

¿EN QUÉ FIJARSE AL CONTRATAR UN “RENT A CAR”?

Junio, 2025.

CONSEJOS A CONSIDERAR AL ARRENDAR UN VEHÍCULO.

Chile actualmente no posee una normativa específica que regule el mercado de los "Rent a Car", pero la Ley del Consumidor (Ley 19.496) establece las directrices generales que deben cumplir todas las empresas que ofrecen productos y servicios en el país.

En este contexto, si va a contratar un servicio de Rent a Car, el SERNAC recomienda tomar en cuenta una serie de factores en las etapas previas de pre-contratación, durante y post-contratación.

Recomendaciones generales:

- **Cotice y compare** los servicios, prestaciones, coberturas, precios y disponibilidad geográfica de las empresas de arriendo de vehículos.
- **Prefiera** vehículos y empresas que cuenten con buenos estándares y **equipamiento de seguridad** e información de contratos claros y transparentes.
- **Si viaja con niños**, recuerde el uso de sistemas de retención infantil. Consulte si la empresa tiene este servicio disponible en caso que no posea uno propio.

Antes de contratar

Lea detalladamente los términos y condiciones:

- Debe contener información sobre las características principales del arriendo, como el kilometraje, la política de combustible, la política de cancelación y los requisitos de depósito, entre otros.
- Los precios deben incluir todos los cargos al momento que el consumidor realiza la reserva, incluidos los costos adicionales, recargos por conductor y la 'tarifa de ida' (si el lugar de regreso difiere del lugar de recogida), entre otros.

Durante la contratación

Políticas de combustible:

Las políticas de combustible pueden diferir entre empresas, pero existen dos principales. Lo relevante es saber cuál de ellas es la que ofrece la empresa, la cual debe ser informada veraz y oportunamente al/la usuario/a:

- **Recoger lleno—devolver lleno:** Es responsabilidad del consumidor rellenar el auto con el tipo de combustible correcto antes de devolverlo. Si el vehículo no se devuelve con el depósito lleno, el consumidor corre con los gastos de repostaje.

- **Recoger lleno — devolver vacío:** No se pagarán reembolsos por combustible no utilizado.

Seguros:

Por ley, todos los vehículos de alquiler deben estar cubiertos por el seguro obligatorio que cubre daños a terceros. Este seguro debe estar incluido en el precio del arriendo.

También los consumidores pueden, si lo estiman conveniente, contratar un seguro opcional para cubrir otros riesgos, como lesiones al conductor, daños a su vehículo, robo de su vehículo o su contenido, vandalismo, entre otros. No obstante, si decide optar por un seguro adicional, antes de firmar el contrato, asegúrese de saber exactamente qué cubre antes de firmar.

Antes de partir:

Antes de salir del Rent a Car, asegúrese de que el auto esté en buenas condiciones. Recuerde que tanto los consumidores como la empresa deben inspeccionar todos los automóviles antes de iniciar el viaje.

Si no hay ningún miembro del personal disponible en ese momento, usted debe exigirlo, pues de esta forma evitará cualquier problema a futuro. Se sugiere tomar fotografías de cualquier daño antes de salir de las instalaciones, a modo de respaldo.

Post contratación

Devolver a tiempo:

Al terminar el período de alquiler, asegúrese de devolver el auto a tiempo. Realice una última revisión minuciosa y recopile pruebas de que está devolviendo el vehículo sin daños y en el periodo/hora acordada.

Chequeo y aceptación de la empresa:

Asegúrese de que un representante de la empresa firme un formulario de aceptación de entrega. Esto prueba que el auto ha sido devuelto en las mismas condiciones que usted lo recibió.

Combustible:

Asegúrese de cumplir con la política de combustible de la empresa. De lo contrario, es posible que deba pagar una multa o un recargo que no esperaba.

Accidente:

	Recomendaciones antes de contratar un “Rent a Car”
---	---

En caso que sufra un accidente, anote los nombres y direcciones de todos los involucrados.

Luego, contacte a la empresa y explíquela la situación. El Rent a Car debe encargarse de la recuperación, reparación y sustitución del auto arrendado si es necesario, y tratar con la compañía de seguros.

Si hay una disputa sobre quién es el responsable del accidente, también debe notificarlo inmediatamente a Carabineros.

Adicionalmente, y si es posible, recolecte evidencia, esto es, tome fotos y un video desde todos los ángulos del auto arrendado y los detalles de la escena. Estos verificadores pueden servir como prueba para la liquidación de los daños.

Para conocer más detalles de los derechos y las recomendaciones al momento de contratar servicios de Rent a Car, visite www.sernac.cl

Si considera alquilar un vehículo, debe considerar y revisar cuidadosamente una serie de factores importantes. En la siguiente tabla se indican algunos consejos y recomendaciones a estimar en las etapas previas de pre-contratación, durante y post-contratación, del servicio de arriendo de vehículos en los Rent a Car.

Tabla 16. Consejos y recomendaciones al arrendar un vehículo a empresas RAC.

ETAPAS y SUB-ETAPAS	
1. Pre-contratación	
Contratos	a. Antes de arrendar un vehículo, lea detalladamente los términos y condiciones para alquilar un vehículo. Estos deben describir claramente los servicios claves de alquiler aplicables a las partes del contrato. Además, deben contener información sobre las características principales del alquiler, como el kilometraje incluido, cargo por kilometraje extra, la política de combustible, la política de cancelación y los requisitos de depósito, entre otros. b. Las políticas pueden diferir mucho. Se pueden aplicar términos y condiciones diferentes en función de cómo reserve el alquiler. Puede optar por alquilar un automóvil directamente de una empresa de alquiler de automóviles o a través de un agente externo (intermediarios/corredores, agencias de viajes en línea). Tenga en cuenta que los agentes de terceros no brindan el servicio de alquiler de autos. Reservan un auto a tu nombre con la empresa de alquiler. c. Los precios cotizados en línea representan el paquete de alquiler básico. Es posible que pueda agregar extras, como recargos específicos del aeropuerto/ubicación, cobertura de seguro adicional, un asiento para niños, un conductor adicional y conducir a través de varios países. Los precios deben incluir todos los cargos en el precio total de la reserva en el momento de la reserva, incluidos los costos adicionales, como cargos específicos por servicio de combustible, tarifas aeroportuarias, recargos por conductor y la 'tarifa de ida' (si el lugar de regreso difiere del lugar de recogida). d. Los extras opcionales deben desglosarse, en particular para las renuncias de seguros que reducen el monto adeudado en caso de daños o el exceso a pagar por el conductor cuando el seguro es insuficiente. e. Si el conductor compra un seguro adicional o una exención de daños por separado, deben obtener una descripción detallada de lo que estos cubren antes de firmar el contrato.
Políticas de combustible	Las políticas de combustible pueden diferir entre empresas RAC. Pero existen dos políticas principales: <u>Recoger lleno – devolver vacío</u> No se pagarán reembolsos por combustible no utilizado, incluso si se pagó todo el tanque por adelantado.

ETAPAS y SUB-ETAPAS	
	<u>Recoger lleno—devolver lleno</u> El vehículo se entrega con el depósito de combustible lleno. Es responsabilidad del consumidor rellenar el auto con el tipo de combustible correcto antes de devolverlo. Si el vehículo no se devuelve con el depósito lleno, el consumidor corre con los gastos de repostaje. Tenga en cuenta: el combustible no debe pagarse por adelantado a menos que se notifique claramente al consumidor que debe ser en los términos y condiciones que acordaron en el contrato de pre-alquiler.
Seguro	a. Por ley, todos los vehículos de alquiler deben estar cubiertos por el seguro obligatorio que cubren daños a terceros. Este seguro debe estar incluido en el precio del alquiler. b. Como se mencionó en el informe, también puede contratar un seguro opcional para cubrir otros riesgos, como lesiones al conductor, daños a su vehículo, robo de su vehículo o su contenido, vandalismo, entre otros. c. Antes de firmar un contrato de arriendo, asegúrese de saber exactamente qué cubre el seguro mencionado en el contrato (y, en su caso, el opcional que desee contratar, vale decir, la exención). d. El contrato debe detallar lo que está y no está cubierto, así como la franquicia que se puede cobrar en caso de daño u otra reclamación.
0. Durante el alquiler	
Antes de partir, asegúrese de que el auto alquilado esté en buenas condiciones, a través de la planilla tipo utilizada por las empresas. Tómese el tiempo para leer su contrato y pregunte cualquier cosa que no entienda.	
Recopilación	a. Tanto los arrendatarios/consumidores como los empleados de la empresa de alquiler deben inspeccionar todos los automóviles de alquiler antes de que los arrendatarios se vayan. Por lo general, una lista de verificación o diagrama detalla el estado del automóvil en el momento de la recolección. b. Si no hay ningún miembro del personal disponible para inspeccionar el automóvil en arriendo, es fundamental que lo inspeccione usted mismo previamente y exija que personal de la empresa lo revise en conjunto. c. Escriba o tome fotografías de cualquier daño antes de salir de las instalaciones.
Accidente	En caso de accidente, siempre debe anotar los nombres y direcciones de todos los involucrados.

ETAPAS y SUB-ETAPAS

- Notifique a la empresa RAC de inmediato y explíquela la situación. La empresa debe encargarse de la recuperación, reparación y sustitución del auto alquilado si es necesario, y tratar con la compañía de seguros. Si hay una disputa sobre quién es el responsable del accidente, también debe notificarlo inmediatamente a la policía local.
- Recolectar evidencia

Tome fotos fechadas/cronometradas y un video desde todos los ángulos del auto alquilado y los detalles de la escena. Las fotos y los videos pueden servir como prueba para la liquidación de los daños.
- Realizar declaración jurada ante notario y/o parte policial, este último dependiendo del incidente.

0. Post-contratación

Al terminar el período de alquiler, asegúrese de devolver el auto a tiempo. Realice una última revisión minuciosa y recopile pruebas de que está devolviendo el auto alquilado sin daños y en el periodo/hora acordada. Esto le puede evitar discusiones y molestias.

Política de combustible

- Verifique y asegúrese de cumplir con la política de combustible de la empresa RAC. De lo contrario, es posible que deba pagar una multa o un recargo que no esperaba.

Inspección de daños

- Intente devolver el automóvil durante el horario de oficina de la empresa de alquiler de automóviles. Inspeccione el automóvil junto con un empleado competente y asegúrese de que se registren todos los daños.
- Asegúrese de que un representante de la empresa de alquiler de vehículos firme un formulario de aceptación de entrega. Esto prueba que el auto de alquiler ha sido devuelto en las mismas condiciones en que lo recibió.
- Si elige una devolución fuera del horario de oficina, asegúrese de tomar fotos y un video del vehículo que confirme que lo ha devuelto en buenas condiciones. Como regla general, los automóviles devueltos fuera del horario de oficina se inspeccionan al día siguiente para detectar daños. Los consumidores pueden ser acusados de daños en una etapa posterior.

Devolución a tiempo

- Asegúrese de que puede devolver el auto a tiempo. Si se retrasa en la devolución del automóvil, la empresa de alquiler de automóviles puede cobrar cargos adicionales. Las compañías de alquiler de autos tienden a cobrar por un día completo, incluso si el auto se retrasa solo una hora.