

Taxis y VTC: conoce las diferencias y tus derechos como usuario de estos transportes

Desde hace poco tiempo han surgido nuevas formas de transporte que compiten con las ya existentes, como los servicios VTC. Estos nuevos vehículos con chófer cada vez son más frecuentes y su uso y los derechos que se tienen al hacerlo genera preguntas entre los usuarios. FACUA Sevilla responde a las dudas más comunes de los consumidores sobre estos servicios de transporte.

1. ¿Cual es la principal diferencia entre VTC y taxi?

Las siglas VTC vienen derivadas de la abreviación de la expresión “Vehículos con conductor”. Es decir, se trata de una forma de desplazamiento que consiste en la concertación de un trayecto que se realiza a través de un vehículo automóvil de turismo y que incluye el pago del conductor del mismo, previa la correspondiente autorización administrativa que lo habilite para ello.

Por otra parte, el taxi es un servicio público discrecional de viajeros y sus equipajes en vehículos automóviles de turismo que se realiza en régimen de actividad privada reglamentada, previa la obtención y mantenimiento en vigor de una autorización administrativa. Es una modalidad de transporte en vehículo privado pero que se encuentra sujeto a una regulación más específica y detallada debido a su carácter de servicio público.

Un aspecto diferencial para el usuario es que mientras el servicio de taxi se puede contratar al momento parando un taxi por la calle o dirigiéndonos a una parada, el servicio de VTC debe contratarse previamente a la realización del servicio, sin que estos vehículos puedan aguardar o circular por las vías públicas en busca de clientes, ni realizar la recogida de quien no haya contratado previamente.

2. ¿Es el precio de los VTC inferior, igual o superior al del servicio del taxi?

En primer lugar hay que señalar que las tarifas del servicio de taxi están reguladas a través de una tarifa administrativa. Los precios de los servicios VTC, sin embargo, no están sujetos a regulación administrativa, si bien las correspondientes empresas deberán tener a disposición del público información de las mismas.

Es decir, el precio puede variar, pudiendo ser inferior al precio del taxi pero también superior, atendiendo a las reglas de oferta y demanda que en cada momento pudieran producirse.

3. Como usuario de ambos sistemas de transporte he podido observar que cuando baja el precio del combustible no disminuye inmediatamente el precio del taxi y, por otra parte, en los servicios de VTC he observado subidas y bajadas en los precios a pesar de que el del carburante era el mismo, ¿a qué se debe este hecho?

El precio del taxi se encuentra regulado. Corresponde a la Junta de Andalucía aprobar las tarifas a propuesta del Ayuntamiento de Sevilla. En este procedimiento existe una previa audiencia de las asociaciones representativas de autónomos y asalariados del sector, de los consumidores y usuarios y de las organizaciones sindicales con representación en el municipio. Su aplicación y entrada en vigor requerirá el cumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de precios regulados.

Los precios de los servicios VTC no están sujetos a tarifa administrativa, si bien las correspondientes empresas deben tener a disposición del público información de las mismas. Por lo tanto sus tarifas dependen de más factores, como la oferta y la demanda, pudiendo ser los precios más bajos o más altos, especialmente en los casos de mayor demanda por parte de los consumidores, que es precisamente cuando más necesidad tienen de utilizar dichos servicios.

4. ¿Qué derechos ofrecen a los usuarios cada medio de transporte?

El servicio del taxi tiene la consideración de servicio público, lo que quiere decir que está sujeto a una serie de regulaciones y condiciones más estrictas y específicas que los VTC. Es decir, que existe un marco normativo específico, a través de reglamentos y ordenanzas que regula aspectos de protección a los consumidores tales como el derecho del usuario a elegir el vehículo de la parada, a elegir la emisora de radio que quiere escuchar durante el trayecto, el derecho a transportar maletas u otros bultos de equipaje normal, a cargar y descargar los aparatos que los usuarios pudieran necesitar para su desplazamiento (sillas de ruedas, coches de niños...) o a recibir ayuda por parte del taxista para subir y bajar en caso de necesitarlo.

En Sevilla existe una ordenanza que se encarga de regular los aspectos más importantes que puedan afectar a los consumidores. En el sector de los VTC, la regulación no es tan específica, ya que está sujeta a la normativa general en materia de transportes y a la de protección de los derechos de los consumidores y usuarios (derecho a la información previa sobre las condiciones del servicio, a la prestación del servicio adecuado, a la reclamación en caso de disconformidad...). Además, también podrá reclamarse de acuerdo a las condiciones estipuladas en el contrato.

Sin embargo, y a diferencia del sector del taxi, a día de hoy no existe ningún marco normativo que se encargue de regular de forma específica la prestación del servicio del sector de los VTC y los derechos y obligaciones específicos de esta modalidad de transporte.

5. En dos viajes realizados la semana pasada ni el conductor del taxi ni el del VTC quisieron poner el aire acondicionado porque me dijeron que lo tenían averiado, y no sé si en ese caso tengo derecho a reclamar, ¿qué puedo hacer?

En el servicio del taxi, la ordenanza establece que es el usuario quien debe decidir sobre el funcionamiento del aire acondicionado, climatización y calefacción, hasta el punto de que, en caso de que no funcione, el usuario tienen derecho a bajarse del automóvil sin tener que abonar nada al taxista.

Dicha posibilidad no está expresamente contemplada en el servicio de VTC, en el que hay que someterse a la normativa general y a lo establecido en el contrato. Sólo si está reflejado en este, en las condiciones generales o en la publicidad de la empresa podríamos iniciar una reclamación en este sentido.

6. En caso de desplazarme en taxi o en vehículos VTC, ¿quién tiene derecho a elegir el itinerario del recorrido?

En el taxi el precio del servicio se establece según lo que marque el contador del taxímetro, por lo que, con el fin de evitar conflictos, la ordenanza establece que el usuario tiene derecho a elegir el itinerario. En caso de que no lo haga, el conductor deberá elegir el itinerario que suponga una mejor distancia entre el origen y destino o menor tiempo de recorrido.

En el caso de los vehículos VTC el precio del servicio se suele facilitar al usuario de forma orientativa, por lo que la elección del itinerario tiene menor incidencia directa en el precio del servicio. En todo caso, FACUA Sevilla entiende que una variación sustancial del precio (a pesar de que se informe como orientativo) es reclamable por la persona usuaria del servicio.

7. La semana pasada realicé un desplazamiento en un vehículo VTC pero el conductor me dijo que a la vuelta, que tenía que hacer de madrugada, no podía llevarme porque ellos no disponen de servicio en ciertos horarios y que tendría que verme obligado a coger un taxi, ¿es eso posible?

En la regulación de los vehículos VTC no existe la obligación de tener que ofrecer servicio de forma permanente, sino que existe libertad de horario. Esto quiere decir que es posible que en situaciones de emergencia que se produzcan en ciertos horarios, el usuario sólo tendrá la posibilidad de optar por desplazarse en taxi, ya que como servicio público está obligado a mantener un número de vehículos operativos en todo momento.

8. ¿Tienen los taxistas y la conductores de VTC la obligación de tener hoja de reclamaciones?

El Decreto que regula las hojas de reclamaciones establece la obligación de disponer de ellas salvo una serie de excepciones entre las que no se encuentran ni los taxis ni los conductores de VTC. Por lo tanto, ambos están obligados a tener hoja de reclamaciones a disposición de todo aquel consumidor que las solicite.

9. Los taxis necesitan de una autorización administrativa o licencia para poder circular por las calles. Sin embargo, me gustaría saber si existe libertad para disponer de vehículos VTC en la calle o hay también algún tipo de límite o tope al respecto.

La Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres estipula que para la realización de la actividad de arrendamiento con conductor será precisa la obtención de la correspondiente autorización administrativa que la habilite al efecto, para cada vehículo que se pretenda dedicar a la misma.

Además, para el otorgamiento de dichas autorizaciones será necesario que el solicitante cumpla con una serie de requisitos administrativos. Las empresas deberán tener cubierta, mediante uno o varios seguros u otras garantías financieras, la responsabilidad civil por los daños que pudieran sufrir los viajeros como consecuencia del transporte.

Recientemente se ha modificado la normativa estableciendo limitaciones a la actividad de los VTC con el fin de asegurar el equilibrio con el sector del taxi y, con ello, el mantenimiento de este último como un servicio de interés general.

Para ello, se fija la proporción entre VTC y taxi y en una licencia de VTC por cada treinta taxis y también que el 80% de los servicios de VTC deban desarrollarse en el ámbito territorial de la comunidad autónoma donde está domiciliada su autorización a fin de evitar el fraude entre diferentes territorios.

10. ¿Que proporción actual existe entre VTC y taxis en Sevilla?

En los datos actualizados a finales de 2017 existen aproximadamente unas 2.200 licencias de taxis y unas 160 licencias VTC. En Sevilla, por tanto, existe aproximadamente una licencia VTC por cada catorce taxis.

Este dato no coincide con la modificación normativa que establece una relación de una licencia VTC por cada treinta taxis, ya que el cambio se ha producido en julio de 2018. La norma, sin embargo, no establece sistema de búsqueda de equilibrio ni elemento transitorio para conseguir dicha proporción.



