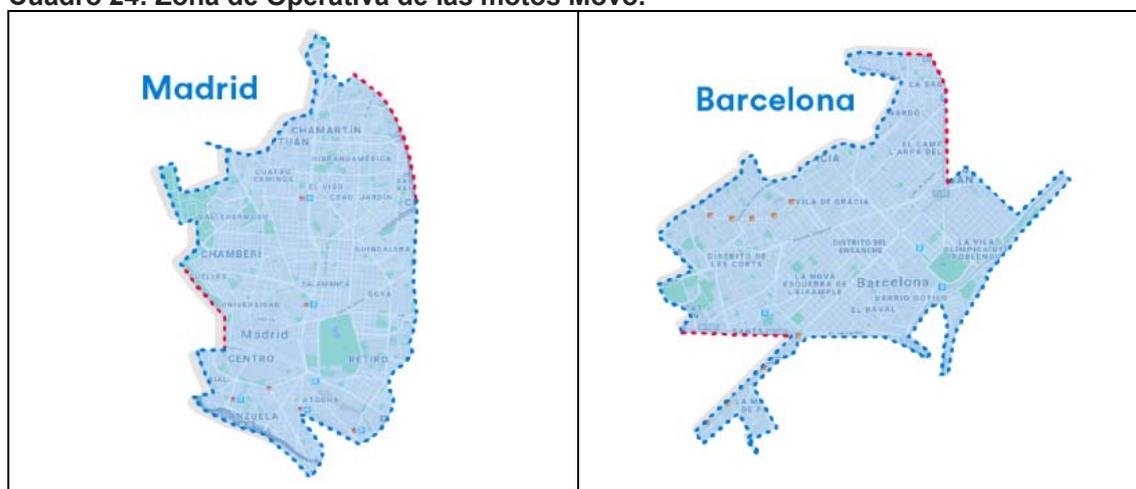
Movo es una empresa filial de Cabify, comenzó su andadura en España en la capital, con muy buena acogida por parte de los usuarios. Cuenta con una flota total de aproximadamente 800 motocicletas con una potencia equivalente a 50cc. Actualmente, opera en Madrid y Barcelona.

Los usuarios pueden alquilar las motos tanto desde la App de Movo como desde la App de Cabify.

5.3.1. Uso del servicio en zona delimitada

El usuario que está dado de alta en Movo puede realizar la reserva de una motocicleta por tiempo y deberá proceder a su aparcamiento dentro de la zona establecida por la empresa, llamada **zona operativa**. El estacionamiento fuera de la misma supondrá un cargo adicional, que según el **Anexo 1.3. del Condicionado** supondrá un cargo al usuario de 75,00 € (importe sin IVA).

Cuadro 24: Zona de Operativa de las motos Movo.



Fuente: <https://movo.me/es/>

5.3.2. Precio del servicio

El precio por el uso de una motocicleta Movo, tanto en Madrid como en Barcelona, es el siguiente:

- o 0,24 €/minuto

5.3.3. Términos y condiciones de MOVO

Del mismo modo que ocurre con las dos anteriores empresas de motosharing, cuando el usuario reserva e inicia el servicio con Movo, además de estar contratando/alquilando el **uso de una moto por un tiempo determinado**, está contratando un **seguro** para dicha motocicleta.

Las coberturas del seguro están establecidas en los “**Términos y condiciones**” de Movo España.

5.3.3.1. Seguro y franquicia

Encontramos dentro de los “**Términos y condiciones**” un apartado específico de **seguros y accidentes**, en el cual se indica lo siguiente referente al seguro:

<<Todos los Vehículos vinculados a los Servicios tienen contratados un seguro de circulación (en adelante, el “Seguro”) y de Responsabilidad Civil conforme a la legislación vigente.>>

Asimismo, en el **Anexo 1.1** se establece lo relativo al **seguro de motocicletas**:

<<El seguro tiene una cobertura por responsabilidad civil. En los casos de responsabilidad del Usuario, éste deberá abonar el importe correspondiente a los daños.

El seguro no tiene cobertura para los daños personales del conductor. Los accesorios (casco, baúl, entrada USB, etc.) no están cubiertos por el seguro y están bajo la responsabilidad del Usuario.

Desde el momento en que el vehículo inicie un viaje, el conductor será responsable de todos los daños que sufra el mismo y de todos los daños y perjuicios, materiales o personales, ocasionados a terceros incluso por caso fortuito o fuerza mayor.

El seguro no cubrirá los daños, el robo o el hurto de los objetos personales dejados en el interior del vehículo, los pinchazos o reventones de neumáticos en ningún supuesto, así como los daños y perjuicios propios o de terceros, que se produzcan como consecuencia de la conducción de las motocicletas MOVO en condiciones contrarias a las normas de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, así como en caso de conducción de las motocicletas MOVO por una tercera persona distinta del Usuario.

En cualquiera de estos supuestos, el Usuario será exclusiva y personalmente responsable de cuantos daños y/o perjuicios pueda sufrir la motocicleta MOVO, los ocupantes de la misma o cualesquiera terceros.>>

Por otro lado, cabe destacar que en el condicionado de Movo nada se indica en cuanto al seguro acerca de la existencia de una **franquicia**, por lo que, al no estar ésta contratada, el usuario tendrá que hacer frente a la totalidad del coste de los daños.

Todo aquello relativo a **daños, robos y fianza** está recogido en los “**Términos y condiciones**” de la siguiente manera:

<<El Usuario se hará responsable de todos los daños causados al Vehículo durante el uso de los Servicios que le fueran imputables.

Además, el Usuario deberá informar a MOVO de cualquier incidencia relacionada con los Servicios a través de los canales de contacto facilitados (Aplicación y/o Sitio Web). El Usuario autoriza a MOVO el cargo y facturación de los gastos de reparación u otros costes derivados y correspondientes a los daños incurridos a través del método de pago facilitado por el Usuario, siempre y cuando fuesen imputables al mismo.

Sin perjuicio de la aplicación de gastos adicionales, en caso de incumplimiento o cumplimiento irregular por el Usuario de las obligaciones indicadas en las presentes Condiciones Generales de Uso, y en particular en el caso de falta de diligencia o culpa, negligencia y mala práctica, el Usuario será responsable por los daños imputables a él y, en su caso, quedará obligado a pagar a MOVO los daños ocasionados a los Vehículos. La lista oficial de daños consta, a tal efecto, en el Anexo 1.3.

En el supuesto de robo, pérdida, hurto, extravío o abandono de los Vehículos, quedará obligado el Usuario a abonar a MOVO los gastos que se establecen en el Anexo 1.3.

Si durante la prestación de un Servicio, el Vehículo o sus accesorios han sido robados o vandalizados, el Usuario deberá (i) ponerse en contacto con MOVO informando de la incidencia, así como (ii) denunciarlo a las autoridades pertinentes (iii) enviando una copia de la denuncia a MOVO dentro de las siguientes 24 horas de haber reportado el incidente a las autoridades.

MOVO se reserva el derecho de retener una fianza de 250€ al Usuario en los supuestos de incidente durante la utilización de los Servicios. En tal caso, la fianza se devolverá al comprobar la correcta devolución del Vehículo y al verificar que éste no presente daños. En caso de presentarlos, se devolverá el valor correspondiente una vez descontado el importe de los daños u otros a pagar por el Usuario, en caso de que éstos le resultaran imputables.>>

5.3.3.2. Siniestros sin culpa

En los “**Términos y condiciones**” de Movo nada se indica en relación a los siniestros en los que, sin responsabilidad del usuario, éste se vea involucrado. Como en anteriores empresas, entendemos por analogía, el usuario deberá informar a la empresa a través de los canales habilitados para ello, es decir, a través de la App o página web. Además, deberá hacer llegar el correspondiente Parte Amistoso de Accidente a Movo en un plazo máximo de 24 horas desde el momento que se produce el siniestro, salvo casos de fuerza mayor (por ejemplo, traslado en ambulancia a centro hospitalario).

5.3.3.3. Siniestros con culpa

En el apartado correspondiente al seguro y accidentes se establece lo relativo a los siniestros en los que el usuario sea el **culpable del siniestro**:

<<El Seguro no se hará cargo de los daños propios que pueda causar el Usuario durante el uso de los Servicios, por lo que el Usuario tendrá que hacerse cargo de los costes de reparación (Anexo 1.3) de los Vehículos que hayan sido dañados y/o inutilizados durante el Servicio y/o sus accesorios (e.j. baúl, USB, soporte móvil, accesorios adicionales) si fuese el culpable del accidente. La reparación de tales daños deberá ser sufragada por el Usuario.

El Seguro tampoco cubre (i) el robo o hurto de los objetos personales dejados en el interior de las motocicletas MOVO; (ii) los pinchazos o reventones de neumáticos de los Vehículos; los daños y perjuicios propios o de terceros que se produzcan como consecuencia de la conducción de los Vehículos sin respetar las normas de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, así como en caso de conducción de los Vehículos por una tercera persona distinta del Usuario. En tales casos, los costes asociados a la reparación de tales daños y perjuicios correrán a cargo del Usuario.

En caso de accidente, el Usuario hará llegar el correspondiente parte de accidentes a MOVO, en un plazo máximo de 24 horas desde el momento que se produce el supuesto suceso, salvo por casos de fuerza mayor que lo impida. La no entrega de dicho documento, implica un cargo adicional de 120 euros, cualquiera que sea el valor de los daños que presente el Vehículo, cuyo importe en todo caso será facturado al Usuario.

Si MOVO recibe una reclamación por daños y perjuicios como consecuencia de un accidente, sin haber recibido la correspondiente notificación y la documentación del Usuario que estaba a cargo del Vehículo en el momento de dicho accidente, MOVO se reserva el derecho de reclamar los costes correspondientes al Usuario y de cobrar un importe adicional en concepto de indemnización, así como de suspender la prestación de los Servicios al mismo.

En cualquiera de los casos mencionados, el Usuario será exclusivamente el responsable de cuantos daños y/o perjuicios puedan sufrir los Vehículos, los ocupantes del mismo o cualesquiera terceros.>>

5.3.3.4. Penalizaciones y sanciones administrativas

En el apartado de los “**Términos y condiciones**” correspondiente a **multas, sanciones y penalizaciones administrativas** se indica que:

<<MOVO se reserva el derecho a identificar ante la Administración Pública a los Usuarios que hayan cometido una infracción de circulación durante el uso de los Servicios o el aparcamiento en zonas prohibidas según la normativa local correspondiente. Asimismo, MOVO podría también reclamar al Usuario los

gastos derivados de las infracciones cometidas, conforme a lo estipulado en el Anexo 1.3.

Todos los gastos y cargos sufridos por MOVO y las sanciones resultantes de procesos legales derivados del uso de los Servicios y de los Vehículos por el Usuario, serán cargados al Usuario que estuviera usando los Vehículos en el momento de cometerse la infracción.

El Usuario es responsable de comprobar que no existen prohibiciones temporales (por obras, mercados, fiestas, eventos, podas de árboles, filmaciones, etc.) en la zona de aparcamiento. En el caso de que así sea, no podrá finalizar el Servicio si la prohibición temporal comienza en menos de 48h (por ejemplo, si la prohibición de estacionamiento comienza el martes a las 09.00, el Usuario está autorizado a aparcar hasta las 09.00 del domingo anterior). No sólo está prohibido estacionar en zonas de carga y descarga, sino también, y de forma genérica, en cualquier zona sujeta a limitación horaria del tipo que sea. Si se produce un estacionamiento de estas características, inclusive en horario permitido, será responsable de la infracción el usuario que dejó el Vehículo allí estacionado. Si el Vehículo es retirado por la grúa municipal, durante el Servicio o tras haberlo finalizado en una zona de aparcamiento prohibido, todos los costes y sanciones administrativas derivadas se facturarán al Usuario responsable de la infracción, además de los costes adicionales correspondientes, según se especifica en el Anexo 1.3.

La falta de pago de las penalizaciones, gastos adicionales y/o sanciones dará lugar a la suspensión del uso de los Servicios por MOVO, quien podrá, además de reclamar dichos importes, adoptar las medidas que estime convenientes para resarcirse de los daños y perjuicios ocasionados, así como plantear las acciones de reclamación que considere pertinentes antes los tribunales.>>

Cuadro 25: Tabla de Daños y gastos adicionales Movo.

Anexo 1.3: Tabla de Daños y gastos adicionales	
Daños y gastos aplicables a motocicletas	
DETALLE	VALOR EN €
Pérdida de los documentos de la moto	10
Baúl	125
Botón baúl	30
Windshield	10
Manetas de frenos (cada uno)	9
Panel MOVO	50
Soporte de móvil	40
Disco freno trasero	20
Disco freno delantero	28
Mando luces	15
Guardabarros delantero o trasero (cada uno)	26
Luz frontal	100
Luz trasera	50
Intermitentes (cada uno)	8
Casco dañado o desaparecido (cada uno)	85
Retrovisor (cada uno)	8
Matrícula desaparecida	45
Caballete	25
Panel frontal	23
Panel frontal-lateral (cada uno)	27
Faldón (cada uno)	28
Puño de gas	7
Llanta (cada uno)	65
Asiento	60
Display	75
Horquilla	138
Rueda (cada uno)	65
Batería	1500
Columna de dirección	43
Motor	450
Reposapiés (cada uno)	15
Pinza freno (cada uno)	65
Manillar	15
Precios sujetos a M.O (30€/h)	
Fecha actualización, Septiembre 2018	

Otros gastos adicionales relativos al uso de motocicletas	
Gastos administrativos	
Gestión de multas	25
Impago de facturas	25
Gestión de retirada de vehículo en depósito	85*
No notificar accidente	120
No notificar robo	50
Conducción del vehículo	
Gastos operaciones	
Retirada de moto mal estacionada	25
Retirada de moto fuera de la zona permitida y reubicación	75
Retirada de moto por falta de carga en batería	75
Tasa por retirada de vehículo en la vía pública	(a determinar – según el caso)
Estacionar en parking privado o de acceso restringido	150
Gastos por realizar repetidas reservas sin llegar a iniciar un viaje (más de 2 veces consecutivas)	50
Conducción de persona ajena al servicio	100
Limpieza especial	50

Los precios de daños y demás gastos incluyen IVA.

NOTA: Los gastos adicionales establecidos en este apartado se cobrarán sin perjuicio de las sanciones aplicadas, que serán cobradas aparte, por la administración pública o entidad bancaria, en función de su naturaleza.

Fuente: Términos y condiciones Movo España (2020).

5.3.3.5. Localización de las motocicletas Movo

En el condicionado de Movo España nada se indica en relación a los sistemas de localización de las motocicletas, aunque es evidente que éstas cuentan con dispositivos de geolocalización, puesto que de otro modo sería imposible toda la operativa (localización, reserva, uso, etc.) del motosharing de Movo.

Por lo tanto, en lo relativo a este aspecto, el usuario no dispone de información alguna en cuanto al uso y tratamiento de dichos datos.

5.4. Comparativa entre las empresas de motosharing analizadas

MOTOSHARING			
Año inicio actividad	2016	2018	2018
Flota en 2020	4.500 motos	10.000 motos	800 motos
Potencia	125cc y 50cc	125cc	50cc

Tipo	100% eléctricas	100% eléctricas	100% eléctricas
Ciudades en las que opera	Madrid Barcelona Valencia Málaga Mallorca	Madrid Barcelona Valencia Sevilla Zaragoza	Madrid Barcelona
Localización, reserva y uso	App eCooltra	App Acciona	App Movo App Cabify
Servicio motosharing	En zona delimitada: -Recogida -Circulación -Aparcamiento	En zona delimitada: -Recogida -Aparcamiento	En zona delimitada: -Recogida -Aparcamiento
Precio del servicio	Sin cuota de alta. Por minutos : 0,26 €/min. Por bloques : -Cuota de 10 € (0,22 €/ min) -Cuota de 20 € (0,21 €/min) -Cuota de 50 € (0,19 €/min) -Cuota 90 € (0,18 €/min)	Sin cuota de alta. Por minutos : -Modo standard: 0,26 €/min. - Modo custom: 0,28 €/min. - Modo X-tra: 0,35 €/min. -Modo pausa: 0,05 €/min.	Sin cuota de alta. Por minutos : 0,24 €/min.
Seguro	Incluido en la tarifa del servicio.	Incluido en la tarifa del servicio. Responsabilidad civil obligatoria y	Incluido en la tarifa del servicio.

	<p>voluntaria (límite máximo 5.000 €/siniestro)</p> <p>Accidentes de conductor y ocupante (límites máximos por muerte y por invalidez permanente 12.000 € por víctima).</p> <p>Cobertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Daños a terceros. -Total en los daños y robo del vehículo, con franquicia. <p>No cobertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Daños personales del conductor. -Accesorios: casco, baúl, entrada USB, etc. -Objetos personales del usuario. -Pinchazos o reventones de neumáticos. -Daños y perjuicios propios o de terceros consecuencia de una conducción del 	<p>voluntaria (límite máximo 5.000 €/siniestro)</p> <p>Accidentes de conductor y ocupante (límites máximos por muerte y por invalidez permanente 12.000 € por víctima).</p> <p>Cobertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Todo riesgo por daños en el vehículo, con franquicia. <p>No cobertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Daños personales del conductor. -Accesorios: casco, baúl, soporte para Smartphone, etc. -Objetos personales del usuario dejados en el interior del vehículo. -Daños y perjuicios propios o de terceros que se produzcan como consecuencia de 	<p>voluntaria (límite máximo 5.000 €/siniestro)</p> <p>Accidentes de conductor y ocupante (límites máximos por muerte y por invalidez permanente 12.000 € por víctima).</p> <p>Cobertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Daños a terceros. <p>No cobertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Daños personales del conductor. -Accesorios: cascos, baúl, entrada USB, etc. -Objetos personales del usuario dejados en el interior del vehículo. -Pinchazos o reventones de neumáticos. -Daños y perjuicios propios o de terceros que se produzcan como consecuencia de
--	--	---	--

	vehículo contraria a las normas de tráfico y/o conducción por persona distinta al usuario.	la conducción del vehículo en condiciones contrarias a las normas de tráfico y seguridad vial, así como en el caso de la conducción del vehículo por una tercera persona distinta al usuario. - Cuando el usuario cause un daño mecánico debido a un fallo de manejo, por negligencia grave o intencionadamente.	la conducción de la moto en condiciones contrarias a las normas de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, así como en caso de conducción por una tercera persona distinta del usuario.
Franquicia	500,00 €	800,00 €	Sin franquicia.
Protección jurídica	No se indica nada.	Defensa y reclamación de daños (con límite máximo de 600,00 €)	No se indica nada.
Siniestros	Usuario debe: -Contactar con el Soporte de Atención al Cliente y describir lo ocurrido, informar de los daños del vehículo e indicar dirección del siniestro. -Cumplimentar debidamente la DAA o presentar denuncia por el accidente. -Enviar copia de	Usuario debe: -Informar a través del Servicio de Atención al Usuario. -Cumplimentar debidamente la DAA o presentar denuncia por el accidente. -Enviar la DAA en	Usuario debe: -Informar de cualquier incidencia a través de la App o página web. -Enviar la DAA en

	la DAA en 48h tras el accidente, salvo casos de fuerza mayor, y dejar original en el interior del vehículo.	48h, salvo casos de fuerza mayor.	24h, salvo casos de fuerza mayor.
Daños	<p>Usuario responsable de los daños al vehículo:</p> <p>+ Se facturarán los gastos de reparación de los daños y otros costes derivados (aplicando la franquicia).</p> <p>+ Penalización en caso de incumplimiento de los TyC.</p> <p>+ Retención fianza de 250,00 €</p>	<p>Usuario responsable por los daños y perjuicios causados al vehículo, a Acciona o a cualquier tercero (incluyendo al pasajero, en su caso):</p> <p>+ Se facturarán los gastos de reparación de los daños y otros costes derivados (aplicando la franquicia).</p> <p>+ Penalización en caso de incumplimiento de los TyC.</p> <p>+ Retención fianza de 250,00 €</p>	<p>Usuario responsable de los daños al vehículo:</p> <p>+ Se facturarán los gastos de reparación de los daños y otros costes derivados.</p> <p>+ Penalización en caso de incumplimiento de los TyC.</p> <p>+ Retención fianza de 250,00 €</p>
Penalizaciones	<p>-La no comunicación del accidente o negativa a facilitar información: 882,00 €</p> <p>-Aparcar fuera de la zona establecida: 450,00 €</p> <p>-Gastos administrativos gestión multas: 25,00 €</p>	<p>No se detallan los importes de las penalizaciones ni de los daños ocasionados a las motos.</p>	<p>-No comunicar siniestro: 120,00 €</p> <p>-Aparcar fuera de la zona establecida: 75,00 €</p> <p>-Gestión multas: 25,00 €</p>

	<p>-Gastos recuperación depósito: 25,00 €</p> <p>-Gastos Grúa Municipal: 61,00 €</p> <p>-Conducción bajo los efectos de alcohol o drogas: suspensión cuenta usuario durante 8 meses.</p>		<p>-Gestión de retirada de vehículo en depósito: 85,00 €</p> <p>-Retirada de moto mal estacionada: 25,00 €</p> <p>-Conducción por persona ajena al servicio: 50,00 €</p>
<p>Sanciones administrativas</p>	<p>Se reserva el derecho a identificar ante la Administración Pública a los usuarios que cometan infracción de circulación o aparcamiento en zonas prohibidas.</p> <p>Se reclamarán al usuario las infracciones cometidas. Los gastos y cargos, así como las sanciones, serán cargadas a la cuenta del usuario responsable del vehículo + Penalización (desde 25,00 € a 111,00 €)</p>	<p>Se reserva el derecho a identificar ante la Administración Pública la identidad del usuario que haya cometido una infracción de circulación durante el uso del servicio o el aparcamiento del vehículo en zonas prohibidas.</p> <p>Se reclamará al usuario los gastos derivados de las infracciones cometidas. Los gastos y cargos, así como las sanciones, serán cargadas a la cuenta del usuario responsable del vehículo + Penalización.</p>	<p>Se reserva el derecho a identificar ante la Administración Pública a los usuarios que hayan cometido una infracción de circulación durante el uso de los servicios o el aparcamiento en zonas prohibidas.</p> <p>Se cargarán al usuario los gastos y cargos sufridos, así como las sanciones resultantes de procesos legales.</p>

<p>Dispositivos de localización</p>	<p>Uso de dispositivos electrónicos que permiten motorizar el estado, funcionamiento y seguir movimientos de la moto.</p> <p>Finalidad: conservar, proteger, detectar, prevenir delitos y analizar el rendimiento del vehículo.</p> <p>Usuario otorga consentimiento explícito al uso de los dispositivos electrónicos.</p>	<p>Uso de dispositivos electrónicos que permiten motorizar el estado, funcionamiento del vehículo y seguir sus movimientos en todo momento.</p> <p>Finalidad: conservar, proteger, detectar, prevenir delitos y analizar el rendimiento del vehículo.</p> <p>Usuario es expresamente informado del uso de dichos dispositivos electrónicos a través de los TyC.</p> <p>Se podrá utilizar dicha información para analizar y validar el adecuado uso del servicio por el usuario.</p> <p>Los datos de geolocalización se mantendrán durante un periodo de 30 días desde cada desplazamiento o uso.</p>	<p>Nada se indica.</p>
--	---	--	------------------------

6. Necesidades detectadas

6.1. En relación a los usuarios de carsharing y motosharing

En relación con las necesidades detectadas en cuanto a los usuarios de los servicios de carsharing y motosharing de las empresas que hemos analizado anteriormente, cabe destacar que, a pesar de contratar junto al servicio de alquiler del vehículo por un tiempo determinado el seguro obligatorio de responsabilidad civil para el vehículo a motor, **ninguna de ellas** (ni en su página web, ni en la App, ni en los Términos y Condiciones del servicio) **ofrece una información suficientemente clara** sobre la cobertura del seguro del vehículo ni sobre la cobertura de Defensa Jurídica del usuario que garantice una protección de sus derechos en supuestos de conflicto, puesto que, tal y como hemos comprobado, la información facilitada sobre la cobertura del seguro es sucinta y en algunos casos parcial.

Ninguna de las empresas de carsharing y motosharing analizadas ofrece información sobre **cuál es la Compañía que asegura los vehículos**. Por ello, en caso de accidente, el usuario debe contactar siempre con el centro de atención de la empresa de servicios correspondiente para informar del siniestro y debe seguir los pasos establecidos por cada una de dichas empresas; si el usuario incumple alguno de los pasos establecidos puede suponerle la no cobertura del siniestro por parte del seguro, así como un cargo adicional en concepto de penalización económica. De este modo, será la empresa prestadora del servicio quien, una vez recibida la comunicación del siniestro por parte del usuario, trasladará a la Compañía aseguradora la información correspondiente y la documentación relativa al accidente. Todo ello no ofrece suficiente transparencia de información al usuario final del servicio, puesto que la empresa prestadora será la que actúe como intermediaria entre éste y la Compañía aseguradora de Responsabilidad Civil del vehículo. Entendemos que deberían facilitarse los datos completos de la Compañía aseguradora (razón social, domicilio, teléfono y correo electrónico), así como información sobre los canales de reclamación del Servicio de Atención al Cliente de dicha Compañía.

También hemos detectado que en ninguna de las tres empresas de carsharing analizadas (Ubeeqo, Car2Go y Zity) se especifican en los Términos y Condiciones de contratación las **cuantías máximas garantizadas por la póliza de seguros**. Tan solo en el condicionado de Zity se indica, entre otras, que el usuario dispone de cobertura de Defensa Jurídica y asistencia legal, sin más explicación, por lo que no se desglosa el contenido de dicha cobertura ni tampoco la cuantía máxima garantizada.

En cuanto a las tres empresas de motosharing analizadas (eCooltra, Acciona y Movo), debemos señalar que tan solo Acciona ofrece información sobre las cuantías máximas de las coberturas del seguro (Responsabilidad civil voluntaria: 50.000,00 €/siniestro; Defensa Jurídica: 600,00 €; Accidentes conductor y ocupante: muerte: 12.000 €/víctima e invalidez permanente: 12.000 €/víctima).

En este punto debemos señalar que la cobertura ofrecida a los usuarios de los servicios de carsharing y motosharing es la básica del Seguro obligatorio de vehículos a motor y, en algunos casos, la voluntaria de Responsabilidad Civil, regulado por el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor.

Por otro lado, consideramos importante destacar el hecho que las sumas aseguradas, en aquellas pólizas que ofrecen cobertura de Defensa Jurídica a través del seguro del vehículo, son muy bajas. Tal y como hemos visto, la póliza del seguro del vehículo de Acciona cubre la Defensa Jurídica hasta el límite máximo de 600,00 € y, tal y como indica la DGS, la suma asegurada en la garantía de defensa jurídica debe ser suficiente para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos legalmente reconocidos a los asegurados.²⁷ Por ello, es más que probable que dicha cantidad sea significativamente insuficiente para cubrir los gastos procesales (abogado, procurador, peritos, tasas, etc.) que se deriven de una reclamación judicial.

En cuanto a los importes de la **franquicia** contratada, todas las empresas de carsharing y de motosharing ofrecen información clara y detallada del importe de la misma. Incluso se detalla, en las empresas de carsharing que así ofrecen, la posibilidad de contratar una reducción de la cuantía establecida como franquicia, que supone el pago de una contraprestación económica.

Por otro lado, en cuanto a los **dispositivos de localización** instalados tanto en los vehículos como en las motocicletas, debemos señalar que dichos dispositivos están instalados con las finalidades indicadas en los Términos y condiciones del servicio y cuyo interés recae exclusivamente en las empresas de carsharing y motosharing.

Es decir, dichos dispositivos de localización servirán a las empresas prestadoras del servicio para, en primer lugar, controlar del uso del vehículo por parte de los usuarios (registrar su posición, el tiempo de utilización, la distancia recorrida, el nivel de batería/combustible, controlar retrasos de devolución, etc.), así como, en segundo lugar, registrar y gestionar la siniestralidad.

En ningún momento se hace mención a la posibilidad de utilización del registro de dichos datos para la defensa de los usuarios en casos de accidentes de circulación. Contrariamente, se indica que podrán ser utilizados para salvaguardar los intereses de la empresa, como es el caso de Zity.

También se indica que los datos registrados podrán ser cedidos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Juzgados y Tribunales, así como a las Administraciones Públicas. Así, el usuario tan solo podría acceder a dichos datos en sede judicial, quedando fuera de su alcance para las reclamaciones en vía extrajudicial o amistosa los datos registrados durante la utilización de los vehículos, en caso de ser necesarios para la defensa de sus intereses.

²⁷ Guía Técnica 1/2018 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones relativa a las [buenas prácticas en el Seguro de Defensa Jurídica](#).

En relación con las **coberturas del seguro de carsharing** debemos señalar que tan solo Ubeqoo ofrece la cobertura de **daños personales** al conductor y los ocupantes del vehículo. Sin embargo, es importante tener presente que ni Car2Go ni Zity la ofrecen.

En cuanto a los **daños al vehículo**, éstos estarán cubiertos por el **seguro a todo riesgo**, aplicando siempre la correspondiente **franquicia**, la cual dependerá del tipo de vehículo y de la modalidad contratada por el usuario, así como si se ha contratado una reducción de la franquicia, en los casos en los que se ofrezca. No obstante, aunque se trate de pólizas a todo riesgo, la cobertura por **daños propios ocasionados por el usuario nunca estará cubierta** y, en consecuencia, el usuario deberá abonar el importe de su reparación y, en su caso, además los importes que correspondan en concepto de penalización.

En cuanto a las **coberturas del seguro de motosharing** debemos fijarnos en que tan solo el seguro de Acciona ofrece la cobertura de indemnización en supuestos de accidentes de conductor y ocupante, señalando los límites máximos establecidos. Ni eCooltra ni Movo cubren los **daños personales** del conductor, los objetos personales del usuario, ni los accesorios de la motocicleta. Asimismo, tampoco quedan cubiertos los pinchazos ni reventones de neumáticos.

Las tres empresas de motosharing analizadas cubren los **daños a terceros**. En cuanto a los **daños a las motocicletas**, estos se cubren hasta el límite establecido en la franquicia para el caso de eCooltra y Acciona, puesto que el seguro de Movo no contempla el todo riesgo para daños en vehículo con franquicia, por lo que el usuario deberá abonar la totalidad de los daños ocasionados al vehículo, más si procede la correspondiente penalización.

6.2. En relación a las empresas de carsharing y motosharing

Uno de los principales problemas con los que se enfrentan en su día a día es **la flota o volumen de vehículos que gestionan y la diversidad de usuarios/clientes con la que cuentan**, por lo que, evidentemente, la póliza de seguros no es individualizada y las características (edad, antigüedad del permiso de conducir, etc.) son muy diversas entre un usuario y otro.

Por ello, en su día a día precisan un estricto rigor en cuanto al **control** de los vehículos. Concretamente, necesitan conocer en todo momento el usuario registrado que ha realizado una reserva, uso y devolución. Es por ello que la utilización de **dispositivos de localización** les permite gestionar de una manera más sencilla, con garantías y a distancia, la flota de vehículos.

No obstante, teniendo en cuenta el volumen diario de servicios contratados de carsharing y motosharing, las incidencias en cuanto a **siniestros** ocurridos con los vehículos pueden suponer un **coste tanto de tiempo como de gestión** que posteriormente tienen que repercutir a los usuarios en forma de penalización económica o, incluso, procediendo a dar de baja a un usuario que

no cumpla con los términos y condiciones establecidos, además de exponerse a la posibilidad del aumento de las primas del seguro de responsabilidad civil de los vehículos, que afectarán de manera indirecta a los precios del servicio para el conjunto de usuarios de los servicios de carsharing y motosharing.

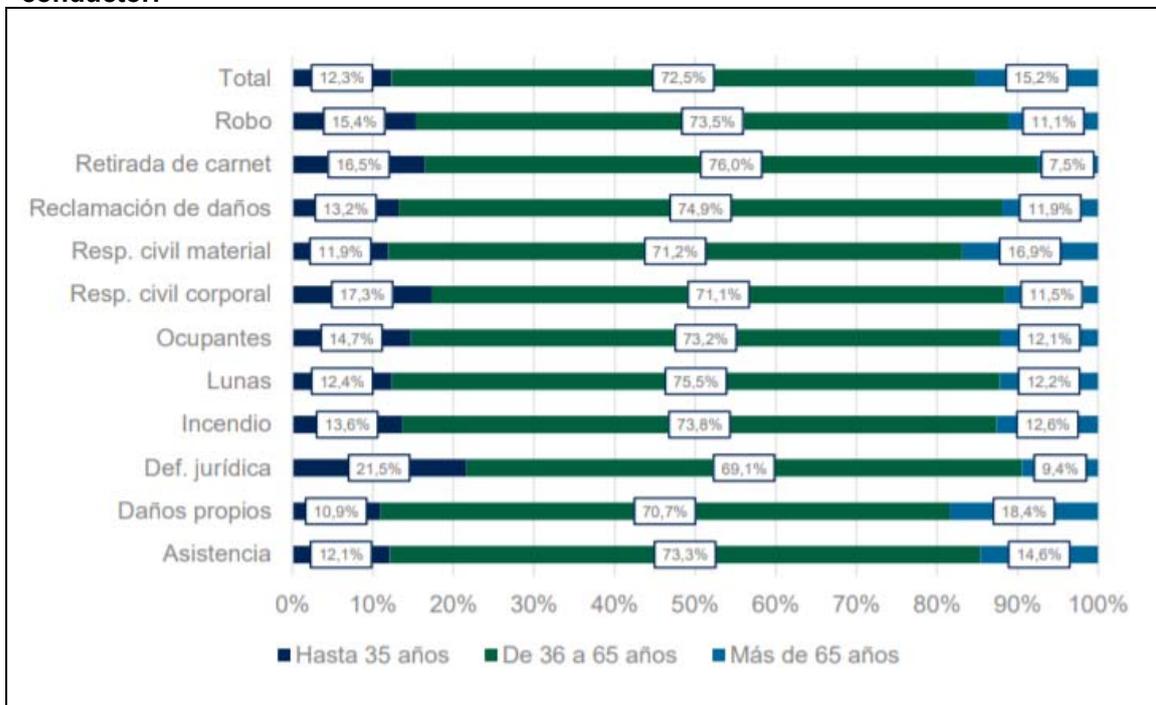
Por otro lado, existen **otro tipo de situaciones** en las que la empresa de carsharing o motosharing pueden precisar una solución jurídica. Por ejemplo, cuando tras un siniestro se efectúe una mala reparación del vehículo por parte del taller reparador o situaciones en las que exista disconformidad con la oferta indemnizatoria propuesta por la Compañía de seguros tras un siniestro cubierto por la póliza del vehículo.

7. Soluciones que puede aportar el seguro de Defensa Jurídica

7.1. A los usuarios de carsharing y motosharing

Para iniciar el presente capítulo, consideramos importante señalar el Informe de UNESPA sobre el parque automovilístico en España y sus percances (2020, con cifras de 2018)²⁸ en el que se indica que *“la participación de los jóvenes conductores es algo más elevada en los percances graves de responsabilidad civil corporal, con un 17,3% del total. Este dato, en todo caso, debe interpretarse en estrecha relación con otro, [...] los conductores de hasta 35 años suponen el 10,4% de los totales. El peso de los accidentes en los accidentes graves es claramente superior a su peso relativo entre el conjunto de conductores.”*

Cuadro 26: Distribución de los percances por coberturas, de acuerdo con la edad del conductor.



Fuente: Unespa. Informe sobre el parque automovilístico en España y sus percances.

El informe prosigue, indicando que *“por esta razón, se ha realizado un análisis algo más pormenorizado de los percances graves, con el enfoque de la edad y el tipo de vehículo, centrando el análisis en los vehículos más comunes. Los datos muestran que la sobrerrepresentación de los conductores de hasta 35 años en los percances graves se da, sobre todo, entre los vehículos de dos ruedas.”*

²⁸ UNESPA. [El parque automovilístico en España y sus percances](#), cifras de 2018.

Cuadro 27: Distribución de los percances graves según tipo de vehículo y edad.

	Ciclomotores	Motos	Escúteres	Furgonetas	Turismos
Hasta 35 años	30,9%	33,4%	28,6%	6,4%	15,6%
De 46 a 50 años	7,9%	11,6%	12,5%	9,3%	11,6%
De 51 a 55 años	10,6%	12,8%	12,4%	12,3%	12,9%
De 56 a 60 años	13,8%	12,6%	12,2%	12,5%	13,0%
De 61 a 65 años	11,2%	11,5%	10,7%	11,3%	13,5%
Mayor de 65 años	7,3%	8,5%	8,4%	10,0%	11,7%
No especificada	4,7%	4,6%	4,4%	7,0%	8,2%

Fuente: Unespa. Informe El parque automovilístico en España y sus percances.

De dichos datos extraemos que son los jóvenes hasta 35 años quienes sufren más siniestros graves en comparación con el resto de conductores y que dichos siniestros se dan sobre todo con vehículos de dos ruedas (ciclomotores, motos y escúteres).

Por todo lo anterior, entendemos que el **público objetivo** al cuál deberíamos dirigir la contratación de una póliza de Defensa Jurídica es este sector de la población joven (de entre 18 a 40 años), puesto que es el que objetivamente le surgirá la necesidad de contar con la defensa y la reclamación jurídica ante situaciones derivadas del uso y la conducción de los vehículos de carsharing y, especialmente, de motosharing, ya que potencialmente es dicho sector el que más usa dicho servicio y, tal y como hemos visto, el que sufre más siniestros de circulación con vehículos a motor de dos ruedas.

En España no contamos con una normativa previa que regule la prestación del servicio de carsharing ni tampoco del servicio de motosharing. Cabe destacar que, desde el mes de marzo de 2017, en Alemania cuentan con una ley específica de carsharing que recoge una serie de concesiones a las empresas prestadoras de estos servicios, así como a sus usuarios, como puede ser la reserva de plazas de aparcamiento en vía pública de manera exclusiva o exenciones de tasas y descuentos para los vehículos. Por ello, hasta que en España se regulen este tipo de servicios, son las aseguradoras las que tienen que dar respuesta y soluciones a los riesgos implícitos que conlleva el propio servicio.²⁹

Tal y como hemos visto en el apartado 2.2. del presente trabajo, nos encontramos ante **nuevas formas de consumo**, en las que a través del carsharing y del motosharing la movilidad se convierte en un servicio que se contrata a través del Smartphone. Hemos de ser conscientes que la forma de movernos y la forma de acceder al medio de transporte obligarán a las aseguradoras a evolucionar hacia flotas de servicios, dejando de lado los productos tradicionales para particulares, principalmente en las grandes ciudades.³⁰

²⁹ Matthias Finger and Maxime Audouin. "The Governance of Smart Transportation Systems". Springer, 2019.

³⁰ Ángel Casarrubios Suárez. "La Nueva movilidad y el seguro de autos: adiós al coche en propiedad, hola al carsharing". INESE, 2019.

Por lo tanto, consideramos que el ofrecimiento de una póliza de Defensa Jurídica debería seguir las mismas pautas, es decir, debemos dejar de lado los sistemas de contratación tradicionales, para pasar a un **nuevo modelo de negocio digital** con el usuario/cliente, unido al hecho que el carsharing y el motosharing son negocios de servicios de grandes flotas de vehículos. Por ello, resulta fundamental poder disponer de una herramienta que permita al usuario contratar una póliza de Defensa Jurídica a través de una página web o a través de una App. De este modo, el usuario de carsharing o motosharing podrá realizar la **contratación de la póliza a distancia mediante su teléfono móvil**.

Con ello, la **contratación de la póliza de Defensa Jurídica** se ofrecería al usuario como un **plus** a la contratación del servicio de movilidad y que, a pesar de disponer del seguro obligatorio de responsabilidad civil para vehículo a motor, garantice un **servicio de protección legal adaptado a las necesidades del usuario**, fácil y rápido de contratar, que tan solo precise los datos imprescindibles y con los mínimos pasos para su validación. Todo ello según lo establecido en la Sección 9ª, que regula el Seguro de defensa jurídica, de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

La economía colaborativa presenta el reto de adecuar los servicios de protección jurídica a la demanda del nuevo consumidor. Por ello, las aseguradoras tienen una fantástica oportunidad de mejorar la experiencia de los usuarios³¹ y aumentar la calidad del servicio con seguros diseñados a medida.³²

En consecuencia, según las necesidades de cada usuario, éste podrá **decidir la duración** de la póliza de protección jurídica a realizar:

- **Puntual o pago por uso:** El usuario podrá optar por contratar la póliza de protección jurídica para un determinado alquiler de un vehículo de carsharing o motosharing, conocido como póliza *on demand*, que permite al usuario activar y desactivar la póliza cuando éste lo desee, por lo que este tipo de póliza proporciona una gran flexibilidad al usuario.

El formato de seguro *on demand* establece una nueva relación entre la compañía aseguradora y los clientes, los cuales deciden la duración que quieren mantener el seguro en función del tiempo que vayan a utilizar el servicio de carsharing y motosharing. Por lo tanto, dicho sistema de contratación podrá ser activado y desactivado por el propio usuario, a través de su teléfono móvil, mediante un sencillo proceso de “*on/off*”. De este modo, si un usuario desea contratar la póliza de protección jurídica para un determinado trayecto, deberá activar el “*on*” para contratar, a la vez que realiza la reserva del vehículo compartido a través de la plataforma de la empresa prestadora del servicio, y desactivar mediante el botón “*off*” una vez finalizado el trayecto con el vehículo de carsharing y/o motosharing.

³¹ Nagore De Los Ríos. “La experiencia de cliente vale más que tus productos y servicios. Mejorando la experiencia del cliente: servicios multiplataformas y movilidad”, Insurance World Challenges, 2020.

³² Florent Banwarth. “Seguros a medida para la economía colaborativa”, Revista Actuarios, núm. 45 - otoño 2019, págs. 18-19.

- **Ámbito temporal preestablecido:** Pensado para aquellos usuarios de los servicios de carsharing y/o motosharing que utilicen este tipo de movilidad de manera recurrente.

A este tipo de usuarios se les ofrecerá la posibilidad de contratar una póliza de protección jurídica por periodos determinados y preestablecidos (mensual, trimestral o anual), que podrán prorrogarse por periodos posteriores, iguales o diferentes, a elección del usuario.

La contratación de la póliza de defensa y reclamación de los derechos del usuario ha de ofrecerse con **total transparencia de información, precios y coberturas**³³, utilizando un lenguaje cercano y sencillo de entender, ofreciendo una comunicación rápida y sin dificultad para el usuario, facilitando previa celebración del contrato toda aquella información establecida en la Sección 6ª del Libro Segundo del Real Decreto Ley 3/2020, de 4 de febrero, sobre Medidas para la adaptación del derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de seguros privados y planes y fondos de pensiones.

Cuando un usuario contrate la póliza de protección jurídica y sufra una **incidencia o siniestro** durante la utilización de un vehículo de carsharing o motosharing, todas las **comunicaciones** con la Compañía aseguradora serán prioritariamente mediante el **uso de sistemas digitales**.

Ello supondrá que el usuario, en caso que deba dar parte de un siniestro, a través de la App instalada en su Smartphone podrá enviar fotografías o vídeos del Parte Amigable de Accidente (DAA), de los daños ocasionados, de los partes médicos, de la multa recibida, etc. Desde la Compañía de Protección Jurídica se le confirmará la recepción de dicha documentación y se iniciaran los trámites jurídicos oportunos. Asimismo, el usuario a través de la App podrá conocer en todo momento el estado de su expediente y los tiempos previstos para su resolución. Una vez realizadas las gestiones por parte del tramitador, se le informará mediante la App del resultado y, si fuera el caso, se realizará el pago de la correspondiente indemnización económica obtenida tras las gestiones de reclamación.

La **comunicación** por parte de la Compañía aseguradora de Protección Jurídica con el usuario será **fluida, ágil y entendible**. Por ello, podrán utilizarse *chatbots* para mantener informado al usuario que solicite y precise una respuesta inmediata en cualquier momento. Los *chatbots* permiten atender las principales dudas y gestiones de los usuarios de manera rápida, posibilitando una interacción muy ágil con el cliente.

Asimismo, mediante la contratación de la póliza de Defensa Jurídica, y evidentemente tras acuerdo con las empresas de servicios de carsharing y motosharing, se podrán utilizar los **datos de la localización de los vehículos** implicados en un siniestro para la gestión tanto extrajudicial como judicial de los expe-

³³ Aura Esther Vilalta Nicuesa. "La regulación europea de las plataformas de intermediarios digitales en la era de la economía colaborativa", Revista Crítica de Derecho Inmobiliario, núm. 765, octubre 2017.

dientes, comportando un plus en la defensa y reclamación a favor de los intereses del usuario. No obstante, debemos señalar que el uso de los datos registrados por los dispositivos de localización será siempre desde el respeto a la normativa vigente en cada momento sobre Protección de Datos Personales, actualmente, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, y, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Por otro lado, el uso de los datos facilitados por los dispositivos GPS instalados en los vehículos (coches y motos) podrá utilizarse para la **tarificación de la póliza de Defensa Jurídica**, siempre contando con el consentimiento previo y explícito del usuario del servicio, tal y como establece la actual normativa de Protección de Datos Personales, anteriormente mencionada.

El uso de la **telemática** permite a los aseguradores mejorar la segmentación de los riesgos y la tarificación gracias a los datos registrados por los vehículos, que describen el comportamiento del conductor en tiempo real. Además, la telemática facilita la gestión de siniestros, al basarse en la detección y reconstrucción de accidentes³⁴.

La cobertura deberá centrarse más en los hábitos de conducción con un seguro basado en el uso (*pay how you drive*) o bien en el pago por kilómetro (*pay as you drive*).³⁵ Estos sistemas ofrecen ventajas para las aseguradoras, como son la mejor segmentación del mercado, clasificación del riesgo de su cartera de clientes y un aumento de la equidad; aunque también ofrece ventajas a los asegurados, ya que obtienen primas más ajustadas y personalizadas, aumentando asimismo la transparencia de los sistemas de tarificación.³⁶

No obstante lo anterior, en un primer momento para la tarificación de la póliza de Protección Jurídica deberá realizarse una segmentación de riesgos, creando grupos homogéneos y para ello se podrán utilizar los datos sobre la siniestralidad existentes hasta el momento en las empresas de carsharing y motosha-ring, junto con los datos de la edad de los usuarios y la tendencia en el tiempo. Además, podrá utilizarse aquella información ya disponible en la propia Compañía de Protección Jurídica sobre el porcentaje de pólizas de defensa jurídica y el número de siniestralidad declarada, así como el coste medio de un expediente, para realizar el cálculo de la prima a abonar por el usuario. Con ello se establecerá una *tarifa a priori*, que será el precio inicial de la póliza del asegurado, para *a posteriori* poderla adecuar, una vez se tengan datos suficientes sobre el comportamiento del usuario y su siniestralidad. Todo ello de manera eventual, hasta el momento en que se pueda hacer uso de la telemática.

³⁴ Swiss Re, “Descubriendo todo el potencial de la telemática. Cómo aportan valor los seguros conectados a aseguradores y consumidores: un caso de estudio sobre Italia”, 2017.

³⁵ Instituto Español de Analistas Financieros | Fundación de Estudios Financieros. Foros de debate de la fundación. Autores: Mercedes Ayuso, Inmaculada Domínguez y Montserrat Guillén. “Sector Asegurador: nuevos retos del sector del automóvil”. Documento de trabajo núm. 17, 2019.

³⁶ Daniel Rubio de la Torre. (2016). “Telematics y el seguro del automóvil: una nueva póliza basada en los servicios”. Cuadernos de Dirección Aseguradora, núm. 202, Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras, Universidad de Barcelona.

En este punto debemos enlazar lo con indicado al principio del presente capítulo, cuando indicábamos que el usuario podrá optar por realizar una contratación puntual (para un desplazamiento concreto) o temporal (por un determinado tiempo), puesto que evidentemente el importe de la prima va a verse afectado por la modalidad de contratación en un primer momento, ya que la póliza puntual supondrá un mayor riesgo para la aseguradora, debido a que no se dispondrán de datos suficientes sobre ese usuario. No obstante, pasado cierto tiempo, la aseguradora podrá contar con la información suficiente y adecuar la tarifa según el comportamiento del usuario.

Con todo lo anteriormente indicado, **el usuario del servicio de carsharing y/o motosharing**, podrá contratar una póliza de Defensa Jurídica **que se adapte a sus necesidades reales**. Para ello se ofrecerán a los usuarios de carsharing y motosharing las siguientes **garantías** en la póliza de Defensa Jurídica:

- o **Defensa administrativa y judicial ante infracciones administrativas de tráfico:**

Defensa en vía administrativa del usuario, como conductor, que haya recibido una denuncia y/o sanción económica o de privación del permiso de conducir por presunta infracción administrativa derivada de infracciones de la Ley de Tráfico, Circulación de vehículos a motor y Seguridad vial, y demás disposiciones reguladoras de Tráfico, relacionadas con el uso o circulación con un vehículo de carsharing o motosharing.

En ningún caso se cubrirá el importe de la sanción, el cual será a cargo del sancionado, una vez dictada la resolución definitiva, si así procede.

- o **Reclamación de daños personales y daños materiales del conductor y de los ocupantes:**

Reclamación de los daños personales o lesiones del usuario conductor y de los ocupantes del vehículo, así como también de los daños materiales a los objetos personales del usuario y de los ocupantes del vehículo, además de los perjuicios derivados de estos daños, al tercero responsable del siniestro, ocasionados por hechos de la circulación con motivo del uso y circulación con un vehículo de carsharing o motosharing.

- o **Defensa Penal:**

Defensa de la responsabilidad penal del usuario conductor en procesos penales que se sigan contra él por delitos cometidos imprudentemente por hechos de la circulación con el vehículo arrendado a través de alguna de las plataformas de carsharing o motosharing.

La cobertura comprende la primera asistencia al detenido en comisaría, la prestación de fianzas penales tendentes a garantizar la libertad provisional del usuario y su representación a juicio, excluyéndose expresamente los hechos deliberadamente causados por el usuario conductor si así se dicta en Sentencia judicial firme.

Defensa y reclamación en casos de suplantación identidad:

Reclamación de los derechos e intereses del usuario registrado en una plataforma de carsharing o motosharing frente a terceros responsables identificables que hayan perpetrado vía Internet o vía App de la empresa de carsharing o motosharing el robo de la identidad del usuario registrado para realizar una reserva y/o un alquiler de uno o varios vehículos de carsharing o motosharing, causando al usuario registrado un daño efectivo evaluable económicamente.

- o **Reembolso al usuario de las penalizaciones y gastos administrativos de la empresa de carsharing y/o motosharing:**

Reembolso al usuario de las penalizaciones y de los gastos administrativos que la empresa de carsharing y/o motosharing haya cargado en la cuenta del mismo, por ejemplo, a razón de daños ocasionados al vehículo por responsabilidad del usuario, sin que haya existido negligencia, temeridad o intencionalidad; gastos administrativos de desplazamiento de un operario; los pinchazos o reventones de neumáticos, etc.

7.2. A las empresas de carsharing y motosharing

Una póliza de Defensa Jurídica puede suponer un beneficio, a la vez que un plus, para las empresas de carsharing y motosharing, debido al gran volumen de vehículos con los que trabajan y la diversidad de usuarios que los alquilan por un tiempo determinado. Por ello, una póliza de Defensa Jurídica podría ofrecerles las siguientes **coberturas** para mejorar su servicio y resolver aquellas reclamaciones, así como defensas, con las que se pueden encontrar en su día a día:

- o **Defensa administrativa y judicial ante infracciones administrativas de tráfico:**

Defensa de la empresa de carsharing o motosharing que reciba una denuncia y/o sanción económica derivada de infracciones de la Ley de Tráfico, Circulación de vehículos a motor y Seguridad vial, y demás disposiciones reguladoras de Tráfico. Asimismo, también se garantiza la gestión con el usuario que tenía reservado del vehículo en el momento de la sanción y, en su caso, se gestionará la correspondiente reclamación amistosa y/o judicial frente al mismo.

- o **Reclamación por incumplimiento de otros seguros:**

Reclamación de los derechos de la empresa de carsharing o motosharing en caso de incumplimiento contractual cometido por la aseguradora de Responsabilidad Civil del vehículo.

En concreto, en los supuestos en los que la aseguradora de Responsabilidad Civil se niegue a cubrir un siniestro cubierto en póliza y en los su-

puestos en los que la aseguradora de Responsabilidad Civil realice una oferta inferior a la que legalmente corresponda y la empresa de carsharing y/o motosharing esté disconforme con la misma.

o **Defensa subsidiaria de la Responsabilidad Civil:**

Defensa subsidiaria de la Responsabilidad Civil de la empresa de carsharing y/o motosharing cuando un tercero le reclame daños y perjuicios derivados del uso y circulación del vehículo.

Tan solo será efectiva esta garantía si la aseguradora de Responsabilidad Civil se niega a cubrir un siniestro o cuando la aseguradora de Responsabilidad Civil ejercite su derecho de repetición contra la empresa de servicios de carsharing o motosharing por las indemnizaciones pagadas a un perjudicado.

o **Reclamación de daños contractual:**

Reclamación de daños de tipo contractual, frente al responsable de los mismos, por alguna de las siguientes situaciones:

- Por parte de un taller autorizado, por **reparaciones defectuosas** de un vehículo de la flota de carsharing o motosharing, siempre que tras valoración por perito se cuente con el correspondiente Informe Pericial que confirme la pretensión.
- Por parte de un concesionario y/o marca del vehículo, por **defectos que presente un vehículo nuevo** durante el plazo legal de garantía tras su compra o incumplimiento de la extensión de la garantía contratada.
- Por parte del titular de un parking, en los casos que el aparcamiento del vehículo se realice por el *sistema round-trip* (de ida y vuelta), por **incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de depósito o custodia** del vehículo.

o **Defensa Penal:**

Defensa Penal de la empresa en los procesos penales en los que sea denunciada por parte de un tercero por delitos cometidos imprudentemente por un usuario o un tercero no autorizado por hechos de la circulación con un vehículo arrendado a través de alguna de las plataformas de carsharing o motosharing, o con un vehículo de su flota tras el robo del mismo.

8. Conclusiones

Primera. El carsharing y el motosharing se presentan como una opción para la movilidad de los ciudadanos en su día a día en las grandes ciudades, donde priman aspectos como la sostenibilidad y el medioambiente, encajando dichos sistemas de movilidad ecológica con las políticas medioambientales que están siguiendo los Ayuntamientos de diversas ciudades españolas, los cuales están estableciendo e implantando nuevas regulaciones sobre circulación para los vehículos a motor privados, en consonancia con los objetivos medioambientales marcados a nivel europeo y en favor de la salud de los ciudadanos.

Segunda. El uso cada vez más extendido de estos sistemas de movilidad compartida, mediante sistemas de contratación a distancia a través de los teléfonos móviles inteligentes, entre un público diverso pero principalmente joven, hace especialmente importante el facilitar a los usuarios una información detallada, comprensible y fácil de localizar tanto en la web como en la App, ya sea en lo relativo al uso del servicio en sí, es decir, cómo se gestiona el alta, la reserva y se finaliza el servicio de carsharing y/o motosharing, así como en lo referente a la contratación que lleva aparejada dicho servicio, es decir, la contratación del correspondiente seguro obligatorio de circulación de vehículos a motor.

Tercera. Tras el análisis de las tres empresas de carsharing y las tres empresas de motosharing que operan en España, hemos visto que todas ellas ofrecen información mediante el uso de imágenes y textos cortos. Asimismo, cuentan con un apartado de “Preguntas frecuentes” que desarrollan brevemente varios aspectos del servicio. Por ejemplo, cómo usar los vehículos, los precios del alquiler por tiempo, qué hacer en caso de encontrarnos con una multa en el vehículo, etc. Además, facilitan un teléfono y una dirección de correo electrónico, para que el usuario que lo precise pueda contactar con la empresa prestadora del servicio para realizar consultas en caso de no localizar respuesta a sus dudas en las “Preguntas frecuentes”.

En cuanto a los “Términos y condiciones de la contratación”, en los que se detallan al por menor el condicionado del servicio de carsharing y motosharing, debemos señalar que el acceso a los mismos no siempre ha sido fácil ni intuitivo, puesto que en la mayoría de las webs y Apps no existe un link fácilmente localizable. Además, creemos oportuno destacar que este condicionado no puede descargarse en alguna de las webs de las empresas de carsharing y motosharing.

Cuarta. Todas las empresas de carsharing y motosharing informan visualmente y de manera clara que la contratación del uso del vehículo compartido incluye el seguro del mismo. Sin embargo, al leer detalladamente el condicionado de la contratación comprobamos que la protección ofrecida al usuario varía entre una empresa y otra.

Entendemos que resulta importante para el usuario poder conocer y tener a su alcance la información relativa a las coberturas que le ofrece la póliza del seguro obligatorio de responsabilidad civil del vehículo a motor.

Es por ello que consideramos que uno de los aspectos a mejorar para las empresas prestadoras del servicio de movilidad compartida sería el ofrecer al usuario, siempre mediante un enlace fácilmente localizable y visible, el condicionado completo, con opción de descarga y guardado.

Quinta. Tras el análisis de los diversos condicionados hemos realizado una comparación en cuanto al nivel de cobertura en caso de incidente con el vehículo de carsharing o motosharing, entre otros aspectos. Hemos constatado que tanto a los usuarios del servicio como las diversas empresas prestadoras del mismo se les pueden plantear diversos tipos de necesidades que precisarán una solución de tipo legal; de ahí la necesidad de la contratación de una póliza de Defensa Jurídica que pueda cubrir dichas situaciones, ofreciendo un plus de seguridad para ambos actores.

Queremos señalar que la póliza de Defensa Jurídica va más allá de la simple defensa en caso de conflicto, puesto que se trata de una póliza de Protección Jurídica que ofrece cobertura legal, evitando que el perjudicado tenga que hacer frente a los altos costes económicos que los procesos suelen tener: abogados, procuradores, poderes notariales, costas judiciales, fianzas penales, etc.

Asimismo, además de ofrecer una cobertura de reclamación y defensa en vía amistosa, judicial y administrativa, se garantizan también métodos alternativos de resolución de conflictos, como son la mediación, el arbitraje y la conciliación, con lo que se reducen los tiempos de obtención de una solución al conflicto surgido.

Con todo lo analizado, entendemos que, efectivamente, con el aumento cada vez mayor del número de usuarios de carsharing y motosharing en las grandes ciudades, que entienden dichos servicios como una nueva manera de movilidad urbana, la contratación de una póliza de Defensa Jurídica con las coberturas adecuadas puede suponer una ventaja en cuanto a protección legal, tanto para el usuario como para las empresas prestadoras de los servicios de carsharing y motosharing.

9. Bibliografía

Artículos:

JAVIER MATEOS CASTRO. "Carsharing: la economía colaborativa del S. XXI", Revista Actuarios núm. 45, 2019, págs. 20-21.

"Economía colaborativa, más allá del intercambio", Revista Solución, núm. 15, mayo 2018, págs. 12-13.

"Movilidad vs. Aire limpio: dos derechos condenados a entenderse", Revista del Consejo General de la Abogacía Española, núm. 118, noviembre 2019, págs. 6-16.

AURA ESTHER VILALTA NICUESA. "La regulación europea de las plataformas de intermediarios digitales en la era de la economía colaborativa", Revista Crítica de Derecho Inmobiliario, núm. 765, octubre 2017, págs. 275-330.

NAGORE DE LOS RÍOS. "La experiencia de cliente vale más que tus productos y servicios. Mejorando la experiencia del cliente: servicios multiplataformas y movilidad", Insurance World Challenges, 2020.

ISABEL JÁRREGA. "La transformación digital de la automoción. Mejorando la experiencia del cliente: servicios multiplataformas y movilidad", Insurance World Challenges, 2020.

FLORENT BANWARTH. "Seguros a medida para la economía colaborativa", Revista Actuarios, núm. 45, otoño 2019, págs. 18-19.

ÁNGEL CASARRUBIOS SUÁREZ. "La Nueva movilidad y el seguro de autos: adiós al coche en propiedad, hola al carsharing". INESE, 2019.

Libros:

ALFONSO SANZ ALDUÁN, PILAR VEGA PINDADO y MIGUEL MATEOS ARRIBAS. Las cuentas ecológicas del transporte en España. Libros en Acción, 2ª edición, 2016.

SEBASTIAN WEDENIWSKI and STEPHEN PERUN. My cognitive automobile life. Digital divorce from a cognitive personal assistant. Springer, 2017.

DIETMAN P.F. MÖLLER and ROLAND E. HASS. Guide to Automotive Connectivity and Cybersecurity. Springer, 2019.

MATTHIAS FINGER and MAXIME AUDOUIN. The Governance of Smart Transportation Systems. Springer, 2019.

DANIEL RUBIO DE LA TORRE. Telematics y el seguro del automóvil: una nueva póliza basada en los servicios. Cuadernos de Dirección Aseguradora, 202, Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras, Universidad de Barcelona, 2016.

Informes:

UNESPA. “El parque automovilístico en España y sus percances”, cifras de 2018.

MINISTERIO DE FOMENTO. Gobierno de España. “El transporte urbano y metropolitano en España”, 2019.

UBER. “Impacto socioeconómico de la modernización de los servicios VTC”, 2017.

OCU. “Compartir coche: sostenible y económico”, 2016.

INSTITUTO ESPAÑOL DE ANALISTAS FINANCIEROS | FUNDACIÓN DE ESTUDIOS FINANCIEROS. Foros de debate de la fundación. Autores: Mercedes Ayuso, Inmaculada Domínguez y Montserrat Guillén. “Sector Asegurador: nuevos retos del sector del automóvil”. Documento de trabajo núm. 17, 2019.

SWIS RE. “Descubriendo todo el potencial de la telemática. Cómo aportan valor los seguros conectados a aseguradores y consumidores: un caso de estudio sobre Italia”, 2017.

INSTITUTO PARA LA DIVERSIFICACIÓN Y AHORRO DE LA ENERGÍA (IDAE). “Estudio sobre los beneficios energéticos y medioambientales del cars-haring”, 2008.

CENTRE FOR TRANSPORT STUDIES, IMPERIAL COLLEGE LONDON. Dr. Scott Le Vine, Dr. Alireza Zolfaghari, Professor John Polak. “Carsharing: Evolution, Challenges and Opportunities”, septiembre 2014.

Fuentes de internet:

Consejo de la Unión Europea. Consejo de Medio Ambiente, de fecha 5 de marzo de 2020.

<https://www.consilium.europa.eu/es/meetings/env/2020/03/05/>

Centre for Research on Energy and Clean Air (CREA). Estudio elaborado por Lauri Myllyvirta and Hubert Thieriot, de fecha 30 de abril de 2020.

<https://energyandcleanair.org/air-pollution-deaths-avoided-in-europe-as-coal-oil-plummet/>

The European Space Agency (ESA).

https://www.esa.int/Space_in_Member_States/Spain/Coronavirus_las_emisiones_de_dioxido_de_nitrogeno_caen_en_Italia

Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. Gobierno de España.

<https://www.agenda2030.gob.es/>

Ayuntamiento de Madrid. Madrid Central.

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Movilidad-y-transportes/Madrid-Central-Zona-de-Bajas-Emisiones/Informacion-general/Madrid-Central-Informacion-General/?vgnextfmt=default&vgnextoid=a67cda4581f64610VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnnextchannel=088e96d2742f6610VgnVCM1000001d4a900aRCRD>

Ayuntamiento de Barcelona. Pla Clima.

<https://ajuntament.barcelona.cat/ecologiaurbana/es/que-hacemos-y-porque/energia-y-cambio-climatico/plan-clima>

Movilidad Conectada. Descubriendo el Carsharing. José Samar. Marzo 2017.

<https://movilidadconectada.com/2017/03/25/carsharing-i-introduccion/>

Portal informativo Electromovilidad. Historia del carsharing.

<https://electromovilidad.wordpress.com/historia-del-carsharing/>

Movilidad urbana y COVID19: nuevas soluciones para una movilidad más sostenible y segura. Luís Morales Carballo. Julio 2020.

<https://movilidadconectada.com/2020/07/09/movilidad-urbana-y-covid19-nuevas-soluciones-para-una-movilidad-mas-sostenible-y-segura/>

Fuentes Oficiales:

Auto del Juzgado Contencioso-Administrativo núm. 24 de Madrid, Procedimiento Ordinario 298/2019, de 16 de julio de 2019.

Auto del Juzgado Contencioso-Administrativo núm. 7 de Madrid, Procedimiento Ordinario 302/2019, de 17 de junio de 2020.

Reglamento (UE) 267/2010 de la Comisión, de 24 de marzo de 2010, relativo a la aplicación del artículo 101, apartado 3, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea a determinadas categorías de acuerdos, decisiones y prácticas concertadas en el sector de los seguros (Diario Oficial de la Unión Europea, 30 de marzo de 2010).

Guía Técnica 1/2018 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones relativa a las buenas prácticas en el Seguro de Defensa Jurídica.

Núria Gimeno Martret

Barcelona, 1976.

Licenciada en Derecho por la Universidad de Barcelona y Abogada colegiada en el Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona.

He trabajado en diversos despachos de abogados como consultora en protección de datos personales, propiedad intelectual e industrial y comercio electrónico.

En el año 2006 me incorporé a la asociación Unió de Consumidors de Catalunya como responsable del Departamento Jurídico de la asociación. He participado en las Juntas Arbitrales de Consumo de Catalunya, Barcelona, Terrassa, Vilafranca del Penedès y L'Hospitalet de Llobregat, así como en la Junta Arbitral del Transporte de Cataluña.

En el año 2015 me incorporé como gestora de prestaciones a DAS Internacional, entidad aseguradora especializada en Defensa Jurídica, formando parte del grupo especializado en autos y lesiones. Actualmente ejerzo de responsable de grupo de tramitación de siniestros en fase amistosa y soy referente en siniestros relacionados con vehículos y lesiones.

COLECCIÓN “CUADERNOS DE DIRECCIÓN ASEGURADORA”

Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras
Facultad de Economía y Empresa. Universidad de Barcelona

PUBLICACIONES

- 1.- Francisco Abián Rodríguez: “Modelo Global de un Servicio de Prestaciones Vida y su interrelación con Suscripción” 2005/2006
- 2.- Erika Johanna Aguilar Olaya: “Gobierno Corporativo en las Mutualidades de Seguros” 2005/2006
- 3.- Alex Aguyé Casademunt: “La Entidad Multicanal. Elementos clave para la implantación de la Estrategia Multicanal en una entidad aseguradora” 2009/2010
- 4.- José María Alonso-Rodríguez Piedra: “Creación de una plataforma de servicios de siniestros orientada al cliente” 2007/2008
- 5.- Jorge Alvez Jiménez: “innovación y excelencia en retención de clientes” 2009/2010
- 6.- Anna Aragonés Palom: “El Cuadro de Mando Integral en el Entorno de los seguros Multirriesgo” 2008/2009
- 7.- Maribel Avila Ostos: “La tele-suscripción de Riesgos en los Seguros de Vida” 2009/2010
- 8.- Mercé Bascompte Riquelme: “El Seguro de Hogar en España. Análisis y tendencias” 2005/2006
- 9.- Aurelio Beltrán Cortés: “Bancaseguros. Canal Estratégico de crecimiento del sector asegurador” 2010/2011
- 10.- Manuel Blanco Alpuente: “Delimitación temporal de cobertura en el seguro de responsabilidad civil. Las cláusulas claims made” 2008/2009
- 11.- Eduard Blanxart Raventós: “El Gobierno Corporativo y el Seguro D & O” 2004/2005
- 12.- Rubén Bouso López: “El Sector Industrial en España y su respuesta aseguradora: el Multirriesgo Industrial. Protección de la empresa frente a las grandes pérdidas patrimoniales” 2006/2007
- 13.- Kevin van den Boom: “El Mercado Reasegurador (Cedentes, Brokers y Reaseguradores). Nuevas Tendencias y Retos Futuros” 2008/2009
- 14.- Laia Bruno Sazatornil: “L'ètica i la rentabilitat en les companyies asseguradores. Proposta de codi deontològic” 2004/2005
- 15.- María Dolores Caldés Llopis: “Centro Integral de Operaciones Vida” 2007/2008
- 16.- Adolfo Calvo Llorca: “Instrumentos legales para el recobro en el marco del seguro de crédito” 2010/2011
- 17.- Ferran Camprubí Baiges: “La gestión de las inversiones en las entidades aseguradoras. Selección de inversiones” 2010/2011
- 18.- Joan Antoni Carbonell Aregall: “La Gestió Internacional de Sinistres d'Automòbil amb Resultat de Danys Materials” 2003-2004
- 19.- Susana Carmona Llevadot: “Viabilidad de la creación de un sistema de Obra Social en una entidad aseguradora” 2007/2008
- 20.- Sergi Casas del Alcazar: “El Plan de Contingencias en la Empresa de Seguros” 2010/2011
- 21.- Francisco Javier Cortés Martínez: “Análisis Global del Seguro de Decesos” 2003-2004
- 22.- María Carmen Ceña Nogué: “El Seguro de Comunidades y su Gestión” 2009/2010
- 23.- Jordi Cots Paltor: “Control Interno. El auto-control en los Centros de Siniestros de Automóviles” 2007/2008
- 24.- Montserrat Cunillé Salgado: “Los riesgos operacionales en las Entidades Aseguradoras” 2003-2004
- 25.- Ricard Doménech Pagés: “La realidad 2.0. La percepción del cliente, más importante que nunca” 2010/2011
- 26.- Luis Domínguez Martínez: “Formas alternativas para la Cobertura de Riesgos” 2003-2004
- 27.- Marta Escudero Cutal: “Solvencia II. Aplicación práctica en una entidad de Vida” 2007/2008
- 28.- Salvador Esteve Casablanca: “La Dirección de Reaseguro. Manual de Reaseguro” 2005/2006
- 29.- Alvaro de Falguera Gaminde: “Plan Estratégico de una Correduría de Seguros Náuticos” 2004/2005

- 30.- Isabel M^a Fernández García: "Nuevos aires para las Rentas Vitalicias" 2006/2007
- 31.- Eduard Fillet Catarina: "Contratación y Gestión de un Programa Internacional de Seguros" 2009/2010
- 32.- Pablo Follana Murcia: "Métodos de Valoración de una Compañía de Seguros. Modelos Financieros de Proyección y Valoración consistentes" 2004/2005
- 33.- Juan Fuentes Jassé: "El fraude en el seguro del Automóvil" 2007/2008
- 34.- Xavier Gabarró Navarro: ""El Seguro de Protección Jurídica. Una oportunidad de Negocio"" 2009/2010
- 35.- Josep María Galcerá Gombau: "La Responsabilidad Civil del Automóvil y el Daño Corporal. La gestión de siniestros. Adaptación a los cambios legislativos y propuestas de futuro" 2003-2004
- 36.- Luisa García Martínez: "El Carácter tuitivo de la LCS y los sistemas de Defensa del Asegurado. Perspectiva de un Operador de Banca Seguros" 2006/2007
- 37.- Fernando García Giralt: "Control de Gestión en las Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 38.- Jordi García-Muret Ubis: "Dirección de la Sucursal. D. A. F. O." 2006/2007
- 39.- David Giménez Rodríguez: "El seguro de Crédito: Evolución y sus Canales de Distribución" 2008/2009
- 40.- Juan Antonio González Arriete: "Línea de Descuento Asegurada" 2007/2008
- 41.- Miquel Gotés Grau: "Assegurances Agràries a BancaSeguros. Potencial i Sistema de Comercialització" 2010/2011
- 42.- Jesús Gracia León: "Los Centros de Siniestros de Seguros Generales. De Centros Operativos a Centros Resolutivos. De la optimización de recursos a la calidad de servicio" 2006/2007
- 43.- José Antonio Guerra Díez: "Creación de unas Tablas de Mortalidad Dinámicas" 2007/2008
- 44.- Santiago Guerrero Caballero: "La politización de las pensiones en España" 2010/2011
- 45.- Francisco J. Herencia Conde: "El Seguro de Dependencia. Estudio comparativo a nivel internacional y posibilidades de desarrollo en España" 2006/2007
- 46.- Francisco Javier Herrera Ruiz: "Selección de riesgos en el seguro de Salud" 2009/2010
- 47.- Alicia Hoya Hernández: "Impacto del cambio climático en el reaseguro" 2008/2009
- 48.- Jordi Jiménez Baena: "Creación de una Red de Agentes Exclusivos" 2007/2008
- 49.- Oriol Jorba Cartoixà: "La oportunidad aseguradora en el sector de las energías renovables" 2008/2009
- 50.- Anna Juncá Puig: "Una nueva metodología de fidelización en el sector asegurador" 2003/2004
- 51.- Ignacio Lacalle Goría: "El artículo 38 Ley Contrato de Seguro en la Gestión de Siniestros. El procedimiento de peritos" 2004/2005
- 52.- M^a Carmen Lara Ortiz: "Solvencia II. Riesgo de ALM en Vida" 2003/2004
- 53.- Haydée Noemí Lara Téllez: "El nuevo sistema de Pensiones en México" 2004/2005
- 54.- Marta Leiva Costa: "La reforma de pensiones públicas y el impacto que esta modificación supone en la previsión social" 2010/2011
- 55.- Victoria León Rodríguez: "Problemática del aseguramiento de los Jóvenes en la política comercial de las aseguradoras" 2010/2011
- 56.- Pilar Lindín Soriano: "Gestión eficiente de pólizas colectivas de vida" 2003/2004
- 57.- Victor Lombardero Guarner: "La Dirección Económico Financiera en el Sector Asegurador" 2010/2011
- 58.- Maite López Aladros: "Análisis de los Comercios en España. Composición, Evolución y Oportunidades de negocio para el mercado asegurador" 2008/2009
- 59.- Josep March Arranz: "Los Riesgos Personales de Autónomos y Trabajadores por cuenta propia. Una visión de la oferta aseguradora" 2005/2006
- 60.- Miquel Maresch Camprubí: "Necesidades de organización en las estructuras de distribución por mediadores" 2010/2011
- 61.- José Luis Marín de Alcaraz: "El seguro de impago de alquiler de viviendas" 2007/2008
- 62.- Miguel Ángel Martínez Boix: "Creatividad, innovación y tecnología en la empresa de seguros" 2005/2006

- 63.- Susana Martínez Corveira: "Propuesta de Reforma del Baremo de Autos" 2009/2010
- 64.- Inmaculada Martínez Lozano: "La Tributación en el mundo del seguro" 2008/2009
- 65.- Dolors Melero Montero: "Distribución en bancaseguros: Actuación en productos de empresas y gerencia de riesgos" 2008/2009
- 66.- Josep Mena Font: "La Internalización de la Empresa Española" 2009/2010
- 67.- Angela Milla Molina: "La Gestión de la Previsión Social Complementaria en las Compañías de Seguros. Hacia un nuevo modelo de Gestión" 2004/2005
- 68.- Montserrat Montull Rossón: "Control de entidades aseguradoras" 2004/2005
- 69.- Eugenio Morales González: "Oferta de licuación de patrimonio inmobiliario en España" 2007/2008
- 70.- Lluís Morales Navarro: "Plan de Marketing. División de Bancaseguros" 2003/2004
- 71.- Sonia Moya Fernández: "Creación de un seguro de vida. El éxito de su diseño" 2006/2007
- 72.- Rocio Moya Morón: "Creación y desarrollo de nuevos Modelos de Facturación Electrónica en el Seguro de Salud y ampliación de los modelos existentes" 2008/2009
- 73.- María Eugenia Muguierza Goya: "Bancaseguros. La comercialización de Productos de Seguros No Vida a través de redes bancarias" 2005/2006
- 74.- Ana Isabel Mullor Cabo: "Impacto del Envejecimiento en el Seguro" 2003/2004
- 75.- Estefanía Nicolás Ramos: "Programas Multinacionales de Seguros" 2003/2004
- 76.- Santiago de la Nogal Mesa: "Control interno en las Entidades Aseguradoras" 2005/2006
- 77.- Antonio Nolasco Gutiérrez: "Venta Cruzada. Mediación de Seguros de Riesgo en la Entidad Financiera" 2006/2007
- 78.- Francesc Ocaña Herrera: "Bonus-Malus en seguros de asistencia sanitaria" 2006/2007
- 79.- Antonio Olmos Francino: "El Cuadro de Mando Integral: Perspectiva Presente y Futura" 2004/2005
- 80.- Luis Palacios García: "El Contrato de Prestación de Servicios Logísticos y la Gerencia de Riesgos en Operadores Logísticos" 2004/2005
- 81.- Jaume Paris Martínez: "Segmento Discapacitados. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 82.- Martín Pascual San Martín: "El incremento de la Longevidad y sus efectos colaterales" 2004/2005
- 83.- Montserrat Pascual Villacampa: "Proceso de Tarificación en el Seguro del Automóvil. Una perspectiva técnica" 2005/2006
- 84.- Marco Antonio Payo Aguirre: "La Gerencia de Riesgos. Las Compañías Cautivas como alternativa y tendencia en el Risk Management" 2006/2007
- 85.- Patricia Pérez Julián: "Impacto de las nuevas tecnologías en el sector asegurador" 2008/2009
- 86.- María Felicidad Pérez Soro: "La atención telefónica como transmisora de imagen" 2009/2010
- 87.- Marco José Piccirillo: "Ley de Ordenación de la Edificación y Seguro. Garantía Decenal de Daños" 2006/2007
- 88.- Irene Plana Güell: "Sistemas d'Informació Geogràfica en el Sector Assegurador" 2010/2011
- 89.- Sonia Plaza López: "La Ley 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal" 2003/2004
- 90.- Pere Pons Pena: "Identificación de Oportunidades comerciales en la Provincia de Tarragona" 2007/2008
- 91.- María Luisa Postigo Díaz: "La Responsabilidad Civil Empresarial por accidentes del trabajo. La Prevención de Riesgos Laborales, una asignatura pendiente" 2006/2007
- 92.- Jordi Pozo Tamarit: "Gerencia de Riesgos de Terminales Marítimas" 2003/2004
- 93.- Francesc Pujol Niñerola: "La Gerencia de Riesgos en los grupos multisectoriales" 2003-2004
- 94.- M^a del Carmen Puyol Rodríguez: "Recursos Humanos. Breve mirada en el sector de Seguros" 2003/2004
- 95.- Antonio Miguel Reina Vidal: "Sistema de Control Interno, Compañía de Vida. Bancaseguros" 2006/2007
- 96.- Marta Rodríguez Carreiras: "Internet en el Sector Asegurador" 2003/2004

- 97.- Juan Carlos Rodríguez García: "Seguro de Asistencia Sanitaria. Análisis del proceso de tramitación de Actos Médicos" 2004/2005
- 98.- Mónica Rodríguez Nogueiras: "La Cobertura de Riesgos Catastróficos en el Mundo y soluciones alternativas en el sector asegurador" 2005/2006
- 99.- Susana Roquet Palma: "Fusiones y Adquisiciones. La integración y su impacto cultural" 2008/2009
- 100.- Santiago Rovira Obradors: "El Servei d'Assegurances. Identificació de les variables clau" 2007/2008
- 101.- Carlos Ruano Espí: "Microseguro. Una oportunidad para todos" 2008/2009
- 102.- Mireia Rubio Cantisano: "El Comercio Electrónico en el sector asegurador" 2009/2010
- 103.- María Elena Ruíz Rodríguez: "Análisis del sistema español de Pensiones. Evolución hacia un modelo europeo de Pensiones único y viabilidad del mismo" 2005/2006
- 104.- Eduardo Ruiz-Cuevas García: "Fases y etapas en el desarrollo de un nuevo producto. El Taller de Productos" 2006/2007
- 105.- Pablo Martín Sáenz de la Pascua: "Solvencia II y Modelos de Solvencia en Latinoamérica. Sistemas de Seguros de Chile, México y Perú" 2005/2006
- 106.- Carlos Sala Farré: "Distribución de seguros. Pasado, presente y tendencias de futuro" 2008/2009
- 107.- Ana Isabel Salguero Matarín: "Quién es quién en el mundo del Plan de Pensiones de Empleo en España" 2006/2007
- 108.- Jorge Sánchez García: "El Riesgo Operacional en los Procesos de Fusión y Adquisición de Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 109.- María Angels Serral Floreta: "El lucro cesante derivado de los daños personales en un accidente de circulación" 2010/2011
- 110.- David Serrano Solano: "Metodología para planificar acciones comerciales mediante el análisis de su impacto en los resultados de una compañía aseguradora de No Vida" 2003/2004
- 111.- Jaume Siberta Durán: "Calidad. Obtención de la Normativa ISO 9000 en un centro de Atención Telefónica" 2003/2004
- 112.- María Jesús Suárez González: "Los Poolings Multinacionales" 2005/2006
- 113.- Miguel Torres Juan: "Los siniestros IBNR y el Seguro de Responsabilidad Civil" 2004/2005
- 114.- Carlos Travé Babiano: "Provisiones Técnicas en Solvencia II. Valoración de las provisiones de siniestros" 2010/2011
- 115.- Rosa Viciano García: "Banca-Seguros. Evolución, regulación y nuevos retos" 2007/2008
- 116.- Ramón Vidal Escobosa: "El baremo de Daños Personales en el Seguro de Automóviles" 2009/2010
- 117.- Tomás Wong-Kit Ching: "Análisis del Reaseguro como mitigador del capital de riesgo" 2008/2009
- 118.- Yibo Xiong: "Estudio del mercado chino de Seguros: La actualidad y la tendencia" 2005/2006
- 119.- Beatriz Bernal Callizo: "Póliza de Servicios Asistenciales" 2003/2004
- 120.- Marta Bové Badell: "Estudio comparativo de evaluación del Riesgo de Incendio en la Industria Química" 2003/2004
- 121.- Ernest Castellón Texidó: "La edificación. Fases del proceso, riesgos y seguros" 2004/2005
- 122.- Sandra Clusella Giménez: "Gestió d'Actius i Passius. Inmunització Financera" 2004/2005
- 123.- Miquel Crespí Argemí: "El Seguro de Todo Riesgo Construcción" 2005/2006
- 124.- Yolanda Dengra Martínez: "Modelos para la oferta de seguros de Hogar en una Caja de Ahorros" 2007/2008
- 125.- Marta Fernández Ayala: "El futuro del Seguro. Bancaseguros" 2003/2004
- 126.- Antonio Galí Isus: "Inclusión de las Energías Renovables en el sistema Eléctrico Español" 2009/2010
- 127.- Gloria Gorbea Bretones: "El control interno en una entidad aseguradora" 2006/2007
- 128.- Marta Jiménez Rubio: "El procedimiento de tramitación de siniestros de daños materiales de automóvil: análisis, ventajas y desventajas" 2008/2009
- 129.- Lorena Alejandra Libson: "Protección de las víctimas de los accidentes de circulación. Comparación entre el sistema español y el argentino" 2003/2004

- 130.- Mario Manzano Gómez: "La responsabilidad civil por productos defectuosos. Solución aseguradora" 2005/2006
- 131.- Àlvar Martín Botí: "El Ahorro Previsión en España y Europa. Retos y Oportunidades de Futuro" 2006/2007
- 132.- Sergio Martínez Olivé: "Construcción de un modelo de previsión de resultados en una Entidad Aseguradora de Seguros No Vida" 2003/2004
- 133.- Pilar Miracle Vázquez: "Alternativas de implementación de un Departamento de Gestión Global del Riesgo. Aplicado a empresas industriales de mediana dimensión" 2003/2004
- 134.- María José Morales Muñoz: "La Gestión de los Servicios de Asistencia en los Multirriesgo de Hogar" 2007/2008
- 135.- Juan Luis Moreno Pedroso: "El Seguro de Caución. Situación actual y perspectivas" 2003/2004
- 136.- Rosario Isabel Pastrana Gutiérrez: "Creació d'una empresa de serveis socials d'atenció a la dependència de les persones grans enfocada a productes d'assegurances" 2007/2008
- 137.- Joan Prat Rifà: "La Previsió Social Complementaria a l'Empresa" 2003/2004
- 138.- Alberto Sanz Moreno: "Beneficios del Seguro de Protección de Pagos" 2004/2005
- 139.- Judith Safont González: "Efectes de la contaminació i del estils de vida sobre les assegurances de salut i vida" 2009/2010
- 140.- Carles Soldevila Mejías: "Models de gestió en companyies d'assegurances. Outsourcing / Insourcing" 2005/2006
- 141.- Olga Torrente Pascual: "IFRS-19 Retribuciones post-empleo" 2003/2004
- 142.- Annabel Roig Navarro: "La importancia de las mutualidades de previsión social como complementarias al sistema público" 2009/2010
- 143.- José Angel Ansón Tortosa: "Gerencia de Riesgos en la Empresa española" 2011/2012
- 144.- María Mercedes Bernués Burillo: "El permiso por puntos y su solución aseguradora" 2011/2012
- 145.- Sònia Beulas Boix: "Prevención del blanqueo de capitales en el seguro de vida" 2011/2012
- 146.- Ana Borràs Pons: "Teletrabajo y Recursos Humanos en el sector Asegurador" 2011/2012
- 147.- María Asunción Cabezas Bono: "La gestión del cliente en el sector de bancaseguros" 2011/2012
- 148.- María Carrasco Mora: "Matching Premium. New approach to calculate technical provisions Life insurance companies" 2011/2012
- 149.- Eduard Huguet Palouzie: "Las redes sociales en el Sector Asegurador. Plan social-media. El Community Manager" 2011/2012
- 150.- Laura Monedero Ramírez: "Tratamiento del Riesgo Operacional en los 3 pilares de Solvencia II" 2011/2012
- 151.- Salvador Obregón Gomá: "La Gestión de Intangibles en la Empresa de Seguros" 2011/2012
- 152.- Elisabet Ordóñez Somolinos: "El sistema de control Interno de la Información Financiera en las Entidades Cotizadas" 2011/2012
- 153.- Gemma Ortega Vidal: "La Mediación. Técnica de resolución de conflictos aplicada al Sector Asegurador" 2011/2012
- 154.- Miguel Ángel Pino García: "Seguro de Crédito: Implantación en una aseguradora multirramo" 2011/2012
- 155.- Genevieve Thibault: "The Customer Experience as a Source of Competitive Advantage" 2011/2012
- 156.- Francesc Vidal Bueno: "La Mediación como método alternativo de gestión de conflictos y su aplicación en el ámbito asegurador" 2011/2012
- 157.- Mireia Arenas López: "El Fraude en los Seguros de Asistencia. Asistencia en Carretera, Viaje y Multirriesgo" 2012/2013
- 158.- Lluís Fernández Rabat: "El proyecto de contratos de Seguro-IFRS4. Expectativas y realidades" 2012/2013
- 159.- Josep Ferrer Arilla: "El seguro de decesos. Presente y tendencias de futuro" 2012/2013
- 160.- Alicia García Rodríguez: "El Cuadro de Mando Integral en el Ramo de Defensa Jurídica" 2012/2013

- 161.- David Jarque Solsona: "Nuevos sistemas de suscripción en el negocio de vida. Aplicación en el canal bancaseguros" 2012/2013
- 162.- Kamal Mustafá Gondolbeu: "Estrategias de Expansión en el Sector Asegurador. Matriz de Madurez del Mercado de Seguros Mundial" 2012/2013
- 163.- Jordi Núñez García: "Redes Periciales. Eficacia de la Red y Calidad en el Servicio" 2012/2013
- 164.- Paula Núñez García: "Benchmarking de Autoevaluación del Control en un Centro de Sinistros Diversos" 2012/2013
- 165.- Cristina Riera Asensio: "Agregadores. Nuevo modelo de negocio en el Sector Asegurador" 2012/2013
- 166.- Joan Carles Simón Robles: "Responsabilidad Social Empresarial. Propuesta para el canal de agentes y agencias de una compañía de seguros generalista" 2012/2013
- 167.- Marc Vilardebó Miró: "La política de inversión de las compañías aseguradoras ¿Influirá Solvencia II en la toma de decisiones?" 2012/2013
- 168.- Josep María Bertrán Aranés: "Segmentación de la oferta aseguradora para el sector agrícola en la provincia de Lleida" 2013/2014
- 169.- María Buendía Pérez: "Estrategia: Formulación, implementación, valoración y control" 2013/2014
- 170.- Gabriella Fernández Andrade: "Oportunidades de mejora en el mercado de seguros de Panamá" 2013/2014
- 171.- Alejandro Galcerán Rosal: "El Plan Estratégico de la Mediación: cómo una Entidad Aseguradora puede ayudar a un Mediador a implementar el PEM" 2013/2014
- 172.- Raquel Gómez Fernández: "La Previsión Social Complementaria: una apuesta de futuro" 2013/2014
- 173.- Xoan Jovaní Guiral: "Combinaciones de negocios en entidades aseguradoras: una aproximación práctica" 2013/2014
- 174.- Àlex Lansac Font: "Visión 360 de cliente: desarrollo, gestión y fidelización" 2013/2014
- 175.- Albert Llambrich Moreno: "Distribución: Evolución y retos de futuro: la evolución tecnológica" 2013/2014
- 176.- Montserrat Pastor Ventura: "Gestión de la Red de Mediadores en una Entidad Aseguradora. Presente y futuro de los agentes exclusivos" 2013/2014
- 177.- Javier Portalés Pau: "El impacto de Solvencia II en el área de TI" 2013/2014
- 178.- Jesús Rey Pulido: "El Seguro de Impago de Alquileres: Nuevas Tendencias" 2013/2014
- 179.- Anna Solé Serra: "Del cliente satisfecho al cliente entusiasmado. La experiencia cliente en los seguros de vida" 2013/2014
- 180.- Eva Tejedor Escorihuela: "Implantación de un Programa Internacional de Seguro por una compañía española sin sucursales o filiales propias en el extranjero. Caso práctico: Seguro de Daños Materiales y RC" 2013/2014
- 181.- Vanesa Cid Pijuan: "Los seguros de empresa. La diferenciación de la mediación tradicional" 2014/2015.
- 182.- Daniel Ciprés Tiscar: "¿Por qué no arranca el Seguro de Dependencia en España?" 2014/2015.
- 183.- Pedro Antonio Escalona Cano: "La estafa de Seguro. Creación de un Departamento de Fraude en una entidad aseguradora" 2014/2015.
- 184.- Eduard Escardó Lleixà: "Análisis actual y enfoque estratégico comercial de la Bancaseguros respecto a la Mediación tradicional" 2014/2015.
- 185.- Marc Esteve Grau: "Introducción del Ciber Riesgo en el Mundo Asegurador" 2014/2015.
- 186.- Paula Fernández Díaz: "La Innovación en las Entidades Aseguradoras" 2014/2015.
- 187.- Alex Lleyda Capell: "Proceso de transformación de una compañía aseguradora enfocada a producto, para orientarse al cliente" 2014/2015.
- 188.- Oriol Petit Salas: "Creación de Correduría de Seguros y Reaseguros S.L. Gestión Integral de Seguros" 2014/2015.
- 189.- David Ramos Pastor: "Big Data en sectores Asegurador y Financiero" 2014/2015.

- 190.- Marta Raso Cardona: "Comoditización de los seguros de Autos y Hogar. Diferenciación, fidelización y ahorro a través de la prestación de servicios" 2014/2015.
- 191.- David Ruiz Carrillo: "Información de clientes como elemento estratégico de un modelo asegurador. Estrategias de Marketing Relacional/CRM/Big Data aplicadas al desarrollo de un modelo de Bancaseguros" 2014/2015.
- 192.- Maria Torrent Caldas: "Ahorro y planificación financiera en relación al segmento de jóvenes" 2014/2015.
- 193.- Cristian Torres Ruiz: "El seguro de renta vitalicia. Ventajas e inconvenientes" 2014/2015.
- 194.- Juan José Trani Moreno: "La comunicación interna. Una herramienta al servicio de las organizaciones" 2014/2015.
- 195.- Alberto Yebra Yebra: "El seguro, producto refugio de las entidades de crédito en épocas de crisis" 2014/2015.
- 196.- Jesús García Riera: "Aplicación de la Psicología a la Empresa Aseguradora" 2015/2016
- 197.- Pilar Martínez Beguería: "La Función de Auditoría Interna en Solvencia II" 2015/2016
- 198.- Ingrid Nicolás Fargas: "El Contrato de Seguro y su evolución hasta la Ley 20/2015 LOSSEAR. Hacia una regulación más proteccionista del asegurado" 2015/2016
- 199.- María José Páez Reigosa: "Hacia un nuevo modelo de gestión de siniestros en el ramo de Defensa Jurídica" 2015/2016
- 200.- Sara Melissa Pinilla Vega: "Auditoría de Marca para el Grupo Integra Seguros Limitada" 2015/2016
- 201.- Teresa Repollés Llecha: "Optimización del ahorro a través de soluciones integrales. ¿cómo puede la empresa ayudar a sus empleados?" 2015/2016
- 202.- Daniel Rubio de la Torre: "Telematics y el seguro del automóvil. Una nueva póliza basada en los servicios" 2015/2016
- 203.- Marc Tarragó Diego: "Transformación Digital. Evolución de los modelos de negocio en las compañías tradicionales" 2015/2016
- 204.- Marc Torrents Fábregas: "Hacia un modelo asegurador peer-to-peer. ¿El modelo asegurador del futuro?" 2015/2016
- 205.- Inmaculada Vallverdú Coll: "Fórmulas modernas del Seguro de Crédito para el apoyo a la empresa: el caso español" 2015/2016
- 206.- Cristina Alberch Barrio: "Seguro de Crédito. Gestión y principales indicadores" 2016/2017
- 207.- Ian Bachs Millet: "Estrategias de expansión geográfica de una entidad aseguradora para un mercado específico" 2016/2017
- 208.- Marta Campos Comas: "Externalización del servicio de asistencia" 2016/2017
- 209.- Jordi Casas Pons: "Compromisos por pensiones. Hacia un nuevo modelo de negociación colectiva" 2016/2017
- 210.- Ignacio Domenech Guillén: "El seguro del automóvil para vehículos sostenibles, autónomos y conectados" 2016/2017
- 211.- Maria Luisa Fernández Gómez: "Adquisiciones de Carteras de Seguros y Planes de Pensiones" 2016/2017
- 212.- Diana Heman Hasbach: "¿Podrán los Millennials cobrar pensión?: una aplicación al caso de México" 2016/2017
- 213.- Sergio López Serrano: "El impacto de los Ciberriesgos en la Gerencia de Riesgos Tradicional" 2016/2017
- 214.- Jordi Martí Bernaus: "Dolencias preexistentes en el seguro de Salud: exclusiones o sobreprimas" 2016/2017
- 215.- Jéssica Martínez Ordóñez: "Derecho al honor de las personas jurídicas y reputación online" 2016/2017
- 216.- Raúl Monjo Zapata: "La Función de Cumplimiento en las Entidades Aseguradoras" 2016/2017
- 217.- Francisco José Muñoz Guerrero: "Adaptación de los Productos de Previsión al Ciclo de Vida" 2016/2017
- 218.- Mireia Orenes Esteban: "Crear valor mediante la gestión de siniestros de vida" 2016/2017

- 219.- Oscar Pallisa Gabriel: "Big Data y el sector asegurador" 2016/2017
- 220.- Marc Parada Ricart: "Gerencia de Riesgos en el Sector del Transporte de Mercancías" 2016/2017
- 221.- Xavier Pérez Prado: "Análisis de la mediación en tiempos de cambio. Debilidades y fortalezas. Una visión de futuro" 2016/2017
- 222.- Carles Pons Garulo: "Solvencia II: Riesgo Catastrófico. Riesgo Antropógeno y Reaseguro en el Seguro de Daños Materiales" 2016/2017
- 223.- Javier Pulpillo López: "El Cuadro de Mando Integral como herramienta de gestión estratégica y retributiva" 2016/2017
- 224.- Alba Ballester Portero: "El cambio demográfico y tecnológico: su impacto en las necesidades de aseguramiento" 2017/2018
- 225.- Luis del Blanco Páez: "Aportación de valor al cliente desde una agencia exclusiva de seguros" 2017/2018
- 226.- Beatriz Cases Martín: "¿Blockchain en Seguros?" 2017/2018
- 227.- Adrià Díez Ruiz: "La inteligencia Artificial y su aplicación en la suscripción del seguro multirriesgo de hogar" 2017/2018
- 228.- Samantha Abigail Elster Alonso: "Soluciones aseguradoras de acción social (público-privada) para personas en situación de vulnerabilidad. Exclusión Social / Residencial y Pobreza Energética" 2017/2018
- 229.- Cristina Mallón López: "IFRS 17: Cómo afectará a los balances y cuenta de resultados de las aseguradoras" 2017/2018
- 230.- Carlos Matilla Pueyo: "Modelos de tarificación, transparencia y comercialización en los Seguros de Decesos" 2017/2018
- 231.- Alex Muñoz Pardo: "Aplicación de las nuevas tecnologías a la gestión de siniestros multirriesgos" 2017/2018
- 232.- Silvia Navarro García: "Marketing digital y RGDP" 2017/2018
- 233.- Agustí Ortega Lozano: "La planificación de las pensiones en los autónomos. Nueva reglamentación" 2017/2018
- 234.- Pablo Talisse Díaz: "El acoso escolar y el ciberbullying: como combatirlos" 2017/2018
- 235.- Jordi Torres Gonfaus: "Cómo llevar a cabo una estrategia de fidelización con herramientas de relación de clientes" 2017/2018
- 236.- Anna Valverde Velasco: "Nudging en el ahorro en la empresa. Aplicación de la Economía del Comportamiento a los instrumentos de Pensiones de Empleo" 2017/2018
- 237.- José Manuel Veiga Couso: "Análisis competitivo del mercado de bancaseguros en España. Una perspectiva de futuro para el periodo 2019-2021" 2017/2018
- 238.- Laura Villasevil Miranda: "Ecosistemas conectados en seguros. Análisis de seguros en el marco de la economía colaborativa y las nuevas tecnologías" 2017/2018
- 239.- María del Pilar Álvarez Benedicto: "Los seguros de Asistencia en Viaje. Análisis de caso: estudiantes universitarios desplazados" 2018/2019
- 240.- Jaume Campos Díaz: "La educación financiera como base de la cultura del ahorro y la previsión social" 2018/2019
- 241.- David Elías Monclús: "El agente de seguros exclusivo, más allá de la digitalización" 2018/2019
- 242.- Daniel Fraile García: "El seguro de impago de alquiler: contextualización en España y perspectivas" 2018/2019
- 243.- Guillermo García Marcén: "Contratación de la póliza de Ciberriesgos, tratamiento del siniestro y la importancia del reaseguro" 2018/2019
- 244.- Esther Grau Alonso: "Las quejas de los clientes y cómo estas nos brindan una oportunidad para crecer y mejorar" 2018/2019
- 245.- Ester Guerrero Labanda: "Compliance y ética empresarial. La cultura ética como motor del cambio de la actividad aseguradora" 2018/2019
- 246.- Sergio Hernández Chico: "El riesgo de mercado en Solvencia II y su optimización" 2018/2019

- 247.- Silvia Martínez López: "El papel de la Salud en los Planes de Retribución Flexible en las empresas" 2018/2019
- 248.- Marta Nadal Cervera: "El seguro bajo demanda" 2018/2019
- 249.- Carla Palà Riera: "Función Actuarial y Reaseguro" 2018/2019
- 250.- Silvia Paniagua Alcañiz: "Seguro Trienal de la Edificación" 2018/2019
- 251.- Agustí Pascual Bergua: "Solución integral para las Pymes: un nuevo concepto de Seguro" 2018/2019
- 252.- Eduardo Pérez Hurtado: "Estrategias de desarrollo para una mutua aseguradora de tamaño medio" 2018/2019
- 253.- Paquita Puig Pujols: "Inversiones socialmente responsables. Análisis del impacto de una cartera de inversiones en la sociedad y en los ODS" 2018/2019
- 254.- María Puig Pericas: "El seguro de Defensa Jurídica para la explotación comercial de Drones" 2018/2019
- 255.- Paula Rubio Borralló: "Soluciones al actual sistema de pensiones individuales privadas. Con una visión internacional" 2018/2019
- 256.- Sara Sánchez Rámiz: "Implementación de IFRS17: principales fases" 2018/2019
- 257.- Adela Agüero Iglesias: "La aplicación de la Directiva de Distribución de Seguros en una aseguradora No Vida" 2019/2020
- 258.- Marina Ayuso Julián: "Diseño de una herramienta orientada a la planificación de la cuenta de resultados en Seguros Generales" 2019/2020
- 259.- Jordi Azorín Subirá: "Mutualitats d'assegurances en el segle XXI: reptes i oportunitats" 2019/2020
- 260.- Miguel Ángel Camuesco Andrés: "El Agente de Seguros en el S. XXI. Transformación y evolución de una agencia de seguros" 2019/2020
- 261.- Emma Elson Baeza: "Privacidad y protección de datos en el sector asegurador. Identificación y análisis de los principales desafíos que plantea la regulación actual a las entidades aseguradoras" 2019/2020
- 262.- Albert Estruch Tetas: "Los bajos tipos de interés. El mayor desafío para el sector asegurador europeo" 2019/2020
- 263.- Albert Gambin Pardo: "Smart Contract. Tecnificar Servicios de Poderes Preventivos del asegurado en los seguros de Dependencia" 2019/2020
- 264.- Isaac Giménez González: "La Renta Hipotecaria: una solución eficaz para el riesgo de longevidad en la población española" 2019/2020
- 265.- Nuria Gimeno Martret: "El carsharing y el motosharing. Soluciones que puede aportar el seguro de Defensa Jurídica" 2019/2020
- 266.- Omar Granero Jou: "El seguro de mascotas. Situación del mercado español y visión internacional" 2019/2020
- 267.- David Lafer Margall: "Post Covid: la nueva era del teletrabajo en el sector asegurador" 2019/2020
- 268.- Marcel Martínez Castellano: "Modelo de gestión para siniestros de Responsabilidad Civil. Foco en Empresas y siniestros de cola larga" 2019/2020
- 269.- Anass Matna: "Impacto de los fenómenos meteorológicos en el sector asegurador" 2019/2020
- 270.- Matías Ignacio Pujol Troncoso: "La Caución como elemento estabilizador en el sector de las Agencias de Viajes" 2019/2020
- 271.- David Solé Monleón: "El Seguro de Salud, propuesta de valor diferencial en las sociedades longevas" 2019/2020
- 272.- Gisela Subirá Amorós: "La prueba genética y su impacto en los seguros de vida y salud" 2019/2020
- 273.- Meritxell Torres Ayala: "IT y Machine Learning en Seguros. Aplicación práctica en Fraudes" 2019/2020
- 274.- Oscar Vázquez Bouso: "Suscripción 2.0: Onboarding digital y firma electrónica" 2019/2020
- 275.- Ana María Velasco Luque: "El aseguramiento de los Vehículos de Movilidad Personal" 2019/2020

276.- Alejandro Villalón Castaño: "El Seguro de Responsabilidad Civil profesional de Abogados"
2019/2020