

**“Diagnóstico de los estándares
de seguridad y obligaciones
establecidas hacia los
consumidores, en empresas de
alquiler de vehículos.”**

Febrero, 2023.

CONTENIDOS

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	DESCRIPCIÓN DEL PROPÓSITO DEL ESTUDIO	5
3.	BRECHAS O FALENCIAS DETECTADAS	5
4.	OBJETIVOS	6
4.1.	OBJETIVO GENERAL	6
4.1.1.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
5.	MARCO DE REFERENCIA LEGAL Y MARCO NORMATIVO	6
5.1	Marco legal y normativo nacional:	6
5.2.1	Marco legal y normativo Internacional:	9
6.	METODOLOGÍA	16
6.1.	TIPO DE ESTUDIO	16
6.2	UNIVERSO	16
6.3	MUESTREO	17
7.	MUESTRA	18
8.	INFORMACIÓN SOLICITADA A LAS EMPRESAS DE LA MUESTRA, PREGUNTAS FORMULARIO	22
9.	RESPUESTA OFICIOS EMPRESAS	26
10.	RESULTADOS	30
10.1	RECLAMOS SERNAC	30
10.2	ANÁLISIS RESPUESTAS FORMULARIO	32
10.2.1	Información general	33
10.2.2	Información sobre seguros, cobros y garantías	53
10.2.3	Procesos de arriendo, entrega y recepción.	59
10.2.4	Características técnicas y de mantención.	68
10.2.5	Descripción de vehículos más básicos en empresas RAC.	83
10.2.6	Descripción de vehículos con mayores prestaciones en empresas RAC.	85
11.	COMPORTAMIENTO GENERAL DE LAS EMPRESAS DE RENT A CAR EN TORNO A LA SEGURIDAD	87
		0

12.	ANÁLISIS EN TORNO A LA REGULACIÓN DE LAS RAC	89
13.	HALLAZGOS	90
14.	CONCLUSIONES	94
15.	CONSEJOS A CONSIDERAR AL ARRENDAR UN VEHÍCULO	95
16.	ANEXOS	98



1. INTRODUCCIÓN

Las empresas de "Rent a Car" o alquiler de vehículos, consisten en un servicio de arriendo de vehículos por periodos cortos de tiempo, ya sean diario, semanal o mensual. En general cada compañía ofrece diversos tipos de vehículos livianos y medianos, tales como: vehículos pequeños (city car), Sport Utility Vehicle (SUV), todo terreno, minivan, camionetas o furgones, entre otros, con el objeto de satisfacer las necesidades de cada uno de los consumidores¹.

Estos servicios son prestados tanto a personas naturales, turistas nacionales o extranjeros, o propietarios de vehículos dañados o destruidos que esperan reparación o compensación del seguro, así como también a empresas.

En Chile el negocio de arriendo de vehículos despegó a fines de los años 70 debido al alza de la minería en el norte del país y al crecimiento del llamado leasing operativo o arriendo de largo plazo para empresas. Hoy, el leasing operativo es el principal negocio de las empresas de rent a car, el que está por encima del arriendo de vehículos a particulares. En muchas empresas el 80% del negocio corresponde a leasing operativo y solo el 20% a arriendo de vehículo de corto plazo².

El leasing operativo, consiste en el servicio de arriendo de flotas de vehículos livianos y medianos personalizados a las necesidades del cliente, exclusivamente personas jurídicas (empresas), por un período no menor a 12 meses. Este servicio incluye la administración y mantención de la flota por parte de los rent a car, abarcando gestión de documentación, permisos, seguros contra accidentes, mantenciones rutinarias, cambio de neumáticos, y en caso de siniestros, la provisión de vehículos de reemplazo, liberando de esta tarea a las empresas que contratan los servicios.

Las competencias entre Rent a Cars, se dan principalmente respecto a la variable precio. En "general", el vehículo se debe retirar en una sucursal, en condiciones óptimas para su uso, estando a cargo de la compañía, la limpieza, "mantención" y permisos respectivos, siendo devuelto en las mismas condiciones por el consumidor, al cabo del período acordado.

Actualmente, estos servicios pueden ser contratados vía remota (Vía web o telefónicamente) o de manera presencial. Con respecto al canal web, se pueden efectuar reservas en la misma página de cada compañía arrendadora, o mediante "brokers" (Corredoras) que intermedian estos servicios. Esta posibilidad de efectuar reservas, permite a los consumidores finales, comparar precios. En cuanto a valores de los

¹ Página web, visitada 28-03-2022, Link Directo: https://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2020/02/inap_F223_2019.pdf, FNE, informe de aprobación.

² Página web, visitada 28-03-2022, Link Directo: <http://www.edicionesespeciales.elmercurio.com/destacadas/detalle/index.asp?idnoticia=201310281414094>, Arriendo de Autos en Chile: Mercado Competitivo y en crecimiento.

arriendos, éstos dependen del segmento de vehículo, del tiempo que será usado, de los seguros, y de otros servicios opcionales que los clientes decidan tomar, como sillas para bebés o sistema GPS, entre otros.

Por otro lado, el arriendo de vehículos se puede llevar a cabo por medio de dos modalidades, **Servicio de Rent a Car; y Leasing operativo**, que constituyen mercados diferenciados, pues tienen por objeto satisfacer necesidades distintas, su forma de contratación difiere y su extensión de tiempo es diversa³.

- **Rent a Car o RAC:** consiste en el servicio de arriendo de vehículos, por periodos cortos de tiempo –diario, semanal o mensual-. En general, cada compañía ofrece diversos tipos de vehículos livianos y medianos, tales como vehículos de pasajeros, *sport utility vehicle* o SUV, todo terreno, *minivan*, camionetas o furgones, para lograr satisfacer las necesidades de diversos tipos de clientes. Este servicio se presta tanto a personas naturales –típicamente turistas nacionales y extranjeros- como a empresas. La competencia en RAC se da principalmente respecto a la variable precio. En general, el vehículo se debe retirar en una sucursal en condiciones óptimas para su uso, estando a cargo de la compañía su limpieza, mantención y permisos. Si bien, el consumidor puede hacer la entrega del vehículo sucio, cuya limpieza está asociada a un cobro extra por parte de la empresa. Es esta última quién es la responsable de entregar el vehículo que se utilizó anteriormente, limpio en las manos de otro consumidor o arrendador. Las sucursales se ubican principalmente en los diversos aeropuertos a lo largo de Chile, o dentro de los radios urbanos de las ciudades³.
- **Leasing operativo o LOP:** consiste en el servicio de arriendo de flotas de vehículos livianos y medianos personalizados a las necesidades del cliente, exclusivamente a personas jurídicas, por un periodo no menor a 12 meses. Este servicio incluye la administración y mantención de la flota, abarcando gestión de documentación, permisos, seguros contra accidentes, mantenciones rutinarias, cambio de neumáticos, y en caso de siniestros, la provisión de vehículos de reemplazo. Para prestar los servicios de mantención, el oferente de LOP puede tener y administrar talleres propios, o celebrar convenios con talleres independientes³. Los servicios de LOP se comercializan mediante licitaciones públicas o privadas, a solicitud de cotizaciones por empresas demandantes, o mediante propuestas a clientes determinados. En general las compañías que ofrecen *leasing* operativo adquieren los vehículos que arriendan a las empresas solo una vez que acuerdan las condiciones de dichos contratos con estas, a diferencias de los servicios RAC, en el que el oferente tiene la flota de vehículos disponible.

En la promoción de los servicios de RAC y LOP, los oferentes adquieren vehículos nuevos de diversas marcas, con objeto de mantener una flota disponible para arrendamiento

³ Página web, visitada 15-03-2022, Link Directo: https://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2020/02/inap_F223_2019.pdf Fiscalía Nacional Económica, Adquisición en control de activos de la marca Firts por parte de Inversiones Mitta SpA (Rol FNE F223-2019), 6 de febrero 2020.

con variedad para el consumidor, en el caso del *rent a car*, o una vez que se haya acordado el contrato en que se detallan las características de la flota, incluyendo marca y modelo, en el caso del *leasing* operativo. En general, las compañías de RAC y LOP se relacionan con distribuidores mayoristas de vehículo, vale decir, empresas automotrices y/o concesionarios para la adquisición de vehículos nuevos, quienes importan los vehículos a Chile y distribuyen a las concesionarias, teniendo relación directa con los grandes oferentes de RAC y LOP³.

Actualmente **en Chile, no existe normativa específica para las empresas de arriendo de vehículos ni entidades que las fiscalicen directamente con el objeto de detectar falencias de seguridad**. Esto ocurre porque no son catalogadas como empresas de transporte público o privado de pasajeros. En tal sentido, las normas aplicables son las mismas normas de tránsito que a cualquier vehículo particular. **Por lo tanto, se desconoce a ciencia cierta si las empresas de arriendo vehicular cumplen con todos los protocolos de mantenimiento y/o estándares de seguridad necesarios al gestionar el arriendo de un vehículo** por parte de un consumidor o empresa en particular.

En EE.UU las agencias de alquiler de automóviles deben reparar todos los defectos de seguridad antes de alquilar vehículos a los consumidores, de acuerdo con una legislación federal⁴, la cual, protege a los clientes de todo el país de los defectos de seguridad de los vehículos, con el objeto de que estén libres de campañas de retiro vigentes (Recalls).

La legislación, presentada en el año 2011, fue defendida por la familia de Raechel y Jacqueline Houck, **hermanas que murieron en 2004 en un vehículo alquilado que estaba bajo retiro de seguridad pero que no había sido reparado**⁵.

Un caso similar es el de **Jewel Brangman**, de 26 años, quien murió a causa de las lesiones que sufrió cuando la bolsa de aire defectuosa (Takata) en un vehículo alquilado explotó con fuerza excesiva (septiembre del 2014), provocando que fragmentos de metal le rebanaran el cuello⁶. Su destino fue el resultado directo de la negligencia por parte de algunas empresas: quienes hicieron vista gorda ante el mal funcionamiento de los productos y/o servicios defectuosos, para mantener la rentabilidad y productividad del servicio.

La nueva Ley (conocida como "Ley FAST⁷"), que entró en vigencia el 1 de junio del año 2016 en EE.UU, prohíbe que casi todas las empresas de alquiler de vehículos o concesionarios con flotas de más de 35 vehículos⁴, alquilen, presten o vendan vehículos

⁴ Página web, visitada 15-03-2022, Link Directo: <https://www.forbes.com/sites/tanyamohn/2016/06/30/rental-cars-now-safer-due-to-new-federal-law/?sh=4e27c9316171>

⁵ Página web, visitada 15-03-2022, Link Directo: <https://www.nytimes.com/2014/05/09/business/recalled-used-cars-roam-the-roads-as-federal-legislation-stalls.html>,

⁶ Página web, visitada 15-03-2022, Link Directo: <https://www.alexanderbrangman.com/>. La historia de tragedia y justicia de un padre.

⁷ Página web, visitada 15-03-2022, Link Directo: <https://www.transportation.gov/fastact>. La Ley Fixing America's Surface Transportation o "Ley FAST".

retirados del mercado hasta que se hayan reparado los defectos de seguridad⁸. Por lo tanto, se amplía la autoridad de retiro y de fiscalización a la NHTSA⁹ (Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras) con el objeto de cubrir a las empresas de alquiler de automóviles, otorgando a la agencia de seguridad el poder de investigar y castigar a los infractores.

Eso beneficia directamente a la seguridad de los consumidores y contribuye a que las carreteras sean más seguras para todos los usuarios. Por lo tanto, dada la gravedad de los incidentes que pueden ser ocasionados con vehículos, y que es un mercado no abordado actualmente en nuestro país, **se releva la necesidad de contar en Chile, con alguna regulación o directrices más claras frente a estas empresas, en relación a la reparación de los defectos de seguridad (recalls), cumplimiento de mantenimientos y estándares seguridad, en torno a los vehículos que arriendan a sus clientes/consumidores, entre otros.**

2. DESCRIPCIÓN DEL PROPÓSITO DEL ESTUDIO

Realizar un levantamiento diagnóstico de las características del mercado de renta de automóviles a nivel nacional para conocer, entre otros aspectos, los protocolos de mantención y seguridad bajo los cuales están funcionando actualmente.

3. BRECHAS O FALENCIAS DETECTADAS

Considerando que, actualmente en nuestro país no existe regulación vigente que aborde directamente a las empresas de Rent a Car (RAC), se busca develar el estatus de información sobre los estándares de calidad y seguridad en estas empresas, que pudiesen derivar en posibles situaciones tales como:

- Ausencia de información veraz y oportuna en relación a los términos y condiciones del contrato de alquiler.
- Inexistencia de protocolos de mantenimiento preventivo interno, siniestralidad, recambio, sanitización de los vehículos, etc.
- Desconocimiento del proceso de llamado o alerta por un "Recalls" o campaña de seguridad vehicular.
- Ausencia de una política de confidencialidad de datos de los usuarios.
- Entre otros, lo que puede derivar en problemas que van desde perjuicios

⁸ Página web, visitada 15-03-2022, Link Directo: <https://www.carconsumers.org/rentalsafety.htm>. El presidente Obama firma la ley Raechel y Jacqueline Houck Safe Rental Car Act.

⁹ Página web, visitada 18-03-2022, Link Directo: <https://www.nhtsa.gov/campaign/safercargov?redirect-safercar-sitewide>, NHTSA, Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras, Departamento de Transporte USA.

económicos o publicidad engañosa para los consumidores, hasta accidentes y lesiones de diversa gravedad.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar un estudio exploratorio y descriptivo de los estándares de seguridad llevados a cabo por las empresas de alquiler de vehículos.

4.1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar brechas de información entre empresas de alquiler vehicular entorno a sus estándares de calidad y seguridad.
- ✓ Revisión de las obligaciones e instrucciones impartidas hacia los consumidores, al gestionar el arriendo de un vehículo.
- ✓ Identificar si existe una preocupación por parte de las empresas de Rent a Car respecto de ejecutar las posibles campañas de recalls que puedan ser aplicables a su flota.

5. MARCO DE REFERENCIA LEGAL Y MARCO NORMATIVO

5.1 Marco legal y normativo nacional:

Es posible identificar algunos conceptos legales, derechos y deberes aplicables, contenidos en la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC) en conjunto con la Ley 21.398 la cual, introduce modificaciones a la LPC, contenida en el DFL 3, Economía de 2021, incorporando una serie de nuevos derechos para los consumidores en distintos ámbitos, elevando el estándar y las medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores:

Tabla 1. Marco legal y normativo Ley N°19.496 aplicable a las empresas de alquiler de vehículos.

Ley N°19.496 - ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES¹⁰		
Origen	Nombre	Descripción
Título I artículo 1º, número 3	Información básica comercial	Corresponde a los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor, debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.
Título II, Párrafo 1º, artículo 3º, letras b) y d).	Derecho a la información y seguridad en el consumo	Corresponde al derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos. La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles.
Título II, Párrafo 5º, artículo 23 inciso 1º	Deber de profesionalidad.	En la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.
Título III, Párrafo 1º artículo 28 letra a)	(Publicidad engañosa).	Comete infracción a la presente ley el que, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, produce confusión en los consumidores respecto de la identidad de empresas, actividades, productos, nombres, marcas u otros signos distintivos de los competidores.
Título III, Párrafo 1º artículos 29 y 32	29 rotulación y 32 información básica comercial.	El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendo o preste, no lo hiciere, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare, será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales.
Título III, Párrafo 1º artículo 33	Comprobabilidad de la información	La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor.
Título III, Párrafo 5º artículos 45 y 46.	45 advertencias en productos potencialmente peligrosos y 46 poner en conocimiento de la autoridad de los peligros o riesgos.	Tratándose de productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores o para la seguridad de sus bienes, el proveedor deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos en idioma español, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.
Título VI, artículo 58 inciso segundo letra b)	Función realizar estudios.	El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor, realizar acciones de información y educación del consumidor.

¹⁰ Ley N°19.496 – "ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES",
Link Directo: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=61438>



Ley N°21.398 - ESTABLECE MEDIDAS PARA INCENTIVAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES¹¹.

Origen	Nombre	Descripción
Artículo 12 C	(Automotoras)	<p>Medida para las empresas RAC;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las automotoras deben informar de manera clara, antes del perfeccionamiento del contrato de compraventa o de arrendamiento con opción de compra, las exigencias obligatorias y justificadas para mantener vigente la garantía voluntaria de un vehículo nuevo (En el caso de la renovación de las flotas en RAC). Se deben informar todas las mantenciones obligatorias si las hubiere, incluyendo los valores y los talleres autorizados para realizarlas. - Las empresas no podrán limitar la elección libre de los servicios técnicos destinados a la mantención de vehículos nuevos, salvo en situaciones técnicamente justificadas. - Si la empresa RAC ejerce garantía legal o voluntaria del vehículos adquiridos en las automotoras , y la reparación dura más de cinco días hábiles, la empresa debe proporcionar otro vehículo de similares características durante el tiempo que dure la reparación.

Fuente: Sernac 2022.

Respecto al alquiler de vehículos, en Chile no existe un cuerpo legal o normativa específica que reglamente la contratación de vehículos en modalidad de arriendo. Para llevar a cabo este tipo de contratos, se debe seguir lo estipulado en Código Civil en su Título XXVI del Contrato de Arrendamiento. Esto constituye un antecedente importante, ya que, en ámbito internacional, existen países que cuentan con reglamentos especiales en materia de alquiler de vehículos, los cuales se detallarán más adelante.

Actualmente en Chile, no existe normativa específica para las empresas de arriendo de vehículos ni entidades que las fiscalicen con el objeto de detectar falencias de seguridad. Esto ocurre porque no son catalogadas como empresas de transporte público o privado de pasajeros. En tal sentido, las normas aplicables **son las mismas normas de tránsito que a cualquier vehículo particular (LEY N°18290, Ley de Tránsito)**. Por lo tanto, se desconoce a ciencia cierta si las empresas de arriendo vehicular cumplen con todos los protocolos de mantenimiento y/o estándares de seguridad al gestionar el arriendo de un vehículo por parte de un consumidor o empresa en particular.

En esa misma línea, sólo se encontraron tres resoluciones correspondientes al Servicio Nacional de Aduanas que se relacionan directamente con los servicios de alquiler de vehículos, estas son:

¹¹ Ley N°21.398: “ESTABLECE MEDIDAS PARA INCENTIVAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES”, Link Directo: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1170464>.



Tabla 2. Resoluciones Servicio Nacional de Aduanas.

Resoluciones		
Origen	Nombre	Descripción
Resolución Exenta 8.219/2012	Aprueba las normas para la salida y admisión temporal de vehículos pertenecientes a las empresas Rent a Car de Chile y Argentina y que realicen tráfico entre ambos países ¹² .	Se dispone en beneficiar a todas las empresas chilenas dedicadas formalmente al arrendamiento de vehículos, y que se registren en el Servicio Nacional de Aduanas, como lo establece en su numeral 2, cuyos vehículos tengan una capacidad máxima de 11 asientos. Las empresas inscritas deberán registrar en los sistemas informáticos del Servicio Nacional de Aduanas, la flota de vehículos que destine a arriendo y que podrían ser utilizadas en viajes al exterior. Será de responsabilidad directa de la empresa de rent a car mantener actualizada la flota registrada. Las empresas de rent a car, al momento de arrendar un vehículo que será utilizado para salir del país hacia Argentina, deberá tramitar a través de Aduanas el documento denominado "SALIDA/ADMISIÓN TEMPORAL DE VEHÍCULOS DE ALQUILER CHILE-ARGENTINA".
Resolución Exenta N° 1.802/2019	Sustituye el numeral 1, del acápite I, "De la Salida Temporal de Vehículos Rent a Car", relativo a los "Beneficiarios", de la resolución exenta N° 8.219, del 19.10.2012	"Todas las empresas chilenas dedicadas formalmente al arrendamiento de vehículos, en adelante empresas Rent a Car, que requieran circular entre Chile y Argentina y cuyos vehículos tengan una capacidad máxima de 11 asientos, se acogerán a estas normas, para la cual es requisito obligatorio registrarse ante el Servicio Nacional de Aduanas, según se establece en el numeral 2 siguiente de esta resolución".
Resolución Exenta N° 3.203/2020	Reemplaza, el numeral 2.1 de la Resolución N° 8.219, de fecha 19.10.2012.	Dispone que las empresas Rent a Car de vehículos de tráfico terrestre, deberán inscribirse ante el Servicio Nacional de Aduanas, previo a tramitar cualquier autorización de Salida y Admisión Temporal de Vehículos Arrendados. La inscripción se realizará ante el Departamento de Fiscalización de Agentes Especiales de la Subdirección de Fiscalización de la Dirección Nacional de Aduanas. La solicitud de inscripción se podrá realizar de manera presencial o a través de la solicitud electrónica dispuesta para tales efectos en la página Web del Servicio.

Fuente: Sernac 2022.

5.2.1 Marco legal y normativo Internacional:

En ámbito internacional, existen países que cuentan con reglamentos, resoluciones y decretos especiales en materia de alquiler de vehículos, las cuales, tiende a regular, entre otras cosas, los requisitos que deben cumplir las empresas Arrendadoras de Vehículos, la cantidad mínima de vehículos, plazo de renovación máximo, el contrato de arrendamiento, el inventario de accesorios del vehículo, el contenido del contrato de arrendamiento; las responsabilidades de las Empresas RAC, la información que deben

¹² Página web, visitada 28-05-2022, Servicio Nacional de Aduanas, Resolución N° 8.219, Deja sin efecto Resolución N° 9.191, de 1992 y aprueba normas a Ingreso y Salida Temporal de Vehículos Rent a Car. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1045882&buscar=8219%2F2012%2Baduana>



brindar, las responsabilidades de los usuarios o consumidores; el permiso de las Empresas Arrendadoras de Vehículos para trasponer las fronteras nacionales, los efectos legales de los contratos de arrendamiento de vehículos, tarifas, antigüedad máxima de la flota, los seguros, entre otras cosas de calidad y seguridad del servicio.

Esta información, se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 3. Marco Legal y Normativo Internacional.

MÉXICO		
REGLAMENTO DE ARRENDADORAS DE AUTOMOVILES ¹³		
Origen	Nombre	Descripción
Capítulo I artículo 1°, 2°, 3° y 4°	Disposiciones Generales	<p>El presente Reglamento tiene por objeto establecer las disposiciones que Deberán observar las personas físicas o morales que proporcionen el servicio turístico de Arrendamiento de Automóviles.</p> <p>Para efectos de este Reglamento, prestan el servicio turístico de Arrendamiento de Automóviles las personas físicas o morales que siendo propietarias de automóviles o detentando su posesión legal, transmiten su uso y goce temporal, en forma habitual, mediante el pago de una tarifa.</p> <p>Las Arrendadoras de Automóviles podrán establecer Sucursales las que llevarán a cabo las mismas actividades de aquéllas por lo que les son aplicables las disposiciones contenidas en la Ley Federal de Turismo.</p>
Capítulo II, artículo 5° y 8°.	Inscripción en el Registro Nacional de Turismo	<p>Las personas físicas o morales que presten el servicio turístico de Arrendamiento de Automóviles, deberán solicitar ante la Secretaría su inscripción en el Registro Nacional de Turismo, que es el instrumento por medio del cual la Secretaría capta la información estadística que le permite programar y promover la actividad turística nacional y regular la prestación de los servicios turísticos.</p> <p>La Cédula Turística con que cuente una Arrendadora de Automóviles, deberá exhibirse en un lugar visible en el establecimiento en que se contrate el servicio.</p>
Capítulo III, artículo 9°, 10° y 11°.	Tarifas	<p>Establece, entre otras cosas que:</p> <p>Las tarifas que se determinen para el servicio de Arrendamiento de Automóviles, serán dadas a conocer por la Secretaría a través de Acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación; estarán determinadas en moneda nacional, etc. Nacional, por día, por kilómetro, por modelo y tipo de automóvil, y sin</p>
Capítulo IV, del artículo 15° al 24°	Normas de Operación Complementaria s	<p>Este capítulo establece, entre otras cosas, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los automóviles utilizados para la prestación del servicio no podrán tener una antigüedad mayor de cinco años, debiendo mantenerse en óptimo estado de funcionamiento y conservación. - Las reservaciones confirmadas por escrito por los prestadores

¹³ Página web, visitada 28-05-2022, Link Directo: <https://paot.org.mx/centro/reglamentos/df/otrasdispjuridicas/arrendadorasautos.pdf>, "REGLAMENTO DE ARRENDADORAS DE AUTOMOVILES" de México.



		<p>de servicio deberán ser respetadas en los términos acordados con los usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las Arrendadoras de Automóviles deberán asegurar o garantizar a los usuarios, mediante el pago que éstos hagan de una tarifa adicional, la cobertura por cualquier daño que pueda sufrir o producir el automóvil, así como por conceptos de gastos médicos, hospitalización o indemnización de los ocupantes del vehículo. Las características específicas, modalidades y restricciones de dicha cobertura, deberán contenerse en los contratos a que se refiere el Artículo 18 de este Reglamento. - En los casos de fallo de automóvil arrendado por causas de no imputables al usuario, la Arrendadora deberá proporcionarles otra unidad, respetando los términos y condiciones pactados o haciendo los ajustes que en su caso correspondan. - Las Arrendadoras de Automóviles deberán contar con un libro de Registro de Quejas y Sugerencias a disposición de los usuarios. Dicho Libro está foliado, será registrado por la Secretaría y tendrá un instructivo en el que se indicará la forma de utilizarlo.
Capítulo V, artículos 27° y 28°	Comisión Consultiva de Arrendadoras de Automóviles	Con el propósito de analizar lo relacionado con el establecimiento y operación de las Arrendadoras de Automóviles, se integrará un órgano colegiado que se denominará "Comisión Consultiva de Arrendadoras de Automóviles".
Capítulo VI, artículo 44° y 45°	Verificación y Sanciones	<p>La Secretaría podrá sancionar al prestador del servicio de Arrendamiento de Automóviles por alguno o algunos de los motivos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Carecer de Cédula Turística; II. Abstenerse de notificar a la Secretaría lo dispuesto por el Artículo 26 del presente Reglamento; III. Carecer del Libro de Registro de Quejas y Sugerencias o no tenerlo a disposición de los usuarios; IV. No exhibir, conforme a lo dispuesto por el Artículo 14, las tarifas establecidas o autorizadas por la Secretaría; V. No respetar las tarifas establecidas o autorizadas por la Secretaría; VI. No respetar en sus términos las reservaciones confirmadas por escrito con los usuarios, por causas imputables a la Arrendadora; VII. Ofrecer a los usuarios unidades con antigüedad mayor a cinco años o con evidente falta de conservación y mantenimiento; VIII. No garantizar a los usuarios la cobertura de seguro.

COSTA RICA		
Decreto Ejecutivo NO. 35970- H-TUR¹⁴ Disposiciones reguladoras para la actividad de empresas de arrendamiento de vehículos a turistas nacionales y extranjeros.		
Capítulo I artículo 1°.	Disposiciones Generales	Para los efectos del presente Decreto (Definiciones). Arrendatario, contrato de arrendamiento, contrato turístico, entre otras.
Capítulo II artículo 7° y 12°	Del contrato turístico	Para solicitar el Contrato Turístico, las personas físicas o jurídicas dedicadas a la actividad de arrendamiento de vehículos a turistas nacionales y extranjeros, deberán haber obtenido la declaratoria turística y presentar al Instituto los requisitos legales, técnicos y económicos detallados para su actividad, contenidos en la Ley N° 6990 del 15 de julio de 1985, Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico y su reglamento, y puestos a la disposición de los interesados en la página Web del Instituto Costarricense de Turismo.
Capítulo III, artículo 16° y 18°	De los incentivos y beneficios	<p>Establece que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La empresa arrendante debe renovar los vehículos dentro de un plazo máximo de tres años, contados a partir de la fecha de inscripción en el Registro Público. - Para determinar los meses de uso del vehículo, si el kilometraje total es de 25.000 kilómetros o más, se consigna directamente los 12 meses de uso; caso contrario, si el kilometraje es de menos de 25.000 kilómetros debe tomarse el dato respectivo y dividirse por 2.083.33, para obtener así los meses de uso reales, usando dos decimales.
Capítulo IV, artículos 23° al 31°	Del contrato de arrendamiento e informes	<p>Indica que toda empresa arrendante debe suscribir con el turista un contrato de Arrendamiento para cada oportunidad en que arriende un vehículo automotor de los regulados dentro del presente régimen.</p> <p>Los contratos de arrendamiento se emitirán por escrito en idioma español; con traducción a los idiomas que estime pertinente la empresa arrendante; al menos en original y dos copias, una para el expediente de cada vehículo y otra para el archivo consecutivo, con una numeración pre impresa consecutiva y que deben contener un listado de información tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) <i>Fecha de apertura, de cierre y los días de uso. Estas fechas deben consignarse en el momento respectivo.</i> b) <i>Nombre completo de la empresa arrendante y del arrendatario.</i> c) <i>Identificación del vehículo.</i> d) <i>Fecha de inscripción del vehículo.</i> e) <i>Fecha de vencimiento del seguro.</i> f) <i>Fecha de vencimiento de la licencia de conducir.</i> g) <i>Tarifa contratada.</i> h) <i>Las responsabilidades a que se sujeta el arrendatario para con el arrendante en caso de incumplimiento de alguna de las cláusulas contractuales.</i> i) <i>Kilometraje registrado en el vehículo, tanto al inicio como al cierre del contrato y kilómetros recorridos. Estos datos deben consignarse en el momento respectivo.</i> j) <i>Entre otros que se indican en el mismo documento.</i>

¹⁴ Página web, visitada 28-03-2022, Link Directo: <https://www.ict.go.cr/en/documents/legislaci%C3%B3n-de-empresas/leyes-y-reglamentos/607-disposiciones-reguladoras-para-la-actividad-de-las-empresas-de-arrendamiento-de-vehiculos-a-turistas-nacionales-y-extranjeros/file.html>. Disposiciones reguladoras para la actividad de las empresas de arrendamiento de vehículos a turistas nacionales y extranjeros.



BOLIVIA		
REGLAMENTO EMPRESAS ARRENDADORAS DE VEHÍCULOS¹⁵		
De manera similar a Costa Rica y México, el Estado Boliviano cuenta con el Reglamento Empresas Arrendadoras de Vehículos, que norma el funcionamiento de estas empresas en el marco de cumplir con las atribuciones que le confiere la Ley de Promoción y Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia a las Unidades Departamentales de Turismo.		
CAPITULO I, artículo 1° al 4°	Del ámbito de aplicación y el ente rector	Ámbito de aplicación, del ente rector, De las funciones de las Unidades Departamentales de turismo con relación a las Empresas Arrendadoras de Vehículos, de la coordinación de las Unidades Departamentales de Turismo
CAPITULO III, 7° al 9°	De los requisitos comunes	De los requisitos de las Empresas Arrendadoras de Vehículos, De la cantidad mínima de vehículos: (Toda Empresa Arrendadora de Vehículos deberá tener una flota mínima de diez unidades nuevas (0 Km.) para iniciar sus actividades, debiéndose renovarse las mismas en un plazo máximo de seis años. De la representación de empresas internacionales.
CAPITULO IV, artículos 10° al 15°	De la autorización y registro de las Empresas arrendadoras de vehículos	De las autorizaciones de funcionamiento; Del Registro Departamental de Turismo; la inscripción en el Registro Nacional de Turismo; el registro de empresas idóneas en las Organizaciones Empresariales de Turismo; De las Empresas Arrendadoras de Vehículos en funcionamiento y el intrusismo empresarial.
CAPITULO V y VI	De los derechos y obligaciones de las Empresas arrendadores de vehículos y los derechos y obligaciones de los usuarios	De los derechos genéricos de las Empresas Arrendadoras de Vehículos; De las obligaciones genéricas de las Empresas Arrendadoras de Vehículos), y los derechos de los usuarios y las obligaciones
CAPITULO VII, artículo 20° al 28°	Del contrato de arrendamiento y sus Especificaciones	Del contrato de arrendamiento; Del inventario de accesorios del vehículo; de la firma del contrato de arrendamiento; Del contenido del contrato de arrendamiento; De las responsabilidades de las Empresas Arrendadoras de Vehículos; De la información que deben brindar las Empresas Arrendadoras de Vehículos; De las responsabilidades de los usuarios; Del permiso de las Empresas Arrendadoras de Vehículos para trasponer las fronteras nacionales; De los efectos legales de los contratos de arrendamiento de vehículos.
CAPITULO VIII, artículo 29° al 32°	De la disciplina turística	Principios generales; las inspecciones a las Empresas Arrendadoras de Vehículos; las actas y la aplicación de sanciones.
CAPITULO IX y X, artículo 33° al 34°	De las infracciones y sanciones	En este capítulo se detalla la clasificación de las infracciones; la prescripción de las infracciones, del plazo, las prohibiciones, entre otras.

¹⁵ Página web, visitada 15-06-2022, Link Directo: <http://200.7.160.149:8080/documents/332882643/0/reglamento-empresas-arrendadoras.pdf>, Reglamento empresas arrendadoras en Bolivia.



ECUADOR		
REGLAMENTO PARA FUNCIONAMIENTO COMPAÑIAS DE RENTA ALQUILER VEHICULOS ¹⁶		
TITULO I GENERALIDADES CAPITULO I, artículo 1° y 2°	OBJETO, ALCANCE Y DEFINICIONES	El presente reglamento tiene como objeto regular el otorgamiento de la autorización de funcionamiento de las compañías de renta, arrendamiento o alquiler de vehículos a nivel nacional, de conformidad a las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y conforme los facultados de los organismos del sector.
TITULO II DE LA AUTORIZACION Y FUNCIONAMIENTO DE LAS COMPAÑIAS DE RENTA DE VEHICULOS, CAPITULO I, artículo 5°	DE LA REGULACION Y CONTROL	La Agencia Nacional de Tránsito define los parámetros que permitan la aplicación del Reglamento. En caso de que las compañías de renta, arrendamiento o alquiler de vehículos no cumplan con lo establecido, se podrá negar el otorgamiento de la autorización de funcionamiento o revocarla en caso de que ésta ya haya sido extendida.
CAPITULO II, artículo 8°, 12°, 13°.	DE LA COMPAÑIA Y SUS VEHICULOS, Título II, De los vehículos y Título III, Del funcionamiento.	Los vehículos que prestan el servicio de renta, arrendamiento o alquiler de vehículos están obligados a someterse a una revisión técnica vehicular, en el período y condiciones establecidas en el Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Condiciones para la Autorización de Funcionamiento de los Vehículos. - Los vehículos que serán rentados, arrendados o alquilados por las compañías deberán cumplir con los siguientes requisitos y condiciones: No exceder de 5 años de antigüedad, contados a partir del año de fabricación constante en la copia de la matrícula La compañía de renta, arrendamiento o alquiler de vehículos de transporte terrestre está obligada a contar con instalaciones propias o de terceros debidamente legalizadas mediante un contrato, además contará con el espacio suficiente para mantener su parque automotor dentro de las instalaciones de su sede y/o sucursales.
CAPITULO III, artículo 22° al 26°	USUARIO Y COMPAÑIAS	<i>Señala que las compañías RAC deberán celebrar con los usuarios del servicio, los respectivos contratos escritos que deberán estipular un listado de información entre las que se destacan:</i> 6. Características del vehículo a ser rentado (máximo de personas, capacidad de carga y características de tracción.); 7. Número de placa del vehículo rentado; 8. Condiciones del seguro obligatorio con que cuenta el vehículo, así como del contratado por el arrendatario; 9. Coparticipaciones a ser pagadas por el cliente o el conductor autorizado por la pérdida o daños al vehículo alquilado; 10 11. Opciones de servicio de atención de emergencia en carretera; 13. Obligación del arrendatario de respetar las normas vigentes de tránsito, y el compromiso asumido por arrendador y arrendatario de sujetarse a las disposiciones legales que en materia de tránsito se encuentren vigentes;

¹⁶ Página web, visitada 15-12-2022, Link Directo: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/renta-de-vehiculos.pdf>, "REGLAMENTO PARA FUNCIONAMIENTO COMPAÑIAS DE RENTA ALQUILER VEHICULOS", Ecuador.



		15. Obligación de la arrendadora de mantener el vehículo en buenas condiciones y declaración de la arrendadora de haber dado correcta y oportunamente mantenimiento preventivo y regular al vehículo.
CAPITULO IV, artículo 27° y 28°	DE LAS TARIFAS	Las RAC deberán remitir anualmente a la tarifario por la renta, arrendamiento o alquiler de los vehículos y deberán exhibir en lugares a la vista de los usuarios, la autorización de funcionamiento otorgada por la máxima autoridad.
CAPITULO V, artículo 29° y 30°	SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL	Los vehículos habilitados por las compañías de renta, arrendamiento o alquiler de vehículos, deberán contar con el seguro obligatorio de accidentes de tránsito SOAT y adicionalmente contratarán con un seguro de responsabilidad civil contra terceros , con el objeto de cubrir la salud de las personas y los riesgos de posibles accidentes de tránsito.
COLOMBIA		
RESOLUCIÓN 0161 DE 2012¹⁷ Establece requisitos de inscripción en el Registro Nacional de Turismo de los Arrendadores de Vehículos para Turismo		
Establece requisitos de inscripción en el registro nacional de turismo de los arrendadores de vehículos para turismo, con el objeto de que la prestación del servicio sea eficaz. Se implementan pequeños beneficios al usuario y a la competitividad de los servicios turísticos.		
Consta de cuatro artículos: 1° REQUISITOS, 2° CONTRATO DE ARRENDAMIENTO, 3° CONTROL Y 4° VIGENCIA.		
ARGENTINA		
RESOLUCIÓN GENERAL 3311¹⁸		
En el marco de las reuniones técnicas binacionales del "Grupo Permanente de Trabajo sobre temas aduaneros de la República Argentina y la República de Chile" se acordó la adopción de un formulario único para la salida y admisión temporal de los vehículos de alquiler, así como el registro de dichos eventos en una base de datos centralizada y el intercambio de información vía "Internet" entre ambas aduanas.		
Que sobre la base de la experiencia recogida se prevé la implementación del registro de los movimientos de los mencionados vehículos a través del Sistema de Entradas y Salidas de Automóviles (ENYSA).		
ESTADOS UNIDOS¹⁹		
LEY FAST		
En el año 2015, el presidente Barack Obama firma la Reparación de la Ley de Transporte de Superficie de Estados Unidos o "Ley FAST" ¹⁹ , la que brinda financiamiento a largo plazo, a los gobiernos estatales y locales, para el desarrollar proyectos de transporte críticos, como nuevas carreteras y líneas de tránsito.		
<ul style="list-style-type: none"> • SEGURIDAD: La Ley FAST amplía la autoridad de retiro y de fiscalización a la NHTSA (Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras) con el objeto de prohibir que las compañías de alquiler de automóviles alquilen vehículos sabiendo que están sujetos a retiros de seguridad, otorgando a la agencia de seguridad el poder de investigar y castigar a los infractores. 		

¹⁷ Página web, visitada 15-06-2022, Link Directo: <https://www.mincit.gov.co/getattachment/ab0029e2-b307-429d-814d-cb469900720e/Resolucion-0161-de-2012-Por-la-cual-se-establecen.aspx>, Normativa Colombia.

¹⁸ Página web, visitada 15-06-2022, Link Directo: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-3311-2012-196286/texto>, Salida y admisión temporal de vehículos de alquiler entre la República Argentina y la República de Chile. Resolución Nº 2784/92 (ANA) y su modificatoria. Su sustitución.

¹⁹ Página web, visitada 28-05-2022: Departamento de Transporte de Estados Unidos, Reparación de la Ley de Transporte de Superficie de Estados Unidos o "Ley FAST". Disponible en: <https://www.transportation.gov/fastact#:~:text=On%20December%204%2C%202015%2C%20President,move%20forward%20with%20critical%20transportation>



- También **aumentó las multas contra los fabricantes/distribuidores/arrendadores de automóviles que no cumplen con las normas**. La ley también ayudará a reforzar la supervisión de seguridad del Departamento de las agencias de tránsito y racionalizará los programas federales de subvenciones de seguridad para camiones y autobuses, dando más flexibilidad a los estados para mejorar la seguridad en estas áreas.

Fuente: Sernac 2022.

6. METODOLOGÍA

6.1. TIPO DE ESTUDIO

Este estudio tiene un enfoque mixto, se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo de la información asociada al ámbito de seguridad en las empresas de alquiler de vehículos seleccionadas, de acuerdo con sus políticas internas, contratos, términos y condiciones establecidas hacia los consumidores y la información disponible en los sitios web de aquellas que sí cuentan con dicho canal.

Para ello, se realizó un sondeo web (Selección de muestra), con el fin de identificar empresas especializadas en este mercado (Renta a Car) que tengan presencia nacional. Además, cada Dirección Regional de SERNAC identificó a nivel local, empresas especializadas en este mercado que tuvieran sólo presencia regional. Las tiendas de alcance nacional fueron levantadas desde nivel central por la Unidad de Calidad y Seguridad de Productos.

Identificadas las empresas a evaluar, se envió a cada una de ellas, un oficio y un cuestionario, con objeto de levantar información relacionada a sus protocolos de mantención y seguridad bajo los cuales están funcionando actualmente.

Por otro lado, se evaluaron los términos y condiciones (obligaciones) impuestas por cada empresa hacia el consumidor y la información disponible en los sitios web.

6.2 UNIVERSO

El universo está constituido por empresas especializadas en el mercado de los Rent a Car, que tuvieran presencia a nivel nacional.

Para ello, se solicitó desde el nivel central la participación de las Direcciones Regionales (DR) con el objeto de realizar un levantamiento de información, identificando a cada empresa RAC localizada en las regiones participantes.

6.3 MUESTREO

El muestreo se entiende como el conjunto de operaciones encaminadas a determinar la selección de una muestra, para este caso el muestreo se construyó en base a tres fuentes de información:

Tabla 4. Etapas u operaciones para determinar la selección de la muestra.

ETAPA	DESCRIPCIÓN
Base de reclamos SERNAC (MAC)	Análisis y selección de reclamos realizados en SERNAC asociados a las empresas de arriendo vehicular a nivel Nacional. El periodo analizado va desde julio del 2019 a junio del 2022.
Sondeo web	<p>Sondeo y listado de las diferentes empresas de alquiler vehicular presentes en las regiones que participaron en el sondeo²⁰. Además, se identificó a nivel local, empresas especializadas en este mercado que tengan sólo presencia regional.</p> <p>Las empresas de alcance nacional no se consideran en esta colaboración, ya que fueron levantadas desde nivel central.</p> <p>Para esto, se solicitó registrar la información requerida en planilla Excel (una pestaña por región) con el listado del total de empresas que se dedican al alquiler de vehículos en cada región evaluada, la cual debe contar con los siguientes antecedentes preliminares:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de la empresa. • Representante legal. • Dirección. • Página Web (si es que posee una). • Correo electrónico de contacto. • Enlace Términos y Condiciones (si es que se encuentran disponible de manera online).
Oficios enlace-Encuesta de levantamiento de información	<p>Oficiar a las distintas empresas, para que tomen conocimiento de la elaboración del Estudio de Alquiler de Vehículos y envíen la información solicitada (cuestionario), para el desarrollo del estudio.</p> <p>a) Oficio a empresas de alquiler de vehículos seleccionadas en la muestra.</p> <p>b) Cuestionario de Alquiler de Vehículos. Formulario: "Seguridad y Calidad en Empresas de Alquiler de Vehículos", derivado mediante una encuesta a través de google forms.</p>

Fuente: Sernac 2022.

²⁰ Regiones participantes: Antofagasta, Atacama, Metropolitana, O´Higgins, Maule, Ñuble, Araucanía, Los Ríos y la Región de Magallanes y la Antártica Chilena.

7. MUESTRA

Para este estudio se contempló una muestra no probabilística, con muestreo a conveniencia. Lo que permitió construir una **muestra conformada por 94 empresas nacionales, correspondientes a nueve regiones de nuestro país:**

- 33 empresas pertenecientes a la región Metropolitana, 20 a la región de Magallanes y la Antártica Chilena; 12 a la Araucanía; 6 a la región de Atacama; 5 en cada una de las regiones de Antofagasta, Ñuble y O'Higgins y, por último, 4 en cada una de las regiones del Maule y Los Ríos.

Tabla 5. Muestra seleccionada de empresas asociadas al mercado de Rent a Car en las regiones participantes.

Región	Nombre Empresa	Dirección	Página Web	Enlace Termino y Condiciones
Metropolitana	ECONORENT	Av. Américo Vespucio 115, Huechuraba, Santiago	https://econorent.cl/	https://www.econorent.cl/terminos-y-condiciones/1
	WEST RENT A CAR	Av. Francisco de Aguirre 0225, La Serena, Chile	https://www.westrentacar.com/home	https://www.westrentacar.com/terminos-y-condiciones
	UNITED RENT A CAR	Pdte. Riesco 5330 Nivel A	https://www.unitedrentacar.cl/	https://www.unitedrentacar.cl/politica-de-renta/
	TRANSTAR	Av. Manquehue Sur 1404, Las Condes. RM.	https://transtar.cl/	https://transtar.cl/wp-content/uploads/2022/07/contrato-Transtar.pdf
	CHILEAN RENT A CAR	Cerro Colorado 5295, Las Condes / Bellavista 0183, Providencia	https://www.chileanrentacar.cl/	https://www.chileanrentacar.cl/politica-de-renta/
	SIXT	Av. Isidora Goyenechea 2897, Santiago	https://www.sixt.cl/	https://www.sixt.cl/servicio-de-alquiler/informacion-de-arriendo/
	SEGURO	Grecia 2240, Ñuñoa, Santiago	http://www.segurorentacar.cl/	No disponible
	CONTINENTAL RENT A CAR	Av. Macul 3914, Macul	https://continentalrentacar.cl/	https://continentalrentacar.cl/condiciones-de-arriendo/
	SANTIAGO RENT A CAR	Atacama 3068, Santiago	https://www.santiagorentacar.com/	https://www.santiagorentacar.com/requisitos.html
	SANTIAGO DE CHILE	del Convento 6788, La Florida, Región Metropolitana	https://www.rentacarsantiagoodechile.cl/	No disponible
	CHILECAR	Helvecia 228, Las Condes, Región Metropolitana	https://chilecar.cl/	No disponible
	ROSSELOT	Av. Américo Vespucio 981, esquina Puente Guanaco (salida 4, autopista Vespucio Norte Express)	https://www.rosselot.cl/rent-a-car/	https://www.rosselot.cl/rent-a-car/requisitos/
	PIAMONTE	Irarrázaval 3400, Ñuñoa	https://rentacarpiamonte.cl/index.php/es/	No disponible
	OCARROL	Av. Las Condes 9601, Las Condes.	https://www.ocarrorent.cl/	https://www.ocarrorent.cl/terminos-y-condiciones/
	MONTECARLO	Av. Nueva Providencia 1881, Of. 1201 Providencia	https://montecarlorentacar.com/	No disponible
	MITTA	Av. Américo Vespucio 1601, Quilicura - Santiago	https://mitta.cl/	https://mitta.cl/terminos-legales-arriendo/
	LYS	Dublé Almeyda 1506, Ñuñoa	https://www.lys.cl/	No disponible
	LUCANO	Av. Sucre 2003, Ñuñoa, Santiago	https://www.lucanorent.cl/	https://www.lucanorent.cl/servicios/
SALFA RENT	Av. General Rondizzoni N°2130, Santiago	https://www.salfarent.cl/	https://www.salfarent.cl/terminos-y-condiciones	



Región	Nombre Empresa	Dirección	Página Web	Enlace Termino y Condiciones
	LOCALIZA	Avenida del Valle Sur, 577, Oficina 404, Huechuraba	https://www.localiza.com/chile/es-es-cl/	https://www.localiza.com/Contratos/chile/es/Contrato General Alquiler un Auto.pdf
	GAMA	Av. Américo Vespucio Norte Express 1300, Pudahuel	https://gamaleasing.cl/	No disponible
	FIRST RENT A CAR	Rancagua 051	https://first.cl/	https://www.rentcars.com/es-cl/info/terminos-e-condicoes
	EURO RENT A CAR	Manquehue Sur 760, Las Condes - Santiago	https://eurorentacar.cl/	No disponible
	DIAGONAL	Dublé Almeyda #2530, Ñuñoa, Santiago.	http://www.diagonalrentacar.cl/	http://www.diagonalrentacar.cl/servicios
	DEZAR RENT A CAR	Francisco Bilbao 4740, Las Condes	https://www.dezarrentacar.com/	https://www.dezarrentacar.com/segunda-mano
	DELIVERY RENTAL CAR CHILE	Las Carmelitas 46, Santiago, Las Condes, Región Metropolitana	https://www.delivery-rentacar.com/	https://www.delivery-rentacar.com/condiciones
	CONTINENTAL RENT A CAR SANTIAGO	José Manuel Infante 50, Providencia, Región Metropolitana	https://continental-rent-a-car-santiago.business.site/	No disponible
	CARFLEX	Av. Américo Vespucio 1155, Huechuraba	https://www.carflex.cl/	No disponible
	BYM RENT A CAR CHILE	Santa Magdalena N 10 of 26, Providencia	http://www.bymchilerentacar.cl/	http://www.bymchilerentacar.cl/condiciones.html
	BUDGET	Luz 2934, Las Condes	https://www.budget.cl/	https://www.budget.cl/terminos-y-condiciones
	AWTO	Pérez Valenzuela 1098, Providencia	https://awto.cl/	https://www.awtosuite.pro/appresources/termsandconditions
	AMERICAN RENT A CAR	Av. Ricardo Lyon 671, Providencia, Región Metropolitana	http://www.americanrentacar.cl/inicio.html	http://www.americanrentacar.cl/terminos-arriendo.html
	ADDICIT	Dublé Almeyda 5631, Ñuñoa	https://addicit.cl/	http://addicit.cl/condiciones/
Antofagasta	AEROBUS	J. Santos Ossa 2680 - Antofagasta	No disponible	No disponible
	ESCUELA DE CONDUCCION MARIO MELLICO	Uribe 530 - Antofagasta	No disponible	No disponible
	ROMA RENT A CAR	Oficina Francisco Puelma 285 - Antofagasta	No disponible	No disponible
	TRANSVITAL RENT A CAR	Avda. Matta 2011 casa N°68 Calama	http://transvitalrentacar.cl/	http://transvitalrentacar.cl/?page_id=38
	ARRIENDOS ABB / METALMECANICA Y ARRIENDO DE EQUIPOS	Gladys Marín 625 / sitio n° 39 lote b 39 galpón B barrio industrial.	No disponible	No disponible
Atacama	BUSINESS RENT A CAR	Avenida Los Carrera 955 Copiapó	No disponible	No disponible
	RODAGGIO RENT A CAR	Colipí 241 , Copiapó	http://www.rodaggio.cl/	No disponible
	RENT A CAR KARSUS LTDA	Chopin 544, El Palomar, Copiapó	No disponible	No disponible
	ARRIENDO DE VEHICULOS CAROLINA GANGAS SOBARZO E.I.R.L.	Los Carrera 5687, Copiapó	No disponible	No disponible
	JORGE FERNANDO ESQUIVEL JOFRE SERVICIOS DE ARRIENDO REPARACION DE VEHICULOS Y TR	Miguel Gallo 785, Copiapó	No disponible	No disponible
	CARMONA RENT A CAR	Avenida General Ramón Freire 268 , Copiapó / Copayapu 1618	https://www.carmonarentacar.cl	No disponible



Región	Nombre Empresa	Dirección	Página Web	Enlace Terminos y Condiciones
O'Higgins	PARTNERS	Avenida koke N° 274 Rancagua	www.partnersrentacar.cl	No disponible
	RENT A CAR SAN FERNANDO	Chacabuco N° 164	http://www.rentacarsanfernando.cl/	http://www.rentacarsanfernando.cl/
	AUTOCLAM RANCAGUA	Av. libertador Bernardo O'Higgins N° 0384 Rancagua	https://autoclam.cl/rentacar/	https://autoclam.cl/rentacar/
	VEGA ARTUS	Av. Miguel Ramírez 199 Rancagua	https://www.vegaartus.cl/rent-a-car/	No disponible
	INVERSIONES EL RETIRO LTDA	Ocarrol N° 1109	www.ocarrolrentacar.cl	www.ocarrolrentacar.cl
Maule	RENT A CAR MAULE	Dos Norte N° 3030 Talca.	www.rentacarmaule.cl	https://firmarent.cl/requisitos-para-arriendo/
	AUTOCHECK RENT A CAR	1 Norte 841, oficina 7, Talca	www.auto-check.cl	No disponible
	RENTUR CHILE	11 Oriente N°276 Talca	No disponible	No disponible
	RENT A CAR FACAZ	Manso de Velasco N°499 Curicó	www.facaz.cl	No disponible
Ñuble	ECARENT RENT A CAR	Av. Brasil 487, Chillan	https://www.ecarent.cl/	https://www.ecarent.cl/terminos-y-condiciones
	LARRAÑAGA RENT A CAR	18 de Septiembre 870, Chillán	No disponible	No disponible
	SANTA SOFÍA RENTA AUTOS	Itata 460, Chillán	No disponible	No disponible
	ARRIENDO DE VEHÍCULOS MARISOL GARAY BADILLA E.I.R.L	Carrera 856, Chillán	No disponible	No disponible
	POWER CAMP CHILE	Las Vertientes 1179, Chillán	No disponible	No disponible
Araucanía	JCB RENT A CAR	Balmaceda 634, Temuco, Región de La Araucanía	www.jcbrentacar.cl	https://jcbrentacar.cl/cms/terminos-y-condiciones.html
	CAMEROS RENT A CAR LTDA.	Manuel Bulnes 763, Temuco, Región de La Araucanía	No disponible	No disponible
	PIPER'S RENT A CAR	General Mackenna 1167, Temuco, Región de La Araucanía	www.pipers.cl	No disponible
	GUSTAVO IGLESIAS RENT A CAR & TRAVEL	Phillippi 342, Temuco, Región de La Araucanía	www.gustavoiglesiasrentacar.cl	No disponible
	ALQUILER ARAUCANÍA R & S	Blanco 943, Temuco, Región de La Araucanía	No disponible	No disponible
	CASTILLO RENT A CAR	Valentín Letelier 585, Villarrica, Región de La Araucanía	www.castillorentacar.cl (página se encuentra con problemas)	No disponible
	PUCON RENT A CAR	Pedro de Valdivia 636, Pucón, Región de La Araucanía	https://puconrentacar.cl/	No disponible
	RENT A CAR PALGUÍN	Calle Palguín 820, Pucón, Región de La Araucanía	http://rentacarpalquin.cl/	No disponible
	RENT A CAR ARAUCANIA	San Martín N° 731, Temuco, Región de La Araucanía	No disponible	No disponible
	RENT A CAR SIERRA NEVADA	Av. Bernardo O'Higgins 524, Pucón, Región de La Araucanía.	No disponible	No disponible
	T & RENT A CAR	Tierras Australes 03493, salida norte Temuco, Región de La Araucanía (página de Facebook)	https://www.facebook.com/Arriendo-de-autos-y-camionetas-en-Temuco-T-Rent-a-Car-109360351751183/?ti=as	No disponible
HABANA RENT A CAR TEMUCO	Pasaje Lafquen Sitio 9 Manzana 4 Padre Las Casas / Maquehue N° 1244, Padre Las Casas, Región de La Araucanía	https://es-la.facebook.com/HabanaRentacar/	No disponible	



Región	Nombre Empresa	Dirección	Página Web	Enlace Termino y Condiciones
Los Ríos	AUTOVAL RENT A CAR	Avenida Pérez rosales N°660	AUTOVALRENTACAR.CL	http://autovalrentacar.cl/#popup
	RENTACARPRADINES	Anfión Muñoz N°360	https://rentacarpradines.cl/	https://rentacarpradines.cl/requisitos/
	ASSEF Y MÉNDEZ RENT A CAR	general lagos N° 1335	http://www.assefymendez.cl/	No disponible
	AUSTRAL RENT A CAR	Carlos Anwandter N°288	RENTACARAUSTRAL.CL	http://www.rentacaraustral.cl/index.php
Magallanes y la Antártica Chilena	ADEL RENT A CAR	Pedro Montt N°962, Punta Arenas.	http://www.adelrentacar.cl/	http://www.adelrentacar.cl/condiciones.html
	AGM RENT A CAR	Aeropuerto de Punta Arenas	https://agmrentacar.cl/agm-rent-a-car/	https://agmrentacar.cl/blog/
	DACHELET RENT A CAR	Balmaceda N° 14, Punta Arenas.	https://rentacardachelet.com/	https://rentacardachelet.com/preguntas/
	FC RENT A CAR	Cabo Vírgenes #01390 villa Hernando de Magallanes, Punta Arenas.	http://www.fcrentacar.cl/cont-acto.html	http://www.fcrentacar.cl/preguntasfrecuentes.html
	FIGAL RENT A CAR	Jorge Montt 335, Punta Arenas.	https://figalrentacar.cl/	No disponible
	GLACIARES RENT A CAR	Francisco Javier Reyna 0473, Punta Arenas.	http://www.glaciarrentacar.cl/	No disponible
	HIELO SUR RENT A CAR	García Lorca 0473, Punta Arenas.	https://rentacarhielosur.cl/	https://rentacarhielosur.cl/wp-content/uploads/2018/01/informativo-de-usuario.-1.pdf
	KOYER RENT A CAR	José Menéndez N° 1024, Punta Arenas.	https://web.koyer.cl/	https://web.koyer.cl/faq/
	RECASUR RENT A CAR	O'Higgins N° 987, Punta Arenas.	https://recasur-rac.com/rentacar/	https://recasur-rac.com/rentacar/#faqs
	SOUTHLAND RENT A CAR	km 12,5 norte ruta 9 s/n Punta Arenas	https://southlandrentacar.com/	https://southlandrentacar.com/condiciones/
	TDF CHILE RENT A CAR	José Fagnano N° 675, Punta Arenas.	https://tdfchile.cl/	https://tdfchile.cl/
	TRANSPAIN RENT A CAR	Enrique Lizondo 562 Villa Portal del Estrecho II, Punta Arenas.	No disponible	No disponible
	YOER CARS RENT A CAR	Club Hípico con O'Higgins, Punta Arenas.	https://yoerrentacar.cl/	https://yoerrentacar.cl/condiciones-para-alquilar-autos
	MAGALLANES RENT A CAR	Simón Bolívar N°1429, Puerto Natales.	http://magallanesrentacar.cl/	http://magallanesrentacar.cl/requisitos.html
	VHM NATALES RENT A CAR	Ventisquero Snowy 1479, Puerto Natales.	http://rentacarvhm.com/	No disponible
	NEWEN RENT A CAR	Eberhard N° 220 Of 2, Puerto Natales.	No disponible	No disponible
	PUNTA ALTA RENT A CAR	Blanco Encalada 244, Puerto Natales	www.puntaalta.cl	http://puntaalta.cl/rent-a-car/
	AGENCIA ULTIMA ESPERANZA	Blanco Encalada N°226, Puerto Natales	No disponible	No disponible
	TOM RENT A CAR	O'Higgins N°471, Puerto Natales.	https://www.tomrentacar.cl/	No disponible
	RIO RENT A CAR PUERTO NATALES	Magallanes N°158, Puerto Natales.	https://bouldernatales.cl/	No disponible

Fuente: Sernac 2022.

8. INFORMACIÓN SOLICITADA A LAS EMPRESAS DE LA MUESTRA, PREGUNTAS FORMULARIO

El día 25 de mayo del presente año, fueron enviados 94 oficios a empresas relacionadas con el alquiler de vehículos, con la finalidad de levantar información que permitiera realizar un diagnóstico de los estándares de seguridad y obligaciones establecidas hacia los consumidores. En dichos oficios, se solicitó completar un formulario en google forms con información relacionada al ámbito de calidad y seguridad en las distintas etapas del proceso de arriendo y de las características de la flota misma. En resumen:

- *Información general, sobre las unidades y algunas características de los vehículos de su flota.*
- *Información relacionada con seguros, cobros y garantías.*
- *Información relacionada con el proceso de arriendo, entrega y recepción*
- *Información relacionada con las características técnicas y de mantención de la flota.*
- *Descripción del vehículo más básico.*
- *Descripción del vehículo con más prestaciones.*

Tabla 6. Preguntas correspondientes al Formulario: "Seguridad y Calidad en Empresas de Alquiler de Vehículos", enviado en los oficios.

Ítems	Preguntas	Alternativas
Información general	1. Unidades totales de vehículos de su flota.	Respuesta corta (Nº)
	2. Cantidad de unidades vehiculares por categorías vehiculares en su flota; a) City car b) Hatchback c) Sedán d) SUV e) Pick Up f) Otra	a) 0-10 u b) 10-20 u c) 30-40 u d) 40-50 u e) 50-60 u f) 60-70 u g) 70-80 u h) + de 80 u
	3. Listado de todas las marcas de vehículos que posee en su flota.	Respuesta larga
	4. Período o años de las unidades vehiculares por categoría vehicular en su flota; a) City car b) Hatchback c) Sedán d) SUV e) Pick Up f) Otra	a) Anterior a 2015 b) años 2016-2015 c) años 2017-2018 d) años 2019-2020 e) años 2021-2022.
	5. ¿Cuenta con términos y condiciones para el arriendo de vehículos en su página web? (Si la respuesta es negativa, adjunte vía mail, una vez enviado el formulario).	a) SI b) NO



Ítems	Preguntas	Alternativas	
	6. En caso de no disponer de términos y condiciones, ¿Cuál es la forma de traspasar la información hacia el consumidor y en qué momento la realiza?	Respuesta larga en c/u de las preguntas.	
	7. Mencione los requisitos por parte de su empresa para arrendar un vehículo a un consumidor.		
	8. En caso de tener como criterio una edad en particular para el arriendo de vehículos, indique ¿Cuál es la edad mínima y su justificación?		
	9. Mencione los 3 automóviles de su flota más arrendados por los consumidores, en orden creciente. (Utilizando el siguiente esquema: N°1, Marca, modelo, año.)		
	10. Indique el porcentaje de los contratos de arriendo por Leasing v/s el porcentaje de arriendo correspondiente a consumidores en general.		
		11. ¿Se analizan los antecedentes (Infracciones a la Ley de Tránsito) del conductor, previo a arrendar un vehículo?	a) SI b) NO
		12. ¿Posee una política de confidencialidad de datos? (Si la respuesta es afirmativa, adjunte vía mail)	a) SI b) NO
		13. ¿Cuál es el periodo del año con mayor demanda de arriendo de vehículos? Mencione los meses con mayor demanda.	Respuesta larga en c/u de las preguntas.
		14. ¿Llevan algún tipo de registro de accidentes de tránsito ocurridos con su flota vehicular?	a) SI b) NO
		15. ¿Su flota de vehículos se encuentra inscrita y actualizada en el Servicio Nacional de Aduanas, para realizar viajes internacionales? Comente en caso que aplique. Hacia qué país específicamente?	Respuesta larga.
	Seguros, cobros y garantías	16. ¿Los vehículos cuentan con seguro ante accidentes, robos u otros? Mencione todos los tipos de seguros con los que cuentan.	Respuesta larga.
		17. ¿El costo de los seguros viene incluido en el cobro del arriendo?	a) SI b) NO
		18. ¿La empresa cuenta con un procedimiento estandarizado para la investigación de incidentes y accidentes de tránsito? (Comente y adjunte vía mail)	Respuesta larga.
		19. ¿Cuáles son los medios de pago utilizados para suscripción de la garantía? Transferencia Bancaria, PAC, PAT, efectivo, otros. (Comente)	Respuesta larga.
		20. ¿El valor de las garantías varían según la categoría de los vehículos?	a) SI b) NO
21. ¿Cuál es el rango mínimo y máximo de cobro de la garantía?		Respuesta corta (Valores min. y máx.)	
22. ¿Difiere el cobro del arriendo y/o la garantía al solicitar autorización para viajes internacionales?		a) SI b) NO	
23. a) Si su respuesta anterior es afirmativa, explique por qué?			
24. ¿Cuáles son los plazos para cancelar la facturación y/o cobro de la garantía en caso de que un consumidor se arrepienta del arriendo del vehículo?		Respuesta larga en c/u de las preguntas.	
25. Mencione las circunstancias en que el precio del arriendo pactado inicialmente, pudiese sufrir modificación. (Ejemplo: Extensión de plazo, demora en la entrega del vehículo, entrega en otra sucursal, etc.)			
	26. Mencione y describa las etapas del proceso de arriendo de un vehículo a un consumidor.	Respuesta larga.	

Ítems	Preguntas	Alternativas
Proceso de arriendo, entrega y recepción	27. ¿Se le explica al arrendador sus restricciones, obligaciones y responsabilidades, previo a arrendar un vehículo?	a) SI b) NO
	28. ¿Los responsables de entregar los vehículos, conocen las especificaciones técnicas y de seguridad de los vehículos en arriendo? ¿Se las hacen saber a los consumidores, previo al arriendo?	
	29. ¿Los vehículos se encuentran identificados con los distintivos de la empresa?	
	30. Como empresa, ¿facilita al consumidor, si lo requiere, sistemas de retención infantil al arrendar un vehículo de su flota?	
	31. a) Si la respuesta anterior es afirmativa, ¿Posee un costo asociado? (Omita las siguientes preguntas (N°32-34) si la respuesta a esta pregunta es negativa).	
	32. Posee las 6 categorías de sistemas de retención, según edad y peso del niño, de acuerdo a las recomendaciones complementarias a la Ley para el traslado seguro de niños. Cuentan con sello de acreditación?	
Características técnicas y de mantención.	33. Los sistemas de retención infantil que dispone para el consumidor ¿son instalados por personal de la empresa? O bien, se les facilitan a los consumidores para que ellos dispongan de su instalación?	Respuesta larga en c/u de las preguntas.
	34. Cada cuanto tiempo son renovadas las sillas de retención infantil, considerando que estas tienen una fecha de caducidad.	
	35. ¿La empresa cuenta con certificaciones nacionales y/o internacionales? Si la respuesta es afirmativa, mencione cuáles.	
	36. ¿La empresa dispone de protocolos de mantenimiento de sus vehículos? Mencione, comente y adjunte vía mail.	
	37. ¿Revisan las alertas de seguridad (Recalls) que pudiesen afectar a los vehículos de su flota?	a) SI b) NO
	38. ¿Se ha gestionado o ejecutado alguna alerta de seguridad (Recalls) en torno a algún vehículo de su flota?	
	39. ¿Todos los vehículos cuentan con equipo de emergencia de carreteras? (Botiquín, chaleco reflectante, extintor, gata hidráulica, herramienta básica, llanta de repuesto señales).	
	40. ¿La empresa aplica una lista de chequeo y mantenimiento técnico preventivo de los vehículos?	
	41. ¿Cada cuánto tiempo se realiza? Comente.	
	42. ¿Dónde realizan las reparaciones de los vehículos?	a) Taller Propio b) Taller de la marca del vehículo c) Otra
	43. En caso de reparación, ¿se utilizan repuestos originales?	a) Siempre b) A veces, cuando están disponibles. c) No
	44. ¿Cada cuánto tiempo renuevan los vehículos de sus flotas, aproximadamente?	Respuesta larga.
	45. a) ¿De qué va a depender esta renovación (Kilometraje, año del vehículo, otros) Indique.	a) Kilometraje. b) Año del vehículo. c) Ambas alternativas anteriores (1 y 2).



Ítems	Preguntas	Alternativas
		d) Problemas con alertas de seguridad. e) Otro.
	46. ¿Posee protocolos de sanitización de los vehículos antes de arrendarlos? Adjunte vía mail su política de salud y seguridad por coronavirus, si la posee.	a) SI b) NO
	47. ¿La empresa dispone de un número de emergencia en caso de necesitarse?	
	48. ¿La empresa cuenta con un procedimiento o protocolo del qué hacer en caso de cualquier eventualidad con el vehículo arrendado al consumidor? (accidente, varada, robo u otras). Adjunte protocolo vía mail.	
Descripción de vehículo más básico.	49. Describa algunas características del vehículo más básico que posea en su flota. (marca, modelo, año)	Respuesta larga.
	a) Cantidad de airbag	Respuesta corta (N°)
	b) Descripción de los airbag (Marque los casilleros que corresponda, selección múltiple).	a) Airbag Frontal, Piloto. b) Airbag Frontal, Copiloto. c) Airbag Trasero d) Airbag Lateral e) Airbag con cortina hinchable f) Airbag para pies y piernas- cinturón. g) Airbag para silla infantil h) Airbag para peatón
	c) Sistema de frenos	a) Disco b) Tambor c) ABS d) Otro
	d) Posee Sistema electrónico de estabilidad (ESC)	a) SI b) NO
	e) Sistemas ISOFIX o TOP TETHER.	
f) Posee Sistema e-Call integrado (e-Call: sistema terciario, que actúa después de un accidente, que llama automáticamente a los sistemas de emergencia indicando la posición GPS del vehículo, la marca y modelo, número de personas y severidad del impacto).		
Descripción de vehículo con mayores prestaciones	50. Describa algunas características del vehículo con mayores prestaciones (+ Full) que posea en su flota. (marca, modelo, año)	Respuesta larga.
	a) Cantidad de airbag	Respuesta corta (N°)

Ítems	Preguntas	Alternativas
	b) Descripción de los airbag (Marque los casilleros que corresponda, selección múltiple).	a) Airbag Frontal, Piloto. b) Airbag Frontal, Copiloto. c) Airbag Trasero d) Airbag Lateral e) Airbag con cortina hinchable f) Airbag para pies y piernas- cinturón. g) Airbag para silla infantil h) Airbag para peatón
	c) Sistema de frenos	a) Disco b) Tambor c) ABS d) Otro
	d) Posee Sistema electrónico de estabilidad (ESC)	
	e) Sistemas ISOFIX o TOP TETHER.	
	f) Posee Sistema e-Call integrado (e-Call: sistema terciario, que actúa después de un accidente, que llama automáticamente a los sistemas de emergencia indicando la posición GPS del vehículo, la marca y modelo, número de personas y severidad del impacto).	a) SI b) NO

Fuente: Sernac 2022.

9. RESPUESTA OFICIOS EMPRESAS

Del total de 94 empresas oficiadas, sólo 30 enviaron respuestas, vale decir un (31,9%) tanto al primer oficio como al segundo oficio de insistencia.

- **13 empresas pertenecientes a la región Metropolitana, 8 a la región de Magallanes y la Antártica Chilena; 2 en cada una de las regiones de la Araucanía, Atacama y Maule; y, por último, 1 en cada una de las regiones de Antofagasta, O´Higgins y Los Ríos.**

Por lo anterior, el análisis cualitativo y cuantitativo se desarrollará en el resto del informe sólo con las empresas que sí respondieron al oficio, vale decir, que entregaron toda la información solicitada en el Formulario: "Seguridad y Calidad en Empresas de Alquiler de Vehículos".

La siguiente tabla indica el detalle respectivo:



Tabla 7. Listado de empresas que SI dieron respuesta a los oficios enviados, enviando la información que se solicitaba en el Formulario Google Forms.

REGIÓN	NOMBRE EMPRESA	RAZÓN SOCIAL	RUT EMPRESA
METROPOLITANA	DEZAR RENT A CAR	ORTUZAR Y CIA LTDA	78.064.480-k
	AMERICAN RENT A CAR	ARRENDADORAS UNIDAS SPA	76.030.904-4
	SIXT	URBAN MOBILITY SPA	77.384.098-9
	CHILECAR	COMERCIAL PH LIMITADA	77.165.480-0
	AWTO	KARSHARING SPA.	76.530.509-8
	ADDICIT SPA	ADDICIT SPA	76.696.359-5
	CHILEAN RENT A CAR	COMERCIAL LARRAIN VERGARA SPA	79.643.000-1
	OCARROL	INVERSIONES ALTURA CHILE LTDA	76.219.789-8
	LUCANO RENT A CAR	LUCANO RENT A CAR S.A.	76.813.177-5
	AVIS BUDGET CHILE	RENTAS Y SERVICIOS SA	76.095.267-2
	TRANSTAR	SOCIEDAD DE COMERCIAL Y DE TRANSPORTES TRANSTAR S.A	96.548.430-2
	SALFA RENT	ARRENDADORA DE VEHÍCULOS S.A	77.225.200-5
ANTOFAGASTA	METALMECANICA Y ARRIENDO DE EQUIPOS	METALMECANICA Y ARRIENDO DE EQUIPOS AMPARO BARRERA YUMBATO EIRL	76.915.379-9
ATACAMA	RODAGGIO RENT A CAR	INVERSIONES ATACAMA LIMITADA	79.821.120-K
	CARMONA RENT A CAR	SOCIEDAD DE INVERSIONES CATALINA LTDA	78.889.300-0
O´ HIGGINS	VEGAARTUS	AUTOMOTORA VEGAARTUS LTDA	76.810.800-5
MAULE	RENT A CAR MAULE	TERESA DEL CARMEN GARRIDO ROJAS E HIJOS LIMITADA	76.791.832-1
	FACAZ LIMITADA	SOC. DE TRANSPORTES Y RENT A CAR ARAVENA Y ARAVENA LIMITADA	76.112.654-7
ARAUCANÍA	JUAN CARLOS BARRIA RENT A CAR	SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE BIENES MUEBLES Y COMERCIALIZADORA JUAN CARLOS BARRIA SANCHEZ E.I.R.L.	76.010.107-9
	IGLESIAS RENT A CAR	IGLESIAS Y BARRERA LTDA	76.335.502-0
LOS RÍOS	AUTOVAL RENTACAR	IDEOSUR SPA	76.135.356-K
	ASSEF Y MENDEZ RENT A CAR	MENDEZ UGARTE MARIA ELIANA ROSALBA Y OTRO	50.358.520-0
MAGALLANES Y LA ANTARTICA CHILENA	ADEL RENT A CAR	TURISMO Y RENT A CAR ADEL Y CÍA. LTDA.	76.187.150-1
	RENT A CAR DACHELET EIRL	ARRIENDO DE VEHICULO MAURICIO ENRIQUE DACHELET JARA EIRL	76.457.674-1
	SERVICIOS AUTOMOTRIZ FIGAL E.I.R.L.	COMERCIAL AUTOMOTRIZ CHRISTIAN FILIPIC GALLARDO E.I.R.L.	76.002.795-0
	GLACIARES	CRISTIAN GARRIDO SAEZ	13.318.337-K
	SOUTHALND RENT A CAR	EMPRESA DE TURISMO SOUTHLAND EIRL	76.558.560-0
	NOMBRE DE FANTASIA: TRANSPAINE RENTACAR	SERGIO PATRICIO MARTINOVIC MANCILLA	7.647.852-K
	RENT A CAR MAGALLANES LEONARDO DACHELET E.I.R.L	RENT A CAR MAGALLANES LEONARDO DACHELET E.I.R.L	76.659.619-3
	TOM RENTACAR	TOM SPA	76.559.162-7

Fuente: Sernac 2022.

Con respecto a las empresas restantes, las cuales no dieron respuesta a los oficios enviados (68%), se evaluarán las acciones a seguir por parte del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) acorde a sus facultades.

La siguiente tabla indica el detalle respectivo (S/I; Sin Información):



Tabla 8. Listado de empresas que NO dieron respuesta a los oficios enviados.

REGIÓN	NOMBRE EMPRESA	RAZÓN SOCIAL	RUT EMPRESA
METROPOLITANA	ECONORENT	COMERCIAL SERPAN LIMITADA	77.313.060-4
	WEST RENT A CAR	SOCIEDAD DE INVERSIONES LAS VEGAS LTDA.	79.578.880-8
	UNITED RENT A CAR	SOC COMERCIAL MARIEL S.A.	96.926.850-7
	SEGURO RENT A CAR	SEGURO RENTACAR S.P.A.	77.524.930-7
	CONTINENTAL RENT A CAR	S/I	S/I
	SANTIAGO RENT A CAR	S/I	S/I
	SANTIAGO DE CHILE RENT A CAR	S/I	S/I
	ROSSELOT RENT A CAR	ROSSELOT Y FIGUEROA LTDA	79.615.590-6
	PIAMONTE RENT A CAR	S/I	S/I
	MONTECARLO RENT A CAR	MATIAS IGNACIO MICHELSON-BOSCHANER MOLINARE	16.122.952-0
	MITTA RENT A CAR	AUTORENTAS DEL PACIFICO SPA	83.547.100-4
	LYS RENT A CAR	S/I	S/I
	SALFA RENT S.A	ARRENDADORA DE VEHICULOS SOCIEDAD ANONIMA	77.225.200-5
	LOCALIZA RENT A CAR	S/I	S/I
	GAMA RENT A CAR	MAURICIO ALEJANDRO DONOSO PUSCHEL ARRIENDO DE VEHICULOS E.I.R.L.	10.005.812-K
	FIRST RENT A CAR	VEHICULOS DE RENTA LIMITADA	89.135.000-7
	EURO RENT A CAR	EURO RENT A CAR S.A.	99.501.690-7
	DIAGONAL RENT A CAR	AGENCIA DE VIAJES DIAGONAL LIMITADA	76.272.730-7
	DELIVERY RENT A CAR CHILE	S/I	S/I
	CONTINENTAL RENT A CAR SANTIAGO	S/I	S/I
CARFLEX RENT A CAR	S/I	S/I	
BYM RENT A CAR CHILE	B&M CHILE RENT A CAR LIMITADA	76.609.131-8	
ANTOFAGASTA	AEROBUS	S/I	S/I
	ESCUELA DE CONDUCCION MARIO MELICO	S/I	S/I
	ROMA RENT A CAR	S/I	S/I
	TRANSVITAL RENT A CAR	TRANSVITAL SPA	76.145.027-1
ATACAMA	BUSINESS RENT A CAR	RETABLO SERVICIOS INTEGRADOS LIMITADA	77.080.410-8
	RENT A CAR KARSUS LTDA	S/I	S/I
	ARRIENDO DE VEHICULOS CAROLINA GANGAS SOBARZO E.I.R.L.	ARRIENDO DE VEHICULOS CAROLINA GANGAS SOBARZO E.I.R.L.	76.131.611-7
	JORGE FERNANDO ESQUIVEL JOFRE SERVICIOS DE ARRIENDO REPARACION DE VEHICULOS Y TR	JORGE FERNANDO ESQUIVEL JOFRE SERVICIOS DE ARRIENDO REPARACION DE VEHICULOS Y TR	76.275.325-1
O´ HIGGINS	PARTNERS	SOCIEDAD PARTNERS RENT A CAR LIMITADA	76.150.616-1
	RENT A CAR SAN FERNANDO	S/I	S/I
	AUTOCLAM RANCAGUA	SOCIEDAD COMERCIAL AUTOCLAM LIMITADA	77.453.300-1
	INVERSIONES EL RETIRO LTDA	INVERSIONES EL RETIRO LTDA	78.766.460-1
MAULE	AUTOCHECK RENT A CAR	S/I	S/I
	RENTUR CHILE	RENTUR CHILE LIMITADA	76.241.697-2



REGIÓN	NOMBRE EMPRESA	RAZÓN SOCIAL	RUT EMPRESA
ÑUBLE	ECARENT RENT A CAR	SOCIEDAD COMERCIAL ESQUIVEL Y ZANARTU LIMITADA	77.015.160-0
	LARRAÑAGA RENT A CAR	LARRANAGA RENT A CAR LTDA	76.807.300-7
	SANTA SOFÍA RENTA AUTOS	SANTA SOFIA RENTA AUTOS LIMITADA	77.901.390-1
	ARRIENDO DE VEHÍCULOS MARISOL GARAY BADILLA E.I.R.L	ARRIENDO DE VEHICULOS MARISOL GARAY BADILLA E.I.R.L	76.069.271-9
	POWER CAMP CHILE	S/I	S/I
ARAUCANÍA	CAMEROS RENT A CAR LTDA.	CAMEROS RENTA CAR LIMITADA	76.243.640-K
	PIPER ´S RENT A CAR	S/I	S/I
	ALQUILER ARAUCANÍA R & S	S/I	S/I
	CASTILLO RENT A CAR	HUGO CASTILLO Y CIA LTDA	77.610.790-5
	PUCON RENT A CAR	PUCON RENT A CAR LIMITADA	77.355.550-8
	RENT A CAR PALGUÍN	SOCIAL. PALGUIN - ELQUI RENT A CAR SPA	76.100.158-2
	RENT A CAR ARAUCANIA	EMPRESA COMERCIAL PAULINA ANDREA SEPULVEDA SIERRA	76.205.426-4
	RENT A CAR SIERRA NEVADA	S/I	S/I
	TOM RENT A CAR	S/I	S/I
	HABANA RENT A CAR TEMUCO	COMERCIAL HABANA RENT A CAR LIMITADA	76.901.331-8
LOS RÍOS	RENTACARPRADINES	S/I	S/I
	ASSEF Y MÉNDEZ RENT A CAR	MENDEZ UGARTE MARIA ELIANA R Y OTRO	50.358.520-0
	AUSTRAL RENT A CAR	ANA LORETO BALCAZAR REYES	13.526.260-9
MAGALLANES Y LA ANTARTICA CHILENA	AGM RENT A CAR	ARTURO EDUARDO GALLARDO MORALES	9.279.324-9
	FC RENT A CAR	S/I	S/I
	HIELO SUR RENT A CAR	S/I	S/I
	KOYER RENT A CAR	KOYER S.P.A.	76.147.812-5
	RECASUR RENT A CAR	ESTEBAN GUIC Y CIA LTDA	82.120.600-6
	TDF CHILE RENT A CAR	S/I	S/I
	YOER CARS RENT A CAR	S/I	S/I
	VHM NATALES RENT A CAR	S/I	S/I
	NEWEN RENT A CAR	S/I	77.523.551-9
	PUNTA ALTA RENT A CAR	NEWEN RENTA CAR SPA	S/I
	AGENCIA ULTIMA ESPERANZA	S/I	S/I
RIO RENT A CAR PUERTO NATALES	S/I	S/I	

Fuente: Sernac 2022.



10. RESULTADOS

10.1 RECLAMOS SERNAC

Se procedió a buscar reclamos en las plataformas internas de SERNAC (MAC) relacionados a empresas de "Arriendo de vehículos", en el **período comprendido entre julio del año 2020 a marzo del año 2022**. Para ellos se utilizó en el buscador la palabra Arriendo y diferentes sinónimos en la segunda categoría, tal como; vehículo, vehículos, rent a car, auto, automóvil, calidad, seguridad, alquiler, entre otras.

Se encontraron **152 reclamos asociados a tres categorías de mercado que guardan relación con las empresas de Rent a Car: 1) Agencias de Viaje, 2) Arriendo de vehículos y 3) Transporte Terrestre de Pasajeros**, repartidos en *tres submercados: Vehículos y Rodados/Arriendo de Vehículos (97 reclamos), Turismo/Agencia de Viajes (54 reclamos), Transporte/Transporte Terrestre de Pasajeros (1 reclamo)*.

El motivo por lo que los consumidores hacen mayor referencia son problemas de ejecución contractual, relacionados con el cobro indebido en tarjeta de crédito referente a la garantía (135 Reclamos).

Se distingue sólo un reclamo relacionado a seguridad en el servicio de arriendo vehicular. Motivo Legal "Arriendo de bien defectuoso sin advertencia" (Caso R2022W6153089), en donde el consumidor hace referencia a que el vehículo en arriendo **se entregó con los neumáticos desgastados y con clara evidencia de no tener mantención (sin huella y con partes completamente lisas)**, lo que pudo terminar en un riesgo de accidente.

Tabla 9. Cantidad de reclamos asociados al mercado de Rent a Car, por categoría de Mercado y motivo legal en los submercados de Transporte, Turismo, Vehículos y Rodados.

CATEGORÍA DE MERCADO/MOTIVO LEGAL	TRANSPORTE	TURISMO	VEHICULOS Y RODADOS	Total general
1) AGENCIAS DE VIAJE		54		54
- GARANTIA		2		2
GARANTIA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO		2		2
- INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR		1		1
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR		1		1
- PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL		49		49
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO		1		1
DIFICULTADES PARA TERMINO DE CONTRATO		9		9

CATEGORÍA DE MERCADO/MOTIVO LEGAL	TRANSPORTE	TURISMO	VEHICULOS Y RODADOS	Total general
ENTREGA PRODUCTO DISTINTO AL ADQUIRIDO O COMPRADO		2		2
FALTA O NO ENTREGA DE CONTRATO		2		2
FORMALIDADES DE CONTRATO		22		22
PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZAS O PARTE DE ELLAS		3		3
PROVEEDOR NO RECONOCE PAGO		2		2
TERMINO DE CONTRATO		5		5
TERMINO UNILATERAL DE CONTRATO		3		3
- PROMOCIONES Y OFERTAS		1		1
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS		1		1
2) ARRIENDO DE VEHICULOS			97	97
- GARANTIA			2	2
GARANTIA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO			2	2
- INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR			1	1
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR			1	1
- INFORMACION Y PUBLICIDAD			2	2
NO ENTREGA INFORMACION COMPLETA			2	2
- PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL			85	85
ARRIENDO DE BIEN DEFECTUOSO SIN ADVERTENCIA			1	1
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO			13	13
COBRO EXCESIVO TASA DE INTERES			1	1
DIFICULTADES PARA TERMINO DE CONTRATO			5	5
ENTREGA PRODUCTO DISTINTO AL ADQUIRIDO O COMPRADO			1	1
FORMALIDADES DE CONTRATO			46	46
PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZAS O PARTE DE ELLAS			4	4
PROVEEDOR NO RECONOCE PAGO			1	1
TERMINO DE CONTRATO			11	11
TERMINO UNILATERAL DE CONTRATO			2	2
- PROMOCIONES Y OFERTAS			1	1
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS			1	1
- PUBLICACION EN BASE DE DATOS			1	1
PUBLICADO DEUDA NO RECONOCIDA O INEXISTENTE			1	1
- SERVICIO TECNICO O REPARACION			2	2
DEMORA INJUSTIFICADA SERVICIO TECNICO SEGUN PRESUPUESTO			2	2
- TRATO DE PERSONAL Y DISCRIMINACION			1	1

CATEGORÍA DE MERCADO/MOTIVO LEGAL	TRANSPORTE	TURISMO	VEHICULOS Y RODADOS	Total general
MALA ATENCION DEL VENDEDOR O EJECUTIVO			1	1
3) TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS	1			1
- PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL	1			1
FORMALIDADES DE CONTRATO	1			1
Total general	1	54	97	152

Fuente: Sernac 2022, basado en reclamos descargado de Plataforma MAC.

En relación a la baja cantidad de reclamos y/o disconformidades, **se infiere que no existe consciencia por parte de los consumidores para reclamar respecto al ámbito de seguridad en los vehículos alquilados.** No así, en la calidad del servicio prestado, en donde el consumidor reclama mayormente por "**problemas de ejecución contractual**", vale decir, formalidades en los contratos relacionados principalmente a cobros excesivos en tarjetas de crédito (Garantía).

10.2 ANÁLISIS RESPUESTAS FORMULARIO

Con el objeto de realizar un análisis cualitativo y cuantitativo más certero en algunas preguntas del formulario, se procedió a separar a las empresas por la cantidad de unidades en sus flotas. Para ello se utilizó como criterio para identificar a las empresas que poseen flotas más pequeñas, medianas y grandes, **la "Ley Fast"** mencionada en la introducción, la cual, prohíbe que casi todas las empresas de alquiler de vehículos o concesionarios **con flotas de más de 35 vehículos**⁴, alquilen, presten o vendan vehículos retirados del mercado hasta que se hayan reparado los defectos de seguridad.

Por lo tanto, a razón de lo anterior, empresas RAC que posean una **flota menor a 35 unidades vehiculares**, estarán representadas como **empresas pequeñas**. Por otro lado, empresas con flotas entre las 36 a 300 unidades vehiculares, se configurarán como empresas medianas. Por último, empresas RAC que poseen flotas mayores a las 300 unidades vehiculares, según los datos entregados por cada una de ellas en respuesta a la pregunta N°1 del formulario.

La empresa Chilean Rent a car, fue la única que no entregó las unidades totales correspondientes a su flota, aludiendo un tema de confidencialidad. Por lo que en base a la información derivada de la Fiscalía Nacional Económica (FNE)²¹, en su informe correspondiente a un análisis de operación de concentración, el cual, destaca a esta y

²¹ Página web, visitada 15-06-2022, Link Directo: <https://www.df.cl/empresas/industria/gigante-brasileno-localiza-hertz-aterriza-en-chile-de-la-mano-de-#> , Gigante brasileño Localiza Hertz aterriza en Chile de la mano de empresario local.

otras empresas como una de las principales ligadas al segmento de los RAC/LOP²¹, por tener mayor participación en flotas de vehículos, queda representada en este informe como una empresa grande.

Quedando entonces definidas:

- *Empresas pequeñas: 15*
- *Empresas medianas: 7*
- *Empresas grandes: 8*

Tabla 10. Empresas RAC pequeñas, medianas y grandes, definidas por unidades flota de la muestra.

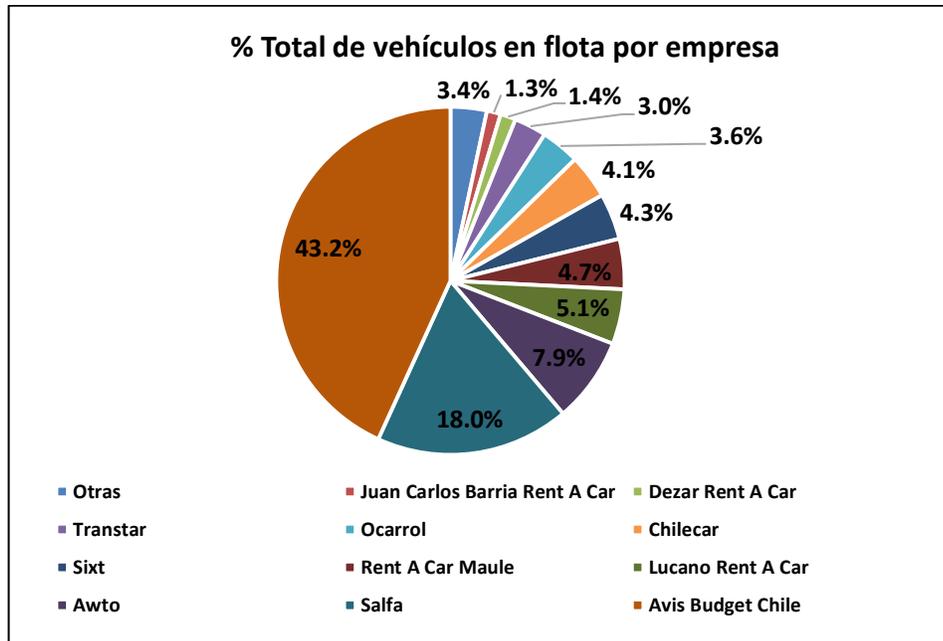
Empresas pequeñas (Flota ≤ 35 unidades)	Empresas medianas (Flota >35 y ≤300 u)	Empresas grandes (> 300 u)
Adel Rent A Car	Rodaggio Rent A Car	Chilecar
Iglesias Rent A Car	Carmona Rent A Car	Sixt
Transpaine Rentacar	American Rent A Car	Rent A Car Maule
Glaciares	Juan Carlos Barria Rent A Car	Lucano Rent A Car
Metalmecánica Y Arriendo De Equipos	Dezar Rent A Car	Awto
Servicios Automotriz Figal E.I.R.L.	Transtar	Salfa
Facaz Limitada	Ocarrol	Avis Budget Chile
Southalnd Rent A Car		Chilean Rent a car
Tom Rentacar		
Rent A Car Dachelet Eirl		
Addicit Spa		
Rent A Car Magallanes Leonardo Dachelet E.I.R.L		
Autoval Rentacar		
Vegaartus		
Assef Y Méndez Rent A Car		

10.2.1 Información general

Con respecto a las unidades totales de vehículos en las empresas evaluadas, se distingue a la empresa *Avis Budget Chile* con un 43,2%, como la que posee más vehículos de las flotas totales evaluadas en la muestra. Le sigue la empresa *Salfa Rent* con un 18%, *Awto* con un 7,9%, *Lucano Rent a Car* con un 5,1 %. En *Otras*, se sumaron los porcentajes de las 18 empresas restantes, las cuales representan un 3,4 % de la flota total en la muestra de empresas que respondieron al oficio. Estos porcentajes varían entre un 0,1 – 0,7 % respectivamente.



Gráfico 1. Porcentaje de la flota de vehículos por cada una de las empresas evaluadas.



Según informe de la Fiscalía Nacional Económica (FNE), desarrollado en febrero del 2020, a raíz de un análisis de una operación de concentración, existen 13 empresas en Chile que se destacan por ser las principales ligadas al segmento de los RAC/LOP²¹, por tener una mayor participación en Flotas de vehículos. Entre ellas sobresale **Mitta** que en el año 2020 tomo el control de **First Rent a Car**. A Mitta le siguen en este mercado las firmas **Econorent, Avis Budget, Rosselot, Chilean Rent a car**, entre otras³ con menor participación de mercado en relación a la primera.

Es por este motivo que la empresa Avis Budget tiene un impacto relevante sobre las cifras expuestas en el gráfico N°1 en comparación con las otras empresas.

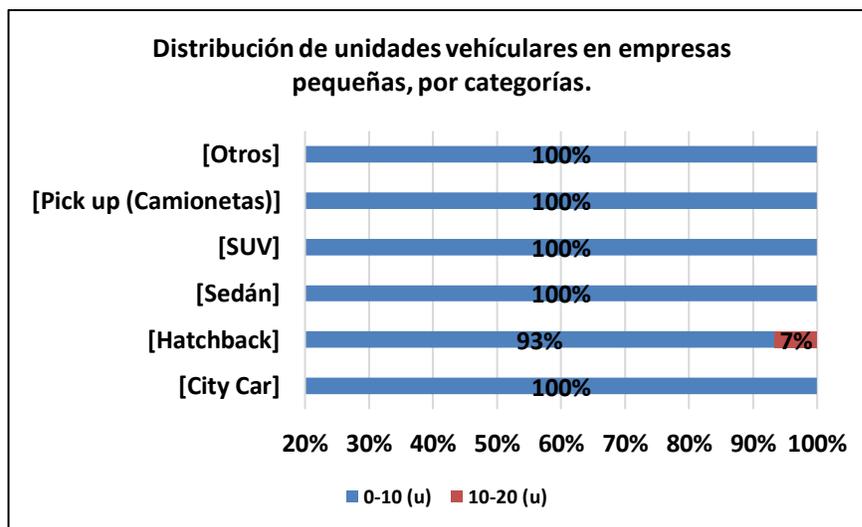
Destacar que sólo se recepciónó la información de dos de estas empresas, Avis Budget y Chilean Rent a car, sin embargo, esta última no respondió esta pregunta por afirmar ser confidencial para la empresa.

La siguiente pregunta de esta sección, evalúa la distribución de unidades por categorías vehiculares de las empresas pequeñas, medianas y grandes, en las flotas evaluadas de la muestra (%), vale decir, la cantidad de unidades aproximada de los diversos tipos de vehículos sean livianos y medianos, tales como vehículos: **citycar, sedán, sport utility vehicle o SUV, todo terreno, camionetas o furgones** a fin de satisfacer las necesidades de diversos tipos de clientes o consumidores.



Con respecto a las empresas pequeñas, la distribución de unidades vehiculares por categoría **es uniforme a excepción de la categoría Hatchback**. En la categoría **citycar, Sedán, SUV, Pick Up y otros** se cuenta con un rango de unidades vehiculares distribuido de manera equitativa, que va desde 0-10 (u), por el contrario, este rango varía entre empresas, las cuales, disponen flotas mayores en la categoría **Hatchback**, 0-10 (u) y 10-20 (u), distribuyéndose en un 93% y 7%, respectivamente.

Gráfico 2. Distribución de unidades vehiculares por categoría, en empresas pequeñas evaluadas en la muestra.

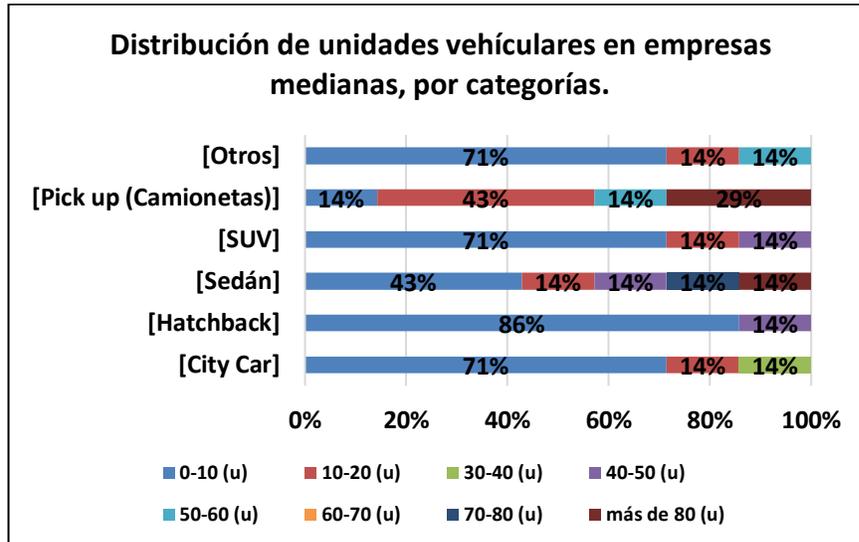


Con respecto a las empresas medianas, la distribución de unidades vehiculares en estas empresas **varía por categoría**, comparación con la anterior. La categoría **citycar**, está representada en un 71% por flotas que van de 0-10 (u) vehículos, mientras que un 14% de ellas, por flotas que van entre los 10-20 (u) y 30-40 (u) unidades vehiculares. Proporcional es el caso para las categorías SUV y Otros, sin embargo, existen porcentajes del 14%, las que equivalen a flotas mayores para estas categorías (40-50 (u) – 50-60 (u)).

Así también en la categoría **Hatchback**, la distribución para estas empresas corresponde a un 86% entre 0-10 (u), mientras que un 14% a flotas de vehículos hatchback en torno a los 40-50 (u) vehiculares.



Gráfico 3. Distribución de unidades vehiculares por categoría, en empresas medianas evaluadas en la muestra.

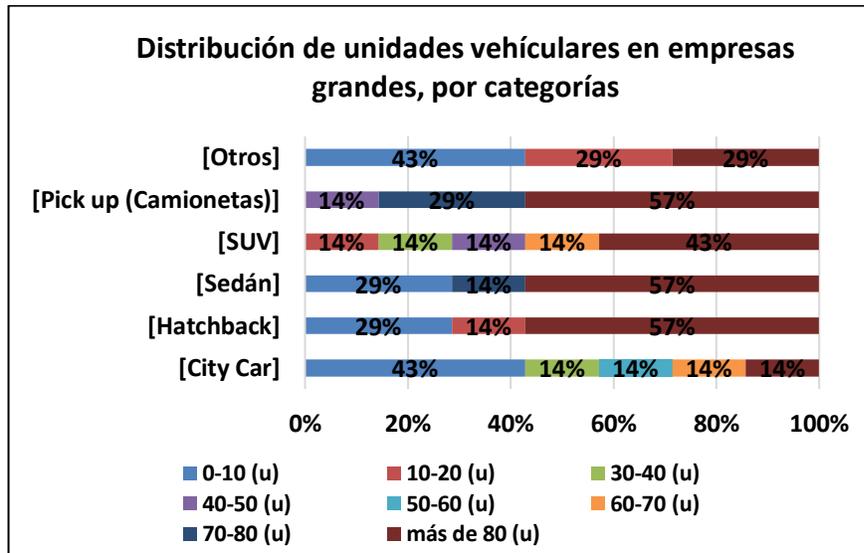


Al igual que las empresas medianas, las grandes empresas poseen una distribución de unidades vehiculares que varía entre las categorías. Teniendo una distribución mayoritaria en vehículos **Hatchback, Sedán y Pick Up** (57%, más de 80 (u)), respectivamente. Le sigue la categoría **SUV** con un 43% (más de 80 (u)) y Otros con un 29% (más de 80 (u)).

Vehículos **City car** corresponde a la categoría que menos vehículos disponen las empresas grandes para arrendar al consumidor.



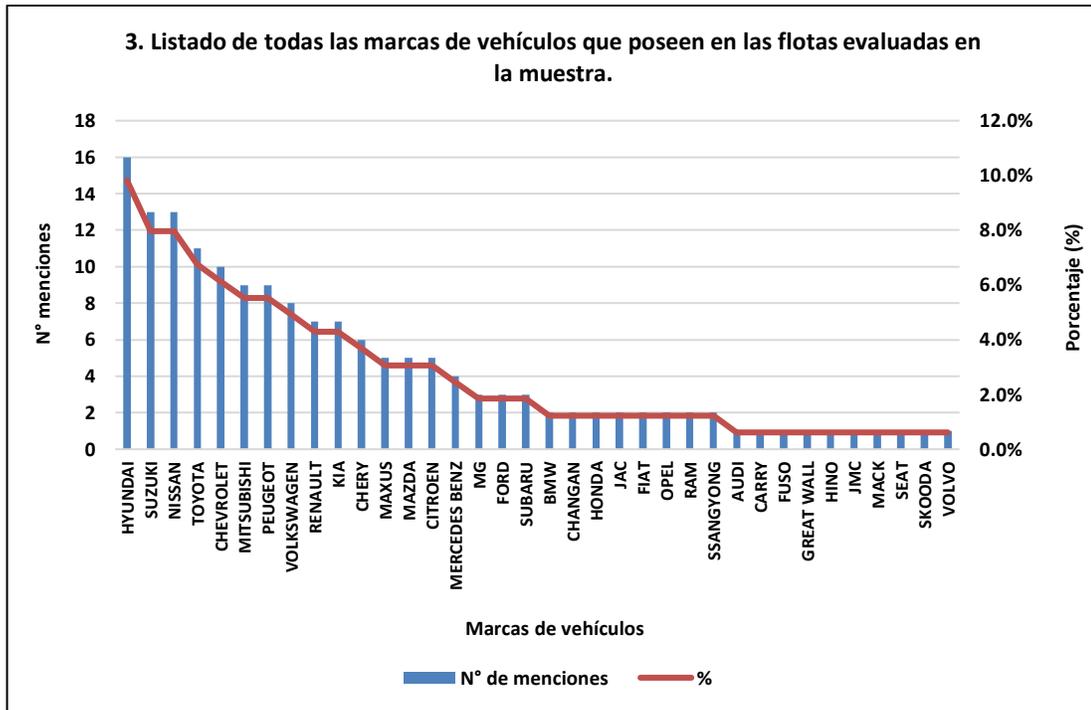
Gráfico 4. Distribución de unidades vehiculares por categoría, en empresas grandes evaluadas en la muestra.



Con respecto a las marcas más frecuentes de vehículos que disponen las empresas de la muestra para ofrecer a los consumidores, se distingue como mayoritarias: **HYUNDAI, SUZUKI, NISSAN, TOYOTA y CHEVROLET** con un rango porcentual que oscila entre el 6,1%-9,8% respectivamente. Le siguen las marcas **MITSUBISHI, PEUGEOT, VOLKSWAGEN, RENAULT y KIA**, con un rango entre el 4,3 y 5,5%. Por otro lado, las marcas de vehículos que menos mencionan las empresas de alquiler de vehículos para ofertar alquiler, algunas son: **AUDI, GREAT WALL, VOLVO, SEAT, SKODA, entre otras**. Destacar que existen marcas de vehículos que no se mencionan en la información descrita por las empresas, para el alquiler de vehículos al consumidor.



Gráfico 5. Listado de las marcas de vehículos con mayor disponibilidad según presencia en empresas pequeñas, medianas y grandes.

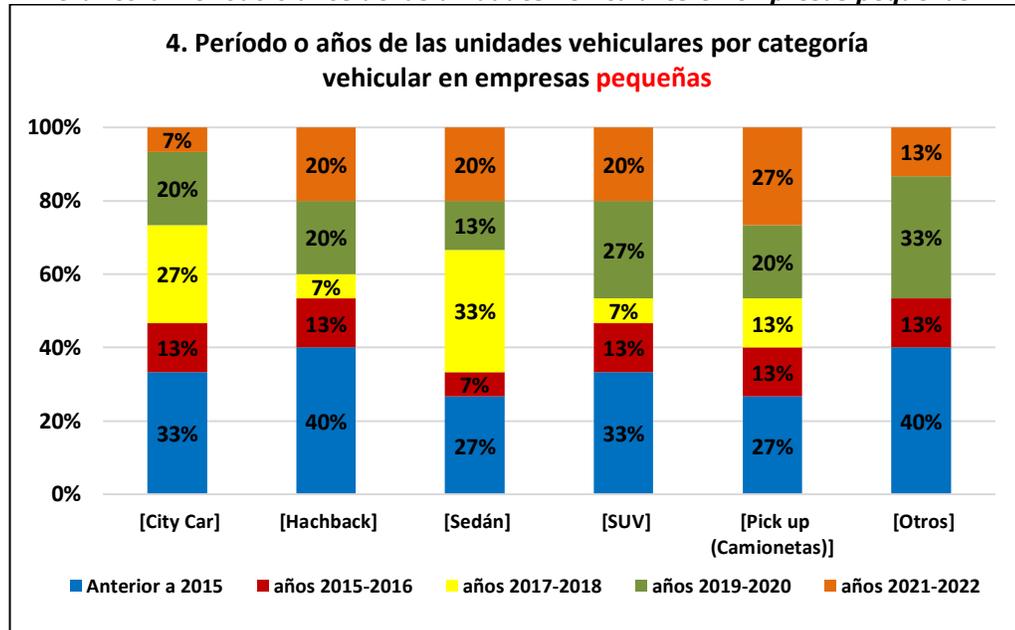


Por otro lado, con respecto al período o los años de las unidades vehiculares por categorías correspondientes a las **empresas pequeñas de la muestra, se distingue en general, un mayor porcentaje de vehículos de años inferiores al 2015**, en categorías **City car, hatchback, SUV, Pick Up y otros**. Sólo en la categoría **Sedán**, se aprecia un porcentaje mayor, en torno al 33% de vehículos cuyos años fluctúan entre el 2017 y 2018, respectivamente. Por otro lado, se distingue que existe un porcentaje de vehículos correspondientes a los años 2019-2020, que fluctúan entre el 13% y el 33%, dependiendo de la categoría. Mismo caso para los vehículos de años 2021-2022, cuyo porcentaje varía del 7% en los city car al 27% en los Pick up.

Dicho lo anterior, las empresas pequeñas, por lo general, tienden a no renovar sus vehículos de manera constante, lo que se ve representado por una mayor antigüedad en sus flotas.



Gráfico 6. Periodo o años de las unidades vehiculares en empresas pequeñas.



Por otro lado, con respecto al período o años de las unidades vehiculares de las empresas medianas, existe un porcentaje mayoritario de vehículos en las **categorías Hatchback, Sedán y Pick Up** de los años 2021-2022, correspondiente al **71%**. Seguido de la **categoría SUV**, con un 43% para vehículos de los años 2017-2018.

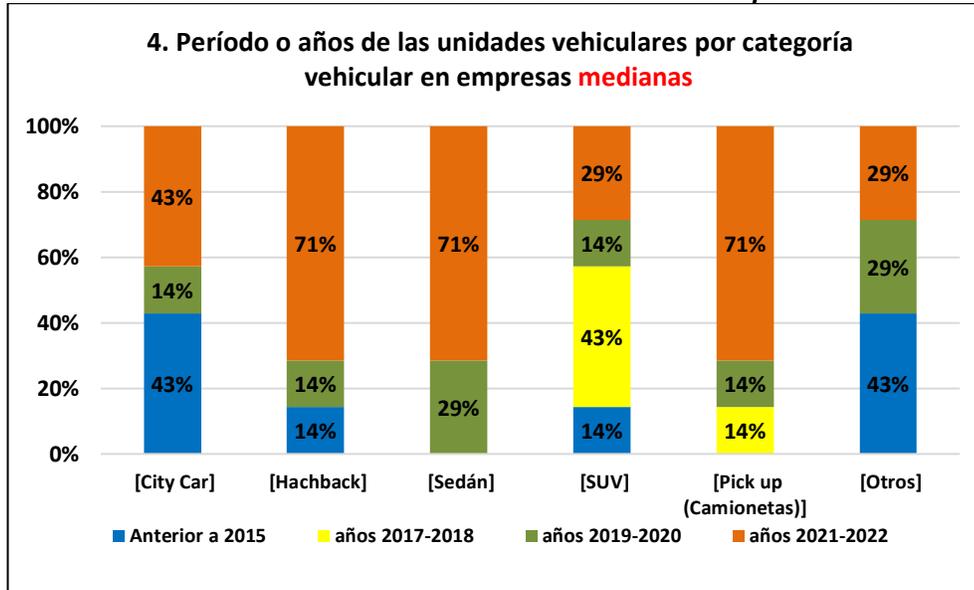
En estas empresas medianas clasificadas en la tabla N°10, mencionan no poseer vehículos en su flota de los años 2015-2016. Sin embargo, sí disponen de autos para alquiler que pertenecen a un período menor, vale decir, anterior al año 2015, el cual se ve representado con un porcentaje del 43% para los city car y otros y 14% para las categorías Hatchback y SUV.

Destacar que existe un porcentaje de vehículos correspondientes a los años 2019-2020, que fluctúan entre el 29% y el 14%, dependiendo de la categoría.

Dicho lo anterior, las empresas medianas, por lo general, tienden a reemplazar sus vehículos de manera constante para las categorías hatchback, sedán, SUV y Pick Up, lo que se ve representado por una menor antigüedad en sus flotas, ya sea por desgaste del vehículo, kilometraje, políticas de las empresas, confort y seguridad hacia el consumidor, entre otros.



Gráfico 7. Periodo o años de las unidades vehiculares en empresas medianas.



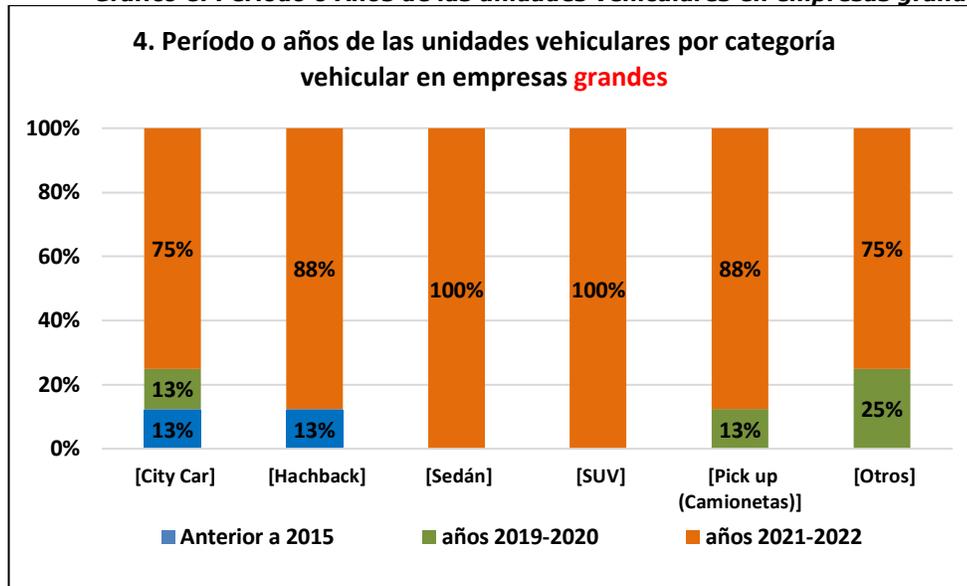
Por último, empresas grandes disponen de vehículos más nuevos. Mayoritariamente, de años 2021-2022, alcanzando un porcentaje que fluctúa entre el **75% en la categoría city car** al **100% en las categorías Sedán y SUV**.

Sólo un 13% de la flota mencionada que poseen vehículos cuyos años son **anteriores al 2015**, para la categoría **city car y hatchback**.

La renovación de las flotas se da usualmente en las empresas medianas y grandes, las cuales, poseen mayor poder adquisitivo. Por otro lado, estas empresas además de los contratos de arriendo por RAC (Rent a car), poseen contratos de arriendo por LOP (Leasing operativo). Por lo tanto, tienden a renovar con mayor facilidad sus flotas en relación a las licitaciones adjudicadas y/o contratos firmados con empresas, tanto públicas como privadas, detallando incluso las características de la flota, lo que incluye marca y modelo de los vehículos.



Gráfico 8. Periodo o Años de las unidades vehiculares en empresas grandes.



Respecto a si las empresas cuentan en su página web con información referente a los **términos y condiciones**, la cual, puede incluir información tendiente a:

- *Los servicios incluidos.*
- *Los Requisitos para arrendar.*
- *Seguros: Coberturas y Opciones.*
- *Condiciones generales.*
- *Tarifas: Condiciones de Precios, Tipos de Tarifas, Marcas y Modelos*
- *Condiciones de Pago.*
- *Prohibiciones*
- *Cancelaciones, Extensiones de Arriendo y Devolución Tardía*
- *Cargos por Combustibles.*
- *Conductores Adicionales.*
- *Horarios de Oficina y Servicios fuera de Horario de Oficina*
- *Entrega o Devolución en diversas zonas*
- *Restricciones Geográficas*
- *Emergencias*
- *Peajes (Urbanas (TAG) e Interurbanos*
- *Cargos por Estacionamiento*
- *Equipos o servicios complementarios*
- *Multas de Tránsito o Estacionamiento*
- *Restricción Vehicular.*
- *Entre otros.*

Vale decir, al derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de



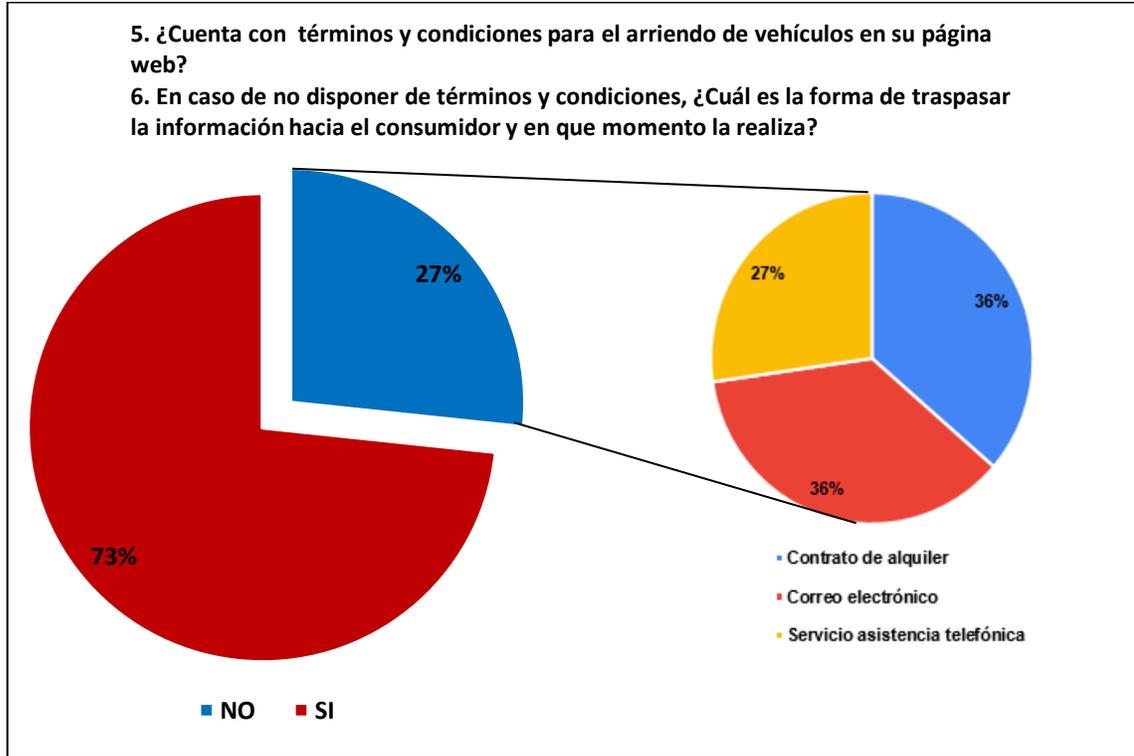
los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos. Se destaca **que el 73% de las empresas evaluadas (22 empresas), cuentan en su web con esta información**. Sin embargo, existen empresas que **no poseen información sobre los términos y condiciones de contratación del producto (27%, representadas por 8 empresas)**. Estas son:

- **Servicios Automotriz Figal E.I.R.L., Tom Renta car, Facaz Limitada, Transpaine Rentacar, Carmona Rent A Car, Vegaartus, Metalmecánica Y Arriendo De Equipos y, por último, Assef Y Méndez Rent A Car.**
- **Cuentan con página web pero no tienen disponibles al consumidor los términos y condiciones u política de arriendo:** Servicios Automotriz Figal E.I.R.L, Tom Renta car, Facaz Limitada, Carmona Rent A Car, Vegaartus y Assef Y Méndez Rent A Car.
- **No poseen web:** Transpaine Rentacar y Metalmecánica Y Arriendo De Equipos

En el caso de no disponer de términos y condiciones en la página web de cada empresa, ya sea por no estar descritas en ella y/o simplemente, por no poseer página web. Las empresas mencionan en **un 36%**, que la información se entrega a través de correo electrónico al momento de enviar la cotización por el total del servicio (**Transpaine Rentacar, Carmona Rent A Car, Vegaartus, Metalmecánica Y Arriendo De Equipos**).

Otras empresas informan que se encuentran estipuladas en el **contrato de alquiler del vehículo (36%) (Servicios Automotriz Figal E.I.R.L., Tom Renta car, Assef Y Méndez Rent A Car)**, vale decir, el consumidor debe leer la información e informarse responsablemente antes de firmar el documento y otras, una vez que se toma contacto con el cliente, vía teléfono, WhatsApp (27% respectivamente), o incluso de manera presencial (**Facaz Limitada, Carmona Rent A Car y Vegaartus**).

Gráfico 9. Porcentaje de empresas que disponen de términos y condiciones para el alquiler en sus páginas web y forma de traspasar la información.



Con respecto a los requisitos mínimos que se solicitan al consumidor para alquilar un vehículo por las empresas seleccionadas en la muestra, estos son detallados en la siguiente;

Tabla 11. Requisitos para el alquiler de vehículos por parte de las empresas evaluadas, pequeñas, medianas y grandes.

Nombre Empresa	7. Requisitos por parte de las empresa evaluadas para arrendar un vehículo a un consumidor.									
	Documentos				Revisión antecedentes penales/comerciales	Edad mínima	Pago Garantía			
	Carnet identidad	Pasaporte	Licencia de conducir	Comprobant e domicilio			Efectivo	Tarjeta de crédito	Tarjeta débito	Cheque
DEZAR RENT A CAR	SI	NO	SI	NO	NO	18 años	NO	SI	NO	NO
SERVICIOS AUTOMOTRIZ FIGAL E.I.R.L.	SI	NO	SI	NO	NO	No indica	NO	SI	NO	NO
TOM RENTACAR	SI	NO	SI	NO	NO	No indica	NO	SI	NO	NO



Nombre Empresa	7. Requisitos por parte de las empresa evaluadas para arrendar un vehículo a un consumidor.									
	Documentos				Revisión antecedentes penales/comerciales	Edad mínima	Pago Garantía			
	Carnet identidad	Pasaporte	Licencia de conducir	Comprobante domicilio			Efectivo	Tarjeta de crédito	Tarjeta débito	Cheque
RODAGGIO RENT A CAR	SI	NO	SI	NO	NO	25 años	NO	SI	NO	NO
ADEL RENT A CAR	SI	NO	SI	NO	NO	25 años	NO	SI	NO	NO
AMERICAN RENT A CAR	SI	SI	SI	NO	NO	21 años	NO	SI	NO	NO
SIXT	SI	SI	SI	NO	NO	21 años	NO	SI	NO	NO
CHILECAR	SI	NO	SI	NO	NO	22 años	NO	SI	NO	NO
AWTO	SI	NO	SI	NO	SI	19 años	NO	SI	SI	NO
FACAZ LIMITADA	SI	NO	SI	NO	NO	No indica	NO	SI	NO	NO
NOMBRE DE FANTASIA: TRANSPAINE RENTACAR	NO	NO	SI	NO	NO	18 años	NO	SI	NO	NO
AUTOVAL RENTACAR	NO	NO	SI	NO	NO	25 años	NO	SI	NO	NO
RENT A CAR MAULE	SI	NO	SI	SI	NO	25 años	NO	SI	NO	NO
RENT A CAR DACHELET EIRL	SI	NO	SI	NO	NO	No indica	NO	SI	NO	NO
JUAN CARLOS BARRIA RENT A CAR	SI	NO	SI	NO	NO	18 años	NO	SI	NO	NO
IGLESIAS RENT A CAR	NO	NO	SI	NO	NO	21 años	NO	SI	NO	NO
ADDICIT SPA	SI	NO	SI	NO	NO	21 años	NO	SI	NO	NO
SOUTHALND RENT A CAR	NO	NO	SI	NO	NO	25 años	NO	SI	NO	NO
CHILEAN RENT A CAR	NO	NO	SI	NO	NO	23 años	NO	SI	NO	NO
CARMONA RENT A CAR	NO	NO	SI	NO	NO	24 años	NO	SI	NO	NO
RENT A CAR MAGALLANES LEONARDO DACHELET E.I.R.L	NO	NO	SI	NO	NO	25 años	NO	SI	NO	SI
OCARROL	SI	NO	SI	NO	NO	No indica	NO	SI	NO	NO
VEGAARTUS	SI	NO	SI	SI	NO	No indica	NO	SI	NO	SI
METALMECANICA Y ARRIENDO DE EQUIPOS	SI	NO	SI	NO	SI	No indica	SI	SI	SI	NO
GLACIARES	NO	NO	SI	NO	NO	23 años	SI	SI	SI	NO
LUCANO RENT A CAR	SI	NO	SI	NO	NO	21 años	NO	SI	NO	NO
ASSEF Y MENDEZ RENT A CAR	SI	NO	SI	NO	NO	25 años	NO	SI	NO	NO
AVIS BUDGET CHILE	SI	NO	SI	NO	NO	22 años	NO	SI	NO	NO
SALFA RENT	SI	NO	SI	NO	NO	22 años	NO	SI	NO	NO
TRANSTAR	SI	NO	SI	NO	NO	22 años	NO	SI	NO	NO

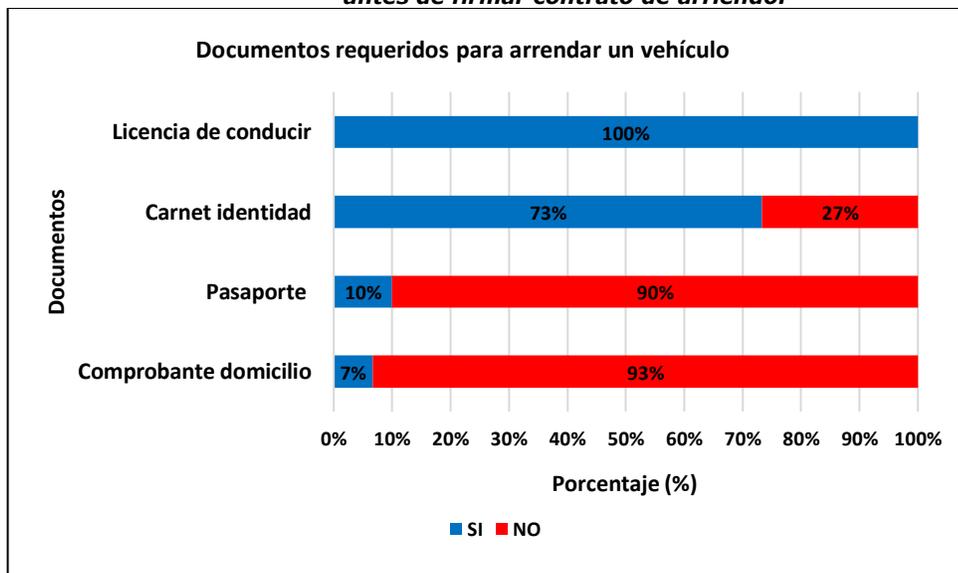
Fuente: Sernac 2022.

Por lo general, el documento que más se solicita a la hora de arrendar un vehículo es la **Licencia de conducir en un 100%** vale decir, todas las empresas evaluadas lo solicitan previo a firmar el contrato. Le sigue el **carnet de Identidad en un 73%**. No todas las empresas exigen este último documento, algunas de ellas son; **TRANSPAINE, AUTOVAL, IGLESIAS, CHILEAN, CARMONA, MAGALLANES LEONARDO DACHELET E.I.R.L RENT A CARS y GRACIARES.**

Importante destacar que algunas empresas como: **RENT A CAR MAULE y VEGA ARTUS** solicitan comprobante de domicilio (representando el 7% de las empresas evaluadas). Este puede ser cualquier cuenta que esté a nombre de la persona que firmará el contrato de arriendo, pudiendo ser cuenta de luz, agua, contrato de arriendo o escritura de propiedad.

Destacar que la Licencia de conducir debe estar válidamente emitida (no vencida) y que habilite al consumidor a conducir el tipo de vehículo arrendado (Clase de Licencia) y cédula de identidad o pasaporte, ambos vigentes a la fecha pactada para la devolución del Vehículo. El pasaporte será requisito para arrendar un vehículo sólo en caso que la persona sea extranjera en reemplazo del carnet (ambos documentos son válidos como identificación a nivel nacional). En algunos casos se aceptan licencias de conducir extranjeras que habiliten al conductor para conducir el vehículo reservado. En caso de que la licencia de conducir se encuentre en un idioma que no sea comprensible (árabe, chino, japonés, entre otros), el consumidor deberá acompañarla de una licencia de conducir internacional válidamente emitida.

Gráfico 10. Documentos solicitados por las empresas de Rent a car a consumidores, antes de firmar contrato de arriendo.



La edad mínima más común que las empresas exigen como requisito para el alquiler de vehículos es **de 25 años**, representadas por el 23% de las empresas, las cuales argumentan que es por seriedad, experiencia y trabajo estable que poseen los consumidores. Otras empresas, arguyen conceptos similares a los mencionados anteriormente pero estipulan edades menores.

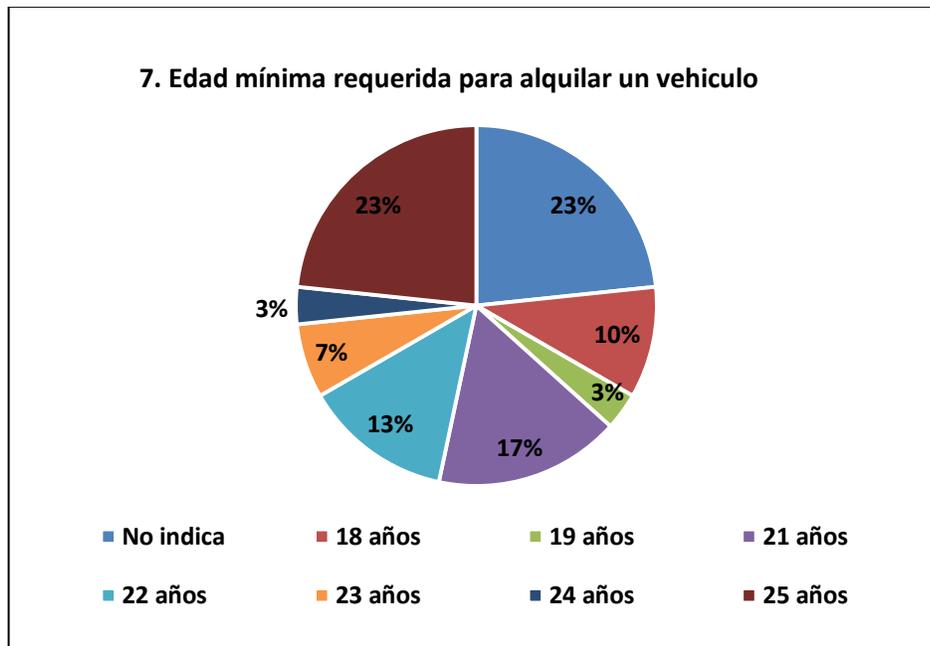
El rango de edades requerido para el alquiler fluctua entre los **18 y los 25 años**. El **3%** de las empresas mencionan que poseen una edad mínima de alquiler de **19 y 24 años**, le sigue el **7%** con una edad mínima de **23 años**, el **10% representa la edad de 18**



años, le sigue la edad de 22 años con un 13% de la muestra, seguido del **17% cuya edad mínima son los 21 años**.

Mencionar que el 23% de la muestra evaluada, no indica edad mínima en formulario de solicitud de información (Tabla N°10).

Gráfico 11. Porcentaje edad mínima requerida para el arriendo de vehículos por parte de un consumidor.

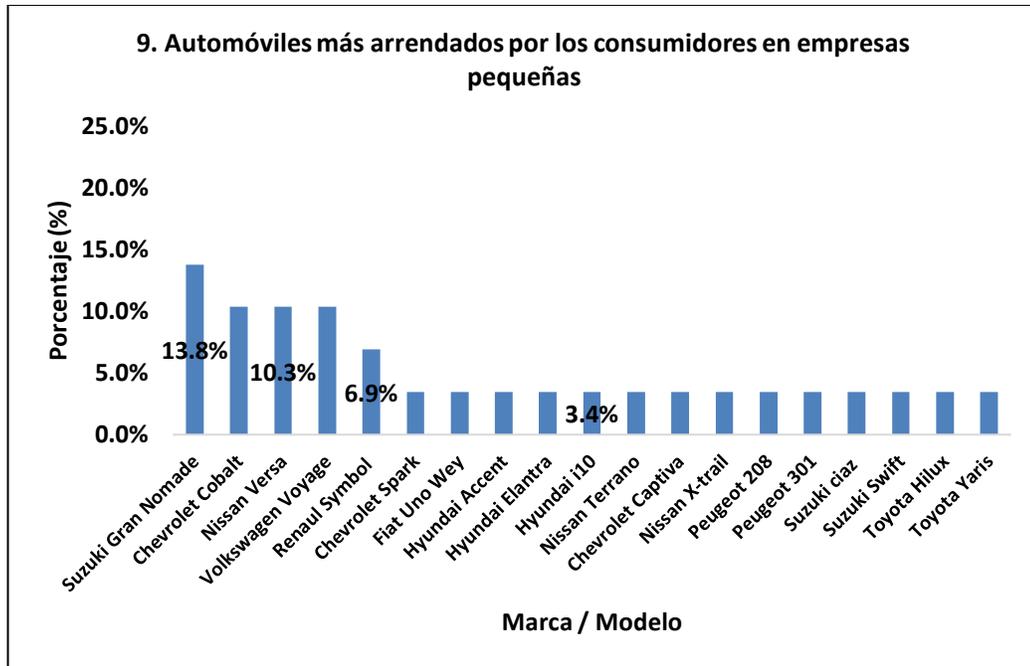


La pregunta N°9, dice relación con mencionar los 3 automóviles más arrendados por los consumidores en orden creciente (N°1, Marca, modelo) de cada una de las flotas de las empresas.

La cantidad de menciones de marcas y modelos de vehículos, más arrendados según prioridades por parte de los consumidores y capacidades por parte de las empresas, arrojó que el **vehículo más alquilado en las empresas pequeñas es el SUZUKI GRAN NOMADE con un 14% de las menciones**, seguido de **CHEVROLET COBALT, NISSAN VERSA Y VOLKSWAGEN VOYAGE con un 10%**.

Del listado de empresas pequeñas, se deduce que la categoría de vehículos más arrendada por los consumidores **es Sedán, con un 55% de las preferencias**, le sigue la categorías **SUV con un 24%, CityCar con un 10%**, Hatchback con un 7% y en los últimos lugares, están los vehículos **Pick Up con un 3%**.

Gráfico 12. Vehículos más arrendados por los consumidores en empresas pequeñas

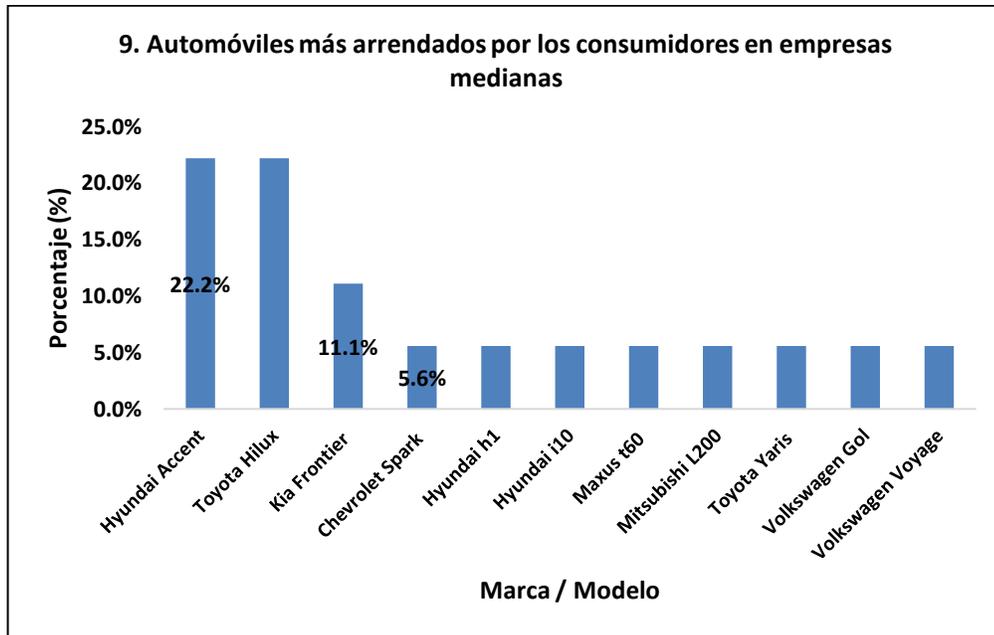


Las marcas y modelos de vehículos, más arrendados en empresas medianas, son el **HYUNDAI ACCENT Y TOYOTA HILUX con un 22% de las menciones**, seguido de **KIA FRONTIER y CHEVROLET SPARK con un 11 Y 6%, respectivamente**.

Por otra parte, del listado de empresas medianas, la categoría de vehículos más arrendada por los consumidores **es el Sedán y Pick Up, con el 33% de las preferencias**, le sigue el **CityCar con un 17%**, Otros con un 11% y por último, los vehículos **Hatchback con el 6%**.



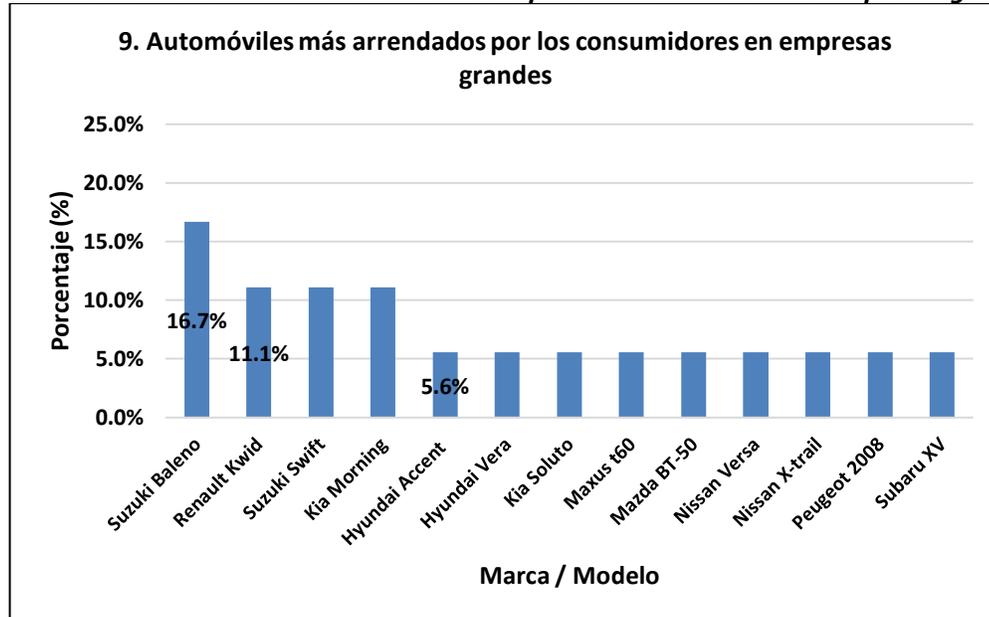
Gráfico 13. Vehículos más arrendados por los consumidores en empresas medianas



Por último, para empresas grandes, las marcas y modelos de vehículos más alquilados por los consumidores, son el **SUZUKI BALENO con un 17% de las menciones, RENAULT KWID, SUZUKI SWIFT Y KIA MORNING con un 11% cada uno**. Mencionar que en su conjunto, las categorías de vehículos más arrendadas por los consumidores del total de menciones para estas empresas son **el Sedán, con el 44% de las preferencias**, le sigue la categoría SUV **con un 28%**, Hatchback y City car cada uno con un 11%.



Gráfico 14. Vehículos más arrendados por los consumidores en empresas grandes



Con respecto a la pregunta N° 10 de esta sección, la cual, solicita indicar el porcentaje de los contratos de arriendo por Leasing (LOP) v/s el porcentaje de arriendo correspondiente a consumidores en general (RAC). Se puede mencionar lo siguiente:

- Solamente 9 empresas del total evaluado, mantienen porcentajes diferenciados en contratos de arriendo de su flota, tanto para Leasing Operativo (LOP) como para arriendo al consumidor en general (RAC). Estas empresas son: **Awto, Juan Carlos Barria Rent a Car, Lucano, Carmona, Chilecar, Avis Budget, American rent a car, Salfa y Ocarrol**, cuyos porcentajes por concepto de arriendo por LOP, van desde un rango del **3% hasta un 95%** en el mayor de los casos. Lo que se puede deber principalmente al tamaño de la flota y a las políticas estratégicas internas de cada empresa, vale decir, crecimiento de la empresa, penetración en el mercado, desarrollo, diversificación, integración, entre otras.
- Mientras tanto, las 21 empresas restantes, sólo realizan arriendo exclusivamente a consumidores (RAC-100%).

Con respecto a si las empresas analizan los antecedentes (Infracciones a la Ley de Tránsito), previo a alquilar un vehículo a un consumidor, estas mencionan en un 86% que este aspecto no es verificado previo a alquilar un vehículo.

Sólo las empresas como; Awto, Rent A Car Maule, Juan Carlos Barría Rent A Car, Metalmecánica y Arriendo de Equipos mencionan que se revisan los antecedentes, sin



embargo, no entregan mayor detalle de cómo obtienen esta información, vale decir, si se la solicitan al consumidor previo al arriendo.

Cabe destacar que una manera de obtener esta información, es a través de la **hoja de vida del conductor**, la cual, permite acceder a la información de un conductor sobre sus infracciones graves o gravísimas (según la ley de tránsito). Este certificado también incluye las causas pendientes que registre una persona en un juzgado de policía local. Los datos de esta hoja de vida son los consignados en el Registro Nacional de Conductores. El certificado u hoja de vida del conductor es un trámite gratuito que se realiza por Chile atiende con clave única. **Sin embargo, las empresas no dan mayor detalle del cómo hacen la respectiva revisión de antecedentes o si es una exigencia a los consumidores, previo al arriendo del vehículo.**

Gráfico 15. Porcentaje de empresas que analiza antecedentes del conductor, previo a firmar el contrato de alquiler.



Respecto a si las empresas poseen una **política de confidencialidad de datos**, el **47% de ellas la posee**, mientras que el **53% indican no poseerla**.

Esta política hace referencia al derecho que poseen los consumidores a que sus datos personales sea tratados de manera privada por parte de la empresa, información que se encuentra regulada por la **Ley N° 19.628 sobre La Protección de la Vida Privada**²² y la **Ley N° 20.575 que establece el Principio de Finalidad en el Tratamiento de Datos Personales**²³.

²² Página web, visitada 20-10-2022, Link Directo: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=141599>, Ley N°19.628, SOBRE PROTECCIÓN DE LA VIDA PRIVADA (Protección de datos de carácter personal).

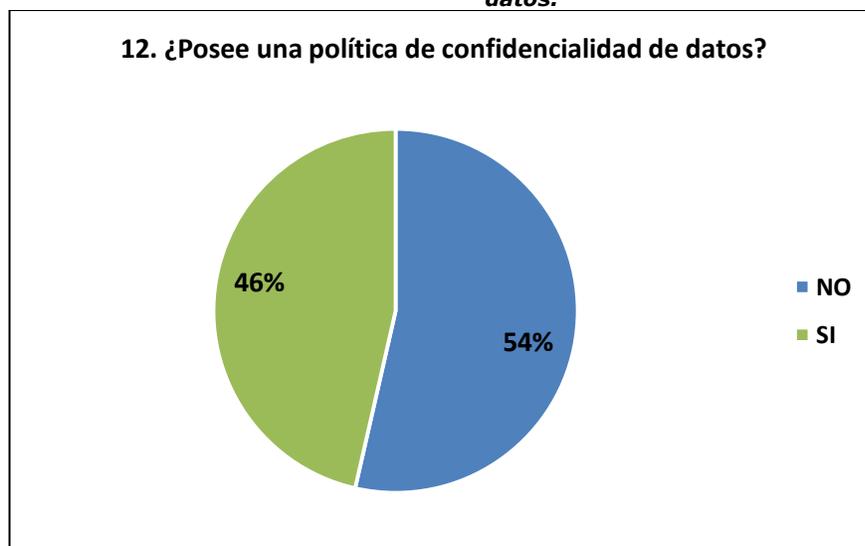
²³ Página web, visitada 20-10-2022, Link Directo: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1037366>, Ley N°20.575, ESTABLECE EL PRINCIPIO DE FINALIDAD EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.



La expresión "datos personales" se refiere a cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables registrada por cualquier medio (ingresados en plataformas web, aplicaciones, encuestas, entre otras), de manera que la información no pueda vincularse a una persona.

Las empresas de la muestra que poseen una política de confidencialidad son; **Servicios Automotriz Figal E.I.R.L., Rodaggio Rent A Car, American Rent A Car, Sixt, Chilecar, Awto, Rent A Car Maule, Juan Carlos Barría Rent A Car, Iglesias Rent A Car, Addicit Spa, Southalnd Rent A Car, Chilean Rent A Car, Avis Budget Chile.**

Gráfico 16. Porcentaje de empresas que cuentan con una política de confidencialidad de datos.



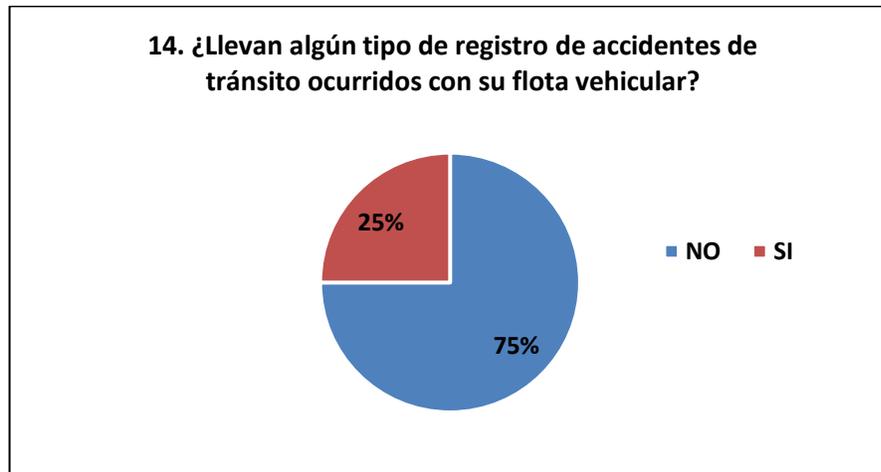
Con respecto a la pregunta N° 13 del formulario, la cual, hace mención a las estaciones del año de **mayor demanda para el alquiler de vehículos**, las empresas muestreadas informan que es la estación de **verano**, vale decir, los meses de **diciembre (18%), enero (23%), febrero (20%) y marzo (10%)**. Por otro lado, los meses de baja o menor demanda en arriendo vehicular, son los meses de **abril, mayo, junio, julio y agosto**, meses de otoño e invierno (Temporada baja).

Por otro lado, al preguntarle a las empresas sobre si llevan algún tipo de registro en torno a los accidentes de tránsito ocurridos en los vehículos de su flota, sólo el 25% (7 empresas) menciona tener un padrón, listado o registro de accidentes ocurridos en períodos anteriores, pero sólo tres empresas lo adjuntan: **Sixt, Awto y Avis Budget**. En éstos listados, se describe la patente del vehículo, la marca y modelo, la fecha y motivo del incidente, taller designado para la reparación del vehículo, fecha estimada de entrega, días de inactividad del vehículo, entre otros.

Mientras que las empresas que afirman poseer un registro de accidentes, pero no adjuntan registro, son: **Chilecar, Juan Carlos Barría Rent A Car, Addicit Spa, Chilean Rent A Car.**

Por otro lado, el 75% de las empresas no realizan registro de accidentes. Albergar, desde nuestra perspectiva estos registros o base de datos en cada empresa RAC podría ayudar a proponer medidas preventivas y/o correctivas futuras por parte de la autoridad competente y de las mismas empresas RAC. Un ejemplo podría ser un plan de prevención de accidentes basado en el análisis del comportamiento de los individuos que alquilan vehículos. Así, por tanto, se podría contribuir con un grano de arena en la promoción de una cultura de prevención.

Gráfico 17. Porcentaje de empresa que llevan algún tipo de registro de accidentes.



Con respecto a la última **pregunta (N°15)** de la primera sección del Formulario: "Seguridad y Calidad en Empresas de Alquiler de Vehículos", Información Previa. Un **67%** (20) de las empresas menciona que la flota de vehículos que posee, **no se encuentra inscrita ni actualizada en el Servicio Nacional de Aduanas**, para viajes Internacionales. Por su parte, un 30% (9 empresas) alude a que, si están inscritas y se encuentran debidamente actualizadas en Aduanas, estas empresas son principalmente: **Tom Renta car, American Rent a Car, Transpaine, Rent A Car Dachelet Eirl, Rent A Car Magallanes Leonardo Dachelet E.I.R.L, Ocarrol, Glaciares, Avis Budget Chile.** Importante destacar que sólo se permite la salida hacia **Argentina**. Por otro lado, sólo una empresa, **Servicios Automotriz Figal E.I.R.L.** informa que su flota está inscrita pero no actualizada, por motivos de la pandemia.

10.2.2 Información sobre seguros, cobros y garantías

La primera pregunta (Nº16) de esta sección, solicita entregar información relacionada a si los vehículos de la flota cuentan con seguro ante accidentes, robos u otros. En general todos los vehículos cuentan con seguro obligatorio (SOAP) y seguros (con bancos, aseguradoras, entre otras) que cubren daños a terceros y daños materiales a los vehículos, tales cómo;

- ✓ *Robo, Hurto o Uso no Autorizado*
- ✓ *Robo de Accesorios*
- ✓ *Daños Materiales por Actos Maliciosos*
- ✓ *Daños Materiales por Conductores Dependientes*
- ✓ *Daños Materiales Causados por la Carga*
- ✓ *Taller Multimarca*
- ✓ *RC Daño Emergente*
- ✓ *RC Daño Moral*
- ✓ *RC Lucro Cesante*

Al mismo tiempo, algunas empresas describen que los vehículos arrendados poseen cobertura CDW (Collision Damage Waiver) que cubre al vehículo en caso de daños propios (ocasionados por quién arrendó el vehículo), robo, incendio y daños por fuerza mayor. Por lo tanto, mediante la contratación de este seguro es posible limitar la responsabilidad del vehículo a los siguientes deducibles por cada evento ocurrido, siendo la diferencia del pago, responsabilidad del arrendatario/a del vehículo:

- En caso de colisión, el deducible es de UF 10 más IVA para todas las categorías.
- En caso de volcamiento el deducible es UF 20 más IVA para todas las categorías.
- En caso de robo el deducible es de UF 30 más IVA para todas las categorías.

Otras empresas, además, poseen seguros adicionales o exenciones de daños, tales cómo; SACA (Cobertura de protección de accesorios), PAI (Cobertura de accidentes personales), RC 5000 (Cobertura Responsabilidad Civil en exceso hasta 5000 UF), CPA (Cobertura de protección adicional) y CPN (Cobertura de neumáticos).

Importante que el consumidor lea bien los contratos de alquiler con el objeto de tener claridad en cuanto al valor del deducible en caso de siniestro u otra eventualidad.

En esa misma línea, cuando se les consulta a las empresas si los seguros mencionados anteriormente (pregunta Nº17, tabla Nº6) vienen incluidos en el cobro del arriendo o alquiler vehicular, un **83%** las empresas informan que **está incluido en el cobro del arriendo total del vehículo**. Sólo 5 empresas del total de la muestra, las cuales representan un **17%**, mencionan que el cobro de los seguros no vendría incluido en el alquiler de vehículos, estas son; **Facaz Limitada, Juan Carlos Barría Rent A Car, Rent A Car Magallanes Leonardo Dachelet E.I.R.L, Vegaartus y Glaciares**. Sin

embargo, no indican mayor información con respecto a este cobro. Probablemente, estas empresas hacen referencia a la compra de seguros adicionales o una exención de daños por separado a los mencionados en la pregunta N°16.

Por otra parte, con respecto a la **pregunta N° 18** que dice relación a si las empresas cuentan con un procedimiento estandarizado para la investigación de incidentes y accidentes de tránsito, si bien, hubo empresas que mencionaron en su respuesta contar con él, no adjuntaron los antecedentes solicitados, por lo tanto, no se puede evaluar y dar fe de ellos.

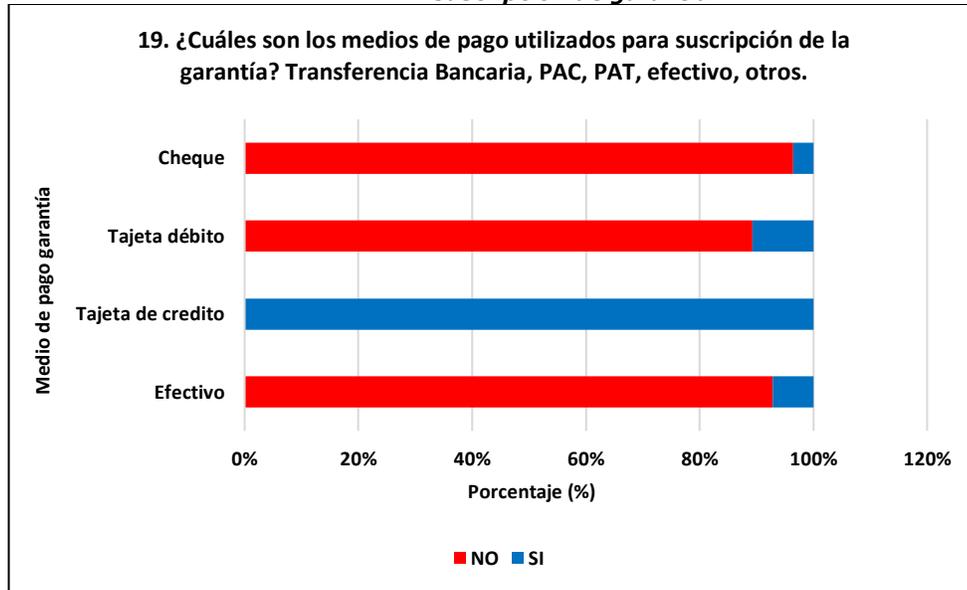
Por otro lado, y de manera general, las empresas que mencionan no contar con este procedimiento. Informan que este es llevado a cabo por la **Compañía de Seguros contratada por cada empresa**, a través de la figura del **liquidador del seguro**.

Por lo general, y según información dispuesta por las propias empresas, en caso de incidentes o accidentes el consumidor debe: **1)** Informar a la empresa a través de los números de contacto **> 2) (a)** Realizar declaración jurada de siniestro **y/o** Parte policial **(b)**, este último dependiendo del incidente: Daños del vehículo (a); Daños personales o a terceros (a y b). En ambos casos es importante tomar fotografías del lugar del siniestro, fotografía de los daños e información de los conductores involucrados (Licencia y cédula del conductor).

En consecuencia, facilitarle al consumidor por parte de la empresa información veraz y oportuna sobre los bienes, el servicio ofrecido y otras características, en este caso, información oportuna en caso de incidentes y accidente, junto con el deber de informarse responsablemente de ellos por parte del consumidor, facilitará el proceso investigativo.

Por otra parte, con respecto a la pregunta N°19 sobre: Cuáles son los medios de pago utilizados para suscripción de la garantía por parte de las empresas. Por lo general, el **100% de las empresas acepta tarjetas de crédito para el pago de la garantía**, sólo dos empresas aceptan efectivo (7%), **Metalmecánica y Glaciares**. Por su parte, sólo una acepta cheque, **Vegaartus**. Por último, tres aceptan pago con tarjeta de débito, **Awto; Metalmecánica y Glaciares**.

Gráfico 18. Porcentaje de Medios de pago que aceptan las empresas RAC para suscripción de garantía



En esa misma línea, es importante conocer por parte del consumidor que el **73% de las empresas informan que el valor de las garantías presenta una variación significativa** (pN°20), la cual, va a depender exclusivamente de la categoría del vehículo que sea alquilado por parte del consumidor.

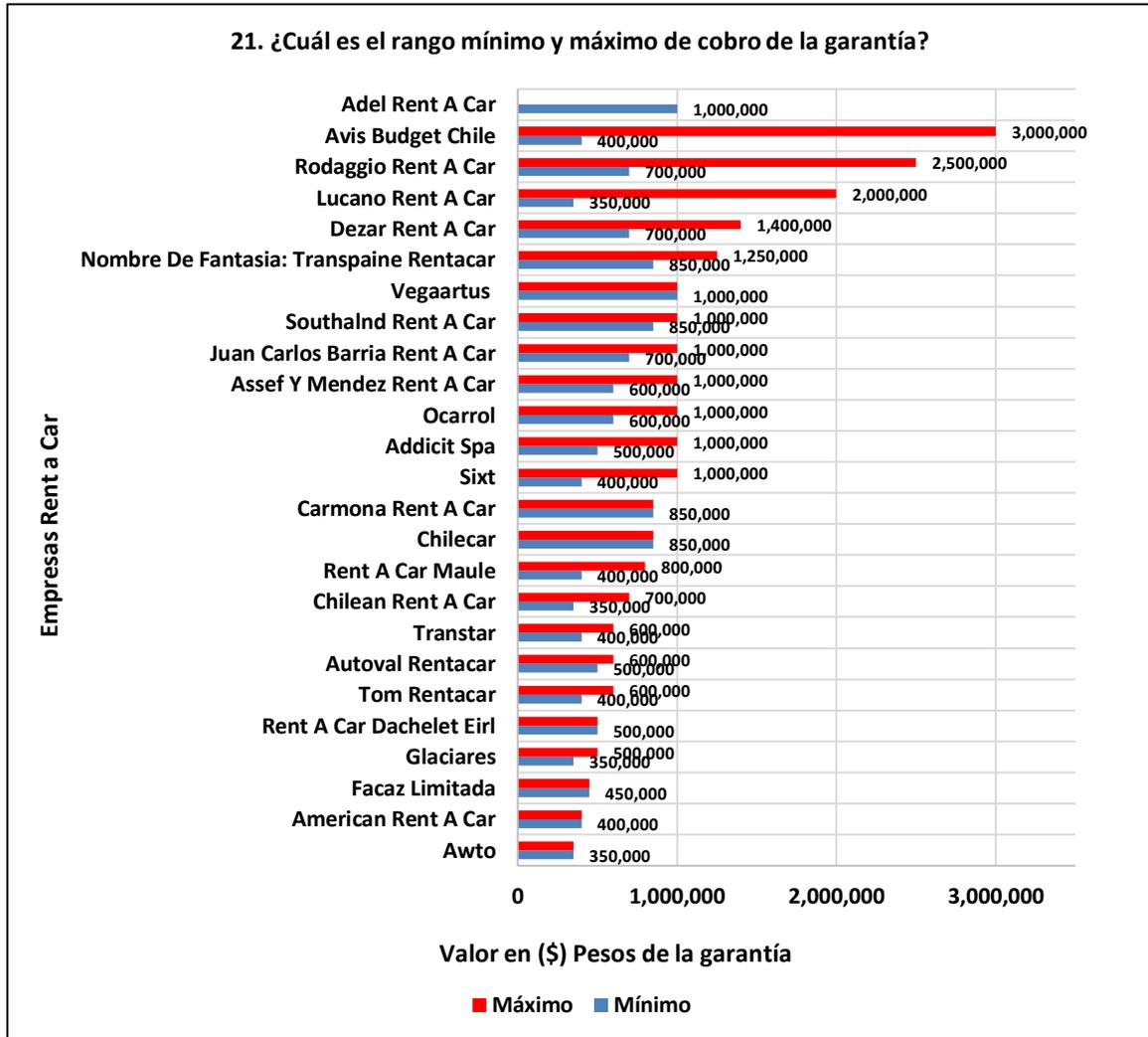
En general, y tomando en cuenta a todas las empresas evaluadas en la muestra. El rango mínimo de cobro de las garantías va desde los \$350.000 hasta el \$1.000.000, mientras que el rango máximo varía de los \$500.000 a los \$3.000.000 dependiendo la categoría del vehículo alquilado por el consumidor.

Mientras tanto, el **27%** hace referencia a que **no existe variación en el valor de la garantía**, vale decir, se mantiene un precio fijo, independiente de la elección de una categoría diferente, con mayores prestaciones, siempre y cuando se encuentren disponibles a la hora de alquilarlo. Aquellas empresas que mantienen sin modificación este valor, son las siguientes; **Awto, American Rent A Car, Facaz Limitada, Rent A Car Dachelet Eirl, Chilecar, Carmona Rent A Car y Vegaartus.**

En el gráfico N°19 se desprende la información de las empresas de la muestra y su rango de valores mínimos y máximos de manera creciente, con respecto al cobro de la garantía hacia el consumidor al alquilar un vehículo.



Gráfico 19. Rangos correspondientes al pago de la garantía en las empresas evaluadas en la muestra.



Destacar que existen empresas que mantienen una tarifa única por concepto de garantía de cada vehículo (sin distinción de marca/modelo o similar), en tanto que se observa que, en otras empresas, que sí hacen distinción, las tarifas pueden ser más bajas o más altas, dependiendo de la elección del cliente. Por lo tanto, **es importante que el consumidor, se informe y al mismo tiempo pueda comparar precios entre las empresas.**

Así mismo, es importante destacar también que las empresas informan en algunos casos que el **valor del arriendo del vehículo y/o la garantía difiere** al solicitar por parte

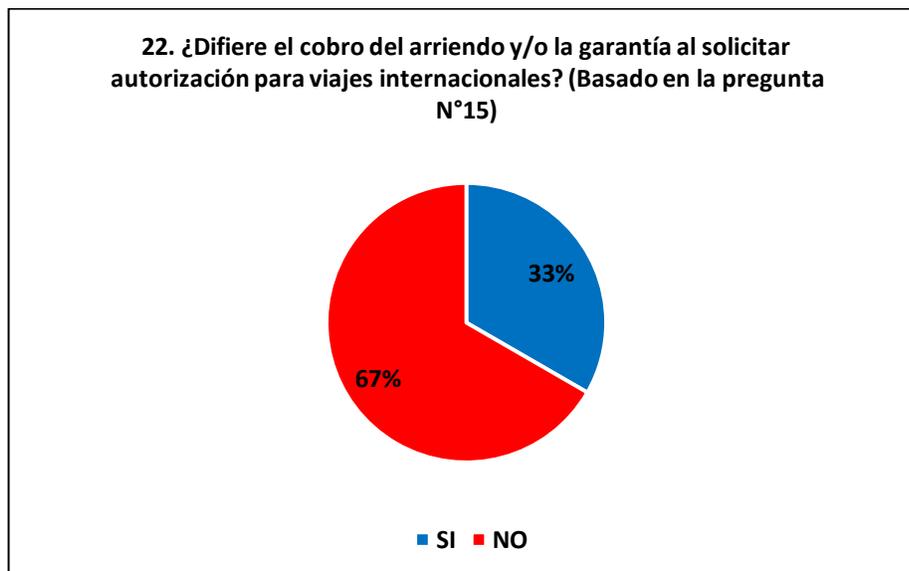


del consumidor, **autorización para viajes internacionales (pN°22)**. La respuesta de las empresas se asocia en este caso dentro del 30% de las empresas que respondieron que la flota de vehículos se encontraba inscrita y actualizada en el Servicio Nacional de Aduanas, para realizar viajes internacionales (**pN°15**). Por lo tanto, dentro de estas empresas, el 33% de ellas menciona que **"SI" difiere el cobro** al solicitar autorización para viajes internacionales (Argentina solamente), estas empresas son: **American Rent A Car, Glaciares y Avis Budget Chile**.

Elas mencionan que este valor adicional o la diferencia extra que se debe cancelar por esta autorización a salir del país con el vehículo (p23-a), **es por los seguros complementarios y por el permiso notarial que se debe gestionar**. Sólo en el caso de la empresa **American Rent A Car**, hace mención a que el valor que se cobra adicional es porque el riesgo es mayor, pero no se entrega mayor información o una descripción de ese riesgo en particular.

Gráfico N°20, realizado en base a las 9 empresas que se mencionaron en la pregunta N°15 (**¿Su flota de vehículos se encuentra inscrita y actualizada en el Servicio Nacional de Aduanas, para realizar viajes internacionales?**).

Gráfico 20. Porcentaje (%) de empresas en donde el cobro de la garantía o arriendo del vehículo difiere para viajes internacionales.



Por otra parte, con respecto a **los plazos para cancelar la facturación y/o cobro de la garantía en caso de que un consumidor desista del arriendo del vehículo (pN°24)**, la mayoría de las empresas señalan que el consumidor puede cancelar la reserva hasta el mismo día de la recogida. La garantía es tomada una vez que el

consumidor se presenta en counter a retirar el vehículo. Si el consumidor desiste de tomar el arriendo, se anula la garantía y el retorno del dinero a la tarjeta de crédito del cliente tardará de 48 a 72 horas hábiles (dependiendo del Banco del cliente y del emisor de la tarjeta de crédito), no existiendo cobros extras por desistir, es el caso de empresas como: **Rodaggio Rent A Car, American Rent A Car, Sixt, Chilecar, Autoval Rentacar, Dezar Rent A Car, Servicios Automotriz Figal E.I.R.L., Tom Rentacar, Glaciares, Assef Y Méndez Rent A Car, Rent A Car Maule, Rent A Car Dachelet Eirl, Juan Carlos Barría Rent A Car, Rent A Car Magallanes Leonardo Dachelet E.I.R.L , Ocarrol, Vegaartus.**

Otras empresas en cambio, como **Lucano Rent A Car y Avis Budget Chile** señalan que, si bien el consumidor puede desistir del arriendo dentro del mismo día, **se cobra un porcentaje estipulado en las condiciones generales.** La devolución de la garantía se realiza inmediatamente, como en el primer caso y el tiempo de tardanza va a depender de Banco.

En esa misma línea, algunas de las circunstancias principales en el que el precio del arriendo pactado inicialmente, pudiese sufrir modificaciones en el valor final cancelado, son principalmente 5: **(a)** Extensión del plazo (días extras); **(b)** Demora en la entrega del vehículo (h extras); **(c)** Entrega en otra sucursal; **(d)** Extensión del límite del kilometraje; **(e)** Adicionales. Para ello, se contabilizaron las menciones que respondieron cada una de las empresas evaluadas.

Un 29% de las empresas señala que la extensión del plazo de devolución o la demora en la entrega de vehículo en horas de retraso, tiene un cobro extra y va a depender de las características del contrato pactado en un inicio. Por otra parte, el **21%** de las empresas hace mención que la devolución del vehículo en otra sucursal (para lo cual la empresa debe poseer más sucursales, servicio que no todas tienen disponible), posee un cobro extra, estas empresas son: Dezar Rent a Car, Rodaggio Rent a Car, **Chilecar, Autoval Rent a Car, Rent a Car Maule, Southland Rent a Car, Chilean Rent a Car, Rent a Car Magallanes, Glaciares, Lucano Rent a Car, Assef y Méndez Rent a Car y Avis Budget Chile.**

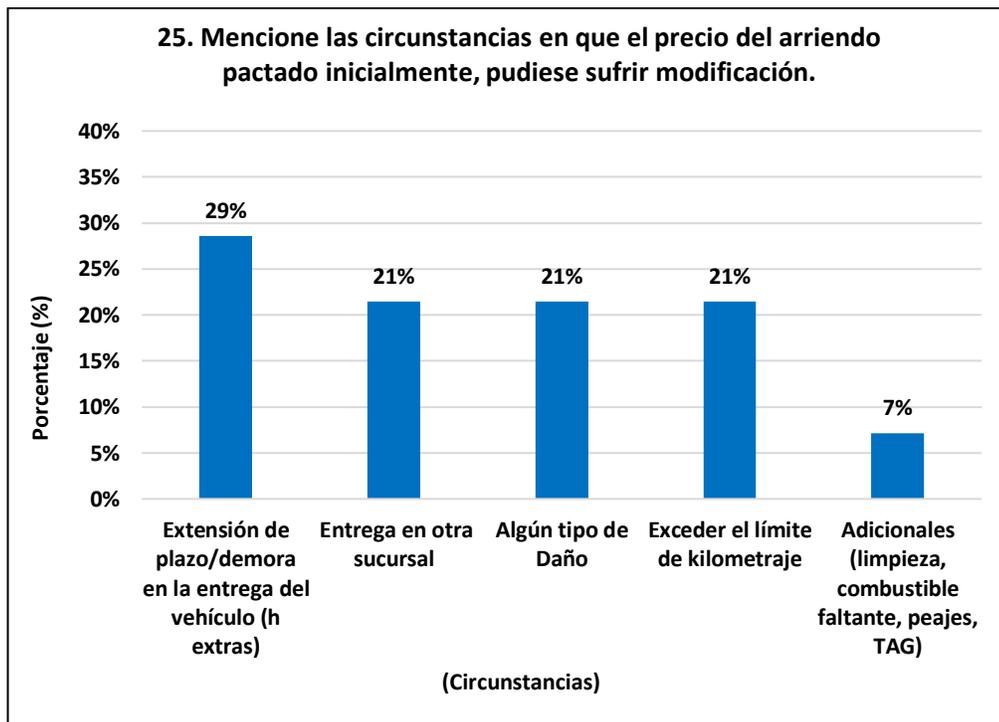
Mientras tanto, **las empresas** que señalan que la entrega de la unidad alquilada por el consumidor, en una sucursal diferente a donde fue el retiro del vehículo en un inicio, posee un cobro extra. Estas empresas son: **Sixt, Chilecar, Transpaine Rent a Car, Rent a Car Dachelet, Chilean Rent a Car, Carmona Rent a Car y Avis Budget, con un porcentaje de menciones en torno al 21%.** Mismo porcentaje de menciones, para el caso de cobros adicionales que se generan, tales como; **la falta limpieza, combustible, peajes y TAG.** Las empresas que mencionan que el precio pactado en un inicio puede sufrir modificaciones, son: Rodaggio, American, Sixt, Autoval, Juan Carlos Barría, Carmona, Lucano, Avis Budget y Salfa Rent a Cars.

Además, empresas señalan que algún daño bajo las 20 UF del deducible, genera un cobro extra con respecto al precio pactado desde un inicio. Estas son; Rodaggio Rent A Car, Transpaine Rentacar, Autoval Rentacar, Juan Carlos Barría Rent A Car, Carmona

Rent A Car, Glaciares, Lucano Rent A Car, Avis Budget Chile y Salfa Rent a Car.

Por último, existen algunas empresas que señalan que exceder el límite de kilometraje pactado en el contrato de alquiler del vehículo, conlleva un cobro extra por cada kilómetro recorrido. Estas empresas son: **Dezar Rent A Car, Rodaggio Rent A Car y Autoval Rentacar.**

Gráfico 21. Casos en que el valor del arriendo puede sufrir modificaciones, (%). de que modifican el valor del arriendo pactado según las empresas RAC



10.2.3 Procesos de arriendo, entrega y recepción.

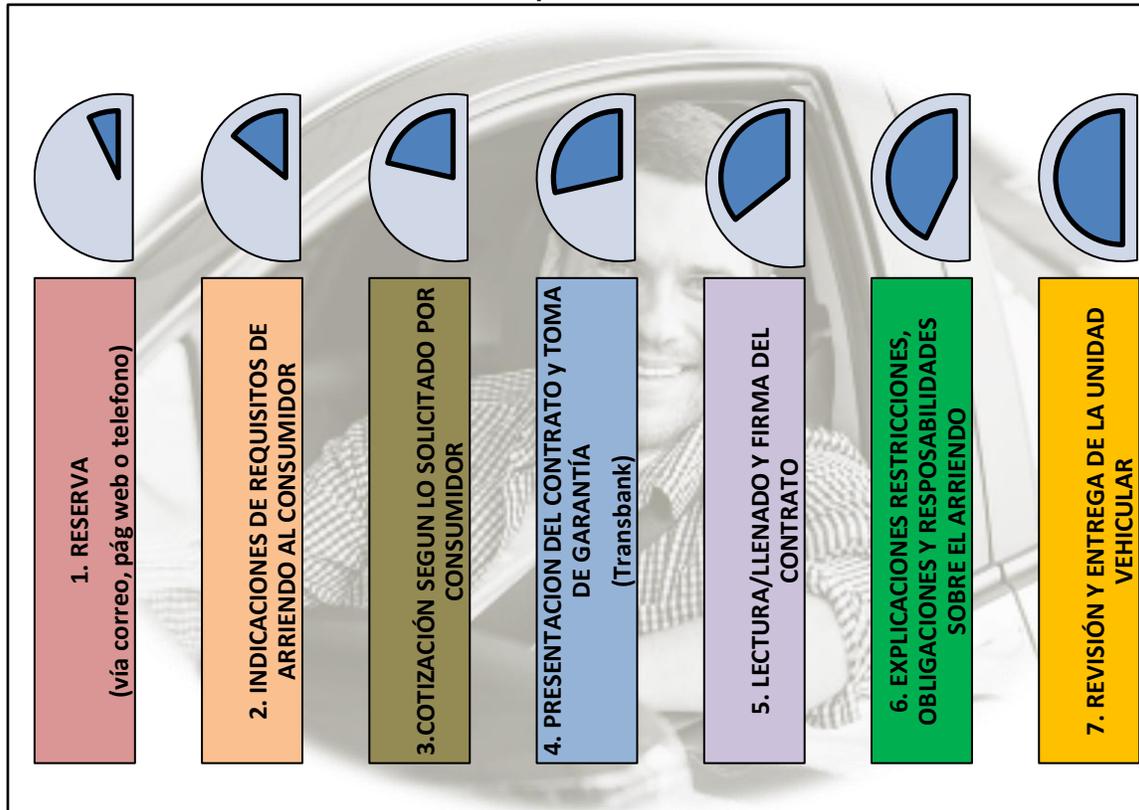
Por otra parte, las etapas que comprenden el proceso de arriendo, entrega y recepción del alquiler de un vehículo a un consumidor, son básicamente 7 (pN°26). En primera instancia el consumidor debe realizar:

- 1) la **reserva** del vehículo/modelo y fechas por las cuales necesitará la unidad vehicular, sea vía correo, página web de la empresa o bien vía telefónica.



- 2) Más adelante, cada empresa indica los **requisitos de arriendo** (Tabla N°11) y se hace mención a los modelos de **vehículos que están disponibles** según la reserva realizada.
- 3) Posteriormente, la **empresa envía cotización** según la solicitud por parte del consumidor.
- 4) Si se está de acuerdo, se **redacta contrato de alquiler**, cliente lo verifica. Si el cliente acepta las condiciones, debe presentar su tarjeta de crédito bancaria u otro medio de pago, para **toma de garantía**, su licencia y su cédula de identidad las que deben estar vigentes (en algunos casos, comprobante de domicilio).
- 5) Si las empresas que prestan servicios de adquirencia, operación y procesamiento de transacciones de pago a comercios presenciales y electrónicos (Transbank, Getnet, Compraquí, SumUp, Redelcom, etc.), otorgan código de autorización, se procede al **llenado y firma del contrato de arriendo**.
- 6) Por último, la empresa explica las **restricciones, obligaciones y responsabilidades del consumidor** en el arriendo de los vehículos (valor de la hora extra, el valor del kilómetro extra, el valor del combustible faltante en caso que no devuelva con estanque lleno), informaciones sobre los deducibles en caso de incidente/accidente (cómo opera el seguro y qué debe pagar si tiene algún siniestro, entre otros).
- 7) Por último, se procede a la **revisión y entrega del vehículo**.

Imagen 1. Proceso de arriendo, entrega y recepción de alquiler vehicular en empresas de Rent a Car.



Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en el formulario.

Destacar que el **100% de las empresas** de la muestra señala que se explica debidamente al arrendador, sus restricciones, obligaciones y responsabilidades previo a arrendar un vehículo (pNº27). Por lo tanto, seguir al pie de la letra esta información, la cual está descrita en el contrato de arriendo firmado por el consumidor, puede evitar cualquier tipo de inconveniente a futuro.

De la misma forma, se consulta en la pregunta Nº28, si los responsables de entregar los vehículos en cada una de las empresas, conocen las especificaciones técnicas y de seguridad de cada uno de los vehículos en arriendo, y si esta información se les explica a los consumidores previo a firmar el contrato. En este caso, sólo dos empresas mencionan no entregar esta información al consumidor, representada por **sólo el 7% de la muestra**. La primera es **Awto**, principalmente por ser una empresa de arriendo vehicular a través de aplicación web, vale decir, el consumidor una vez que se registra en la app y es aceptado, desde la app revisa disponibilidad y realiza sus arriendos, busca el auto, lo reserva en los puntos dispuestos en regiones y lo aborda. Por lo tanto, no existe contacto directo con personal de la empresa ni tampoco se encuentran las

especificaciones de cada uno de los vehículos de la flota en la aplicación o web empresarial.

La segunda, **Transpaine Rentacar**, quienes simplemente hacen mención a que el personal que entrega los vehículos no está capacitado para entregar información sobre especificaciones técnicas y de seguridad de los vehículos de su flota.

En virtud de lo anterior, resulta de vital importancia para los consumidores conocer el grado de seguridad con el que cuentan los vehículos alquilados, principalmente con el objeto de prevenir la ocurrencia de un siniestro de tránsito (seguridad activa) y/o evitar o reducir las lesiones graves o mortales que pueden producirse tras sufrir un accidente (seguridad pasiva)²⁴.

Por lo tanto, un buen conocimiento del uso de estos componentes permite proteger la integridad tanto de los ocupantes del vehículo como de los demás usuarios de las vías, tales como; peatones, ciclistas y motociclistas, entre otros.

Gráfico 22. Porcentaje de empresas que conocen y entregan especificaciones técnicas y de seguridad en torno a los vehículos que arriendan al consumidor.



Por otra parte, el 63% de las empresas (19 de 30) señala que los vehículos de la flota se encuentran identificados con los distintivos de cada empresa, mientras que sólo el 37% (11 empresas) indican que no poseen distintivos de reconocimiento para la vía pública. Las empresas que poseen logo son: **Dezar Rent A Car, Tom Rentacar, American Rent A Car, Sixt, Chilecar, Awto, Autoval Rentacar, Rent A Car Maule, Rent A Car, Dachelet Eirl, Juan Carlos Barría Rent A Car, Iglesias Rent A Car, Chilean Rent A Car Vegaartus, Metalmecánica y Arriendo De Equipos, Lucano Rent A Car, Assef y Méndez Rent A Car y Avis Budget Chile.**

²⁴ Página web, visitada 20-10-2022, Link Directo: <https://www.conaset.cl/programa/vehiculos/>, información página Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET).



Las **empresas que no poseen** distintivos son: **Servicios Automotriz Figal E.I.R.L., Rodaggio Rent A Car, Adel Rent A Car, Facaz Limitada, Transpaine Rentacar, Addicit Spa, Southalnd Rent A Car, Carmona Rent A Car, Rent A Car Magallanes Leonardo Dachelet E.I.R.L, Ocarrol, Glaciares.**

Mencionar que los logos o signos distintivos tienden a resguardar la competencia desleal frente a posibles empresas informales o que pueden no contar con los resguardos de seguridad necesarios, contribuyendo además a una decisión informada en la contratación de los servicios. La capacidad distintiva otorga identidad, permitiendo al consumidor del mismo o a terceros conocer su origen.

Por lo anterior, disponer de una regulación que establezca exigencias de calidad y seguridad para las empresas de alquiler de autos (RAC), podría erradicar no sólo la competencia desleal que se pueda generar, sino resguardar en todo ámbito al consumidor.

Por otro lado, el 63% (19) de las empresas indican poseer sistemas de retención infantil (SRI) para facilitar al consumidor, si así lo requiere. El 37% restante, no posee este servicio o bien, no está en condiciones de ofrecerlo.

Las empresas que cuentan con este servicio son:

- **Servicio Automotriz Figal E.I.R.L.**
- **American Rent a Car**
- **Sixt**
- **Chilecar**
- **Autoval Rentacar**
- **Rent A Car Maule**
- **Rent A Car Dachelet Eirl**
- **Juan Carlos Barría Rent a Car**
- **Iglesias Rent a Car**
- **Addicit Spa**
- **Chilean Rent a Car**
- **Carmona Rent a Car**
- **Rent a Car Magallanes Leonardo Dachelet E.I.R.L**
- **Ocarrol**
- **Glaciares**
- **Lucano Rent a Car**
- **Assef Y Mendez Rent a Car**
- **Avis Budget Chile**
- **Salfa Rent.**

Dentro del **63%** que posee este servicio, se consulta en la pregunta N°31, si éste posee un costo asociado para el consumidor. El **65%** menciona que **posee un costo asociado**, el cual, fluctúa entre los **\$2.000 a los \$5.000 diarios** (Silla de bebé (0 a

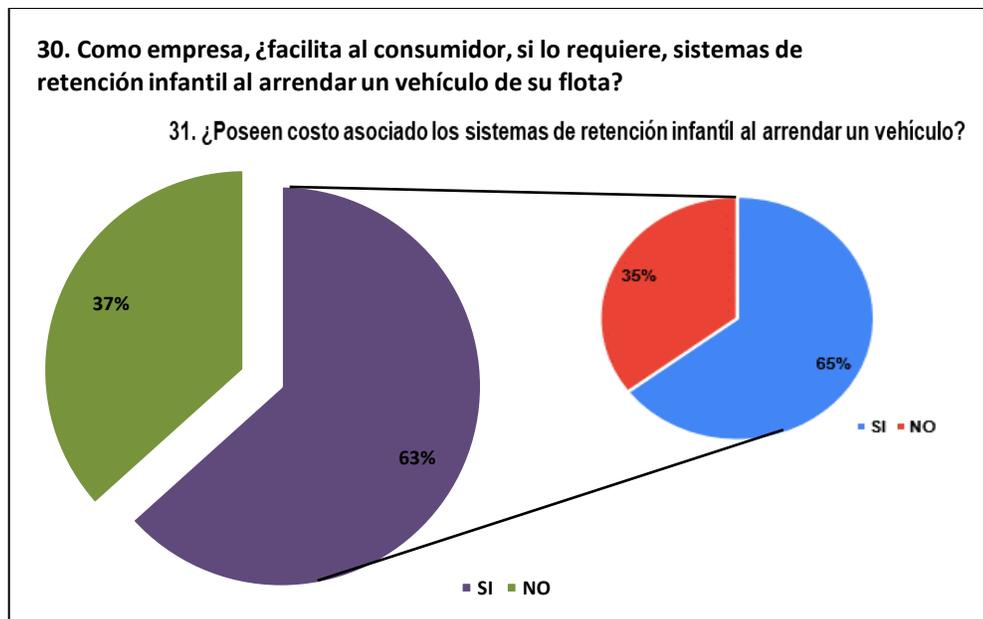
13 kilos) Valor: 4.989 CLP con IVA diario. Silla de niño (0 a 10 kilos, 9 a 18 kilos) Valor: 4.989 CLP con IVA diario. Asiento elevado (15 a 36 kilos) Valor: 3.990 CLP con IVA diario.

- **Empresas RAC costo asociado por uso de SRI:** *Servicios Automotriz Figal E.I.R.L., American Rent A Car, Sixt, Chilecar, Autoval Rentacar, Juan Carlos Barría Rent A Car, Addicit Spa, Chilean Rent A Car, Lucano Rent A Car, Avis Budget Chile y Salfa Rent.*

Mientras tanto el 35% de las empresas restantes, señala que es un servicio gratuito para el consumidor.

- **Empresas RAC costo \$0 SIR:** *Rent A Car Maule, Rent A Car Dachelet Eirl, Iglesias Rent a Car, Carmona Rent A Car, Rent A Car Magallanes Leonardo Dachelet E.I.R.L, Glaciares, Assef Y Mendez Rent A Car.*

Gráfico 23. Porcentaje de empresas que disponen de SRI para consumidores y (%) de empresas que realizan cobro por este servicio.



Además, algunas empresas en sus páginas web disponen de otros accesorios, tales como:

- Equipamiento especial para faenas mineras (Barra anti vuelcos, pértiga, baliza, focos faeneros, etc.)
- Cadenas para nieve y porta ski.

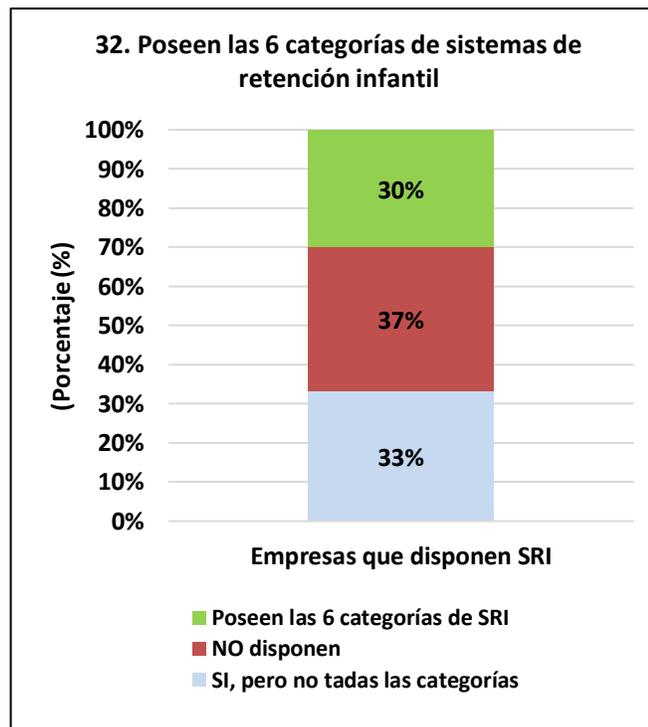


Del mismo modo, de las empresas mencionadas anteriormente que poseen el servicio de arriendo o préstamos sin costo de sistemas de retención infantil (SRI). Sólo el **28% de ellas posee las 6 categorías de SRI, según la edad y peso de los menores, de acuerdo a las recomendaciones complementarias a la ley para el traslado seguro de niños, contando con sello de certificación.**

Las empresas (9) que se destacan por poseer todas las categorías son las siguientes:

- American Rent A Car
- Sixt
- Autoval Rentacar
- Rent A Car Maule
- Rent A Car Dachelet Eirl (**única sin costo para el consumidor**)
- Juan Carlos Barría Rent A Car
- Lucano Rent A Car
- Avis Budget Chile.
- Salfa Rent.

Gráfico 24. Porcentaje de empresa que posee las 6 categorías de SRI, las que no disponen y las que tienen sólo algunas.

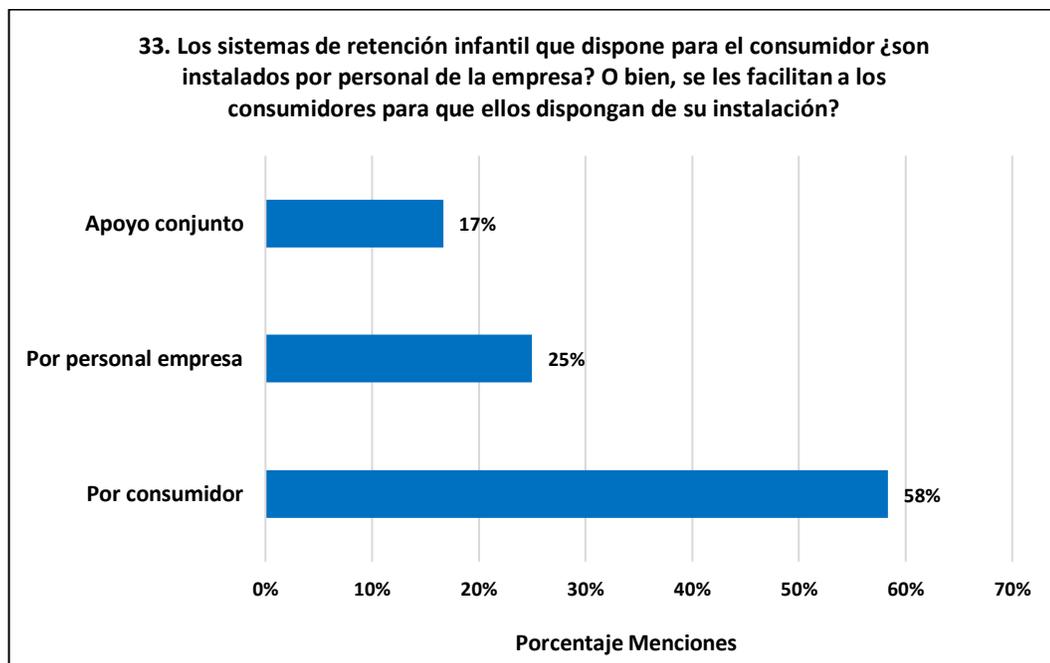


En la pregunta N°33, se les consultó a las empresas, quienes son los encargados de la



instalación de los sistemas de retención infantil (SRI). Se contabilizaron las menciones por cada respuesta que se repetía y se calculó un porcentaje promedio. Los resultados arrojaron en un **58%** que, por lo general, los SRI se les facilitaban a los **consumidores para que ellos mismos los seleccionaran y al mismo tiempo los instalaran en los vehículos**. En segundo lugar, hubo respuestas que mencionaron que personal capacitado de la empresa eran quienes procedían a la instalación en un **25%**. Por último, en un **17%** se realiza a través de una gestión u apoyo conjunto entre consumidor y personal de la empresa, siempre y cuando el consumidor así lo desee.

Gráfico 25. Instalación de SRI por parte de consumidor, personal empresa y/o apoyo conjunto, en empresas que disponen de este servicio.



Estudios publicados por la OMS indican que los sistemas de retención infantil correctamente instalados previenen entre un 50% y un 80% de las lesiones mortales y graves de los niños y niñas pasajero ante un accidente de tránsito²⁵.

El uso de sistemas de retención para niños reduce drásticamente las posibilidades de lesión en un siniestro de tránsito, al mantener al menor en una posición segura y evitar que se golpee contra otros ocupantes o elementos del vehículo. Existe un tipo de

²⁵ Página web, visitada 20-20-2022, Link Directo: <https://www.conaset.cl/sillas-infantiles-respaldo/> , Sillas Infantiles, siempre con silla o cinturón en el auto.



elemento de retención para cada edad, talla y peso²⁶. Por lo tanto, **es responsabilidad de los padres instalar el SRI adecuado y corroborar si esas sillas se encuentran en el [listado de sistemas de retención infantil acreditados actualmente en Chile](#)**²⁷.

En cuanto a la última consulta de esta sección (pNº34), la cual, hace mención al tiempo de uso y/o recambio de las SRI, en consideración a que estas poseen una fecha de caducidad. Un **38%** de las empresas que sí disponía de este servicio, afirman que las sillas de retención infantil son renovadas según lo indica el fabricante (**Servicios Automotriz Figal E.I.R.L., Autoval Rentacar, Rent A Car Dachelet Eirl, Chilean Rent A Car**).

Mientras tanto un **11%** indica que se renuevan cada año (**Sixt y Salfa Rent**) y cuando se dañan (**Avis Budget Chile**).

Un **32%** indica que cada 2 años, realizan la renovación de la SRI (**American Rent A Car, Chilecar, Juan Carlos Barría Rent A Car, Addicit Spa, Rent A Car Magallanes Leonardo Dachelet E.I.R.L y Lucano Rent A Car**).

Por último, un 32% de las empresas, **no indican cuando son renovadas estas sillas.** (Renta a Car Maule, Iglesias Rent A Car, Carmona Rent A Car, Ocarrol, Glaciares y Assef Y Méndez Rent A Car)

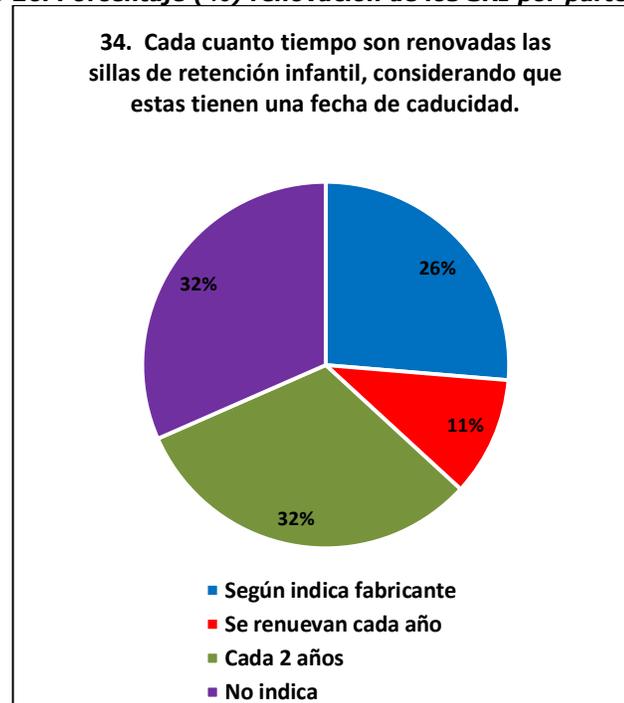
Importante destacar que los **sistemas de retención infantil (SRI) tienen fecha de vencimiento**. Lo anterior se debe a que, con el tiempo y las altas y bajas temperaturas, a las cuales, están expuestas por permanecer constantemente en el vehículo durante el día y la noche, pueden llegar a perder o disminuir sus propiedades mecánicas (desgaste de los materiales). La caducidad va a variar dependiendo del fabricante y los materiales que utilice.

La fecha de cuando vencen debe ir visible en la etiqueta de la silla, la que generalmente se ubicada en la parte baja. Por lo tanto, se recomienda no utilizar sillas para niños después de su fecha de vencimiento, ya que es probable que los materiales ya no sean lo suficientemente resistentes para proteger a un menor en un accidente.

²⁶ Página web, visitada 20-20-2022, Link Directo: <https://www.conaset.cl/sillas-de-ninos/> , Sillas de niños.

²⁷ Página web, visitada 20-20-2022, Link Directo: <https://www.conaset.cl/sillas-acreditadas/>, Sistemas de Retención Infantil. Listado de sistemas de retención infantil acreditados actualmente en Chile.

Gráfico 26. Porcentaje (%) renovación de los SRI por parte de las empresas.



10.2.4 Características técnicas y de mantención.

Con respecto a la sección características técnicas y de mantención, la primera pregunta que se realiza corresponde a si las empresas de RAC cuentan con certificaciones nacionales y/o internacionales.

El **87% de las empresas de la muestra informan no contar con ningún tipo de certificación**. Por otro lado, sólo el **13 % cuenta con certificaciones**, este porcentaje se traduce en 4 empresas que mencionan poseer algún tipo de certificado, sin embargo, sólo una de ellas lo adjunta (Sixt).

- **Sixt: ISO 9001-Sistemas de Gestión de Calidad e ISO 14001-Sistemas de Gestión Ambiental**
- **Avis Budget Chile: ISO 9001-Sistemas de Gestión de Calidad**
- **Awto: EMPRESA-B**, certificación que se otorga en base al bienestar que genera la empresa a favor de otros grupos de interés, como sus empleados, proveedores, clientes, comunidades locales y el medio ambiente.
- **Salfa Rent: ISO 9001-Sistemas de Gestión de Calidad, ISO 14001-Sistemas de Gestión Ambiental y OHSAS 18.001- Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.**



Si bien, contar con certificaciones no es obligatoriedad, resulta valioso tanto para las empresas como para el consumidor, ya que, por un lado, permite dar forma a los procesos internos de las empresas; homogeneidad de criterios, mejora continua de todos los procesos internos que pueden repercutir en la calidad y seguridad del servicio, innovación, reducción de costos, entre otros. Y, por otro lado, tienen la finalidad de generar confianza y credibilidad hacia el consumidor que alquila vehículos.

Por lo tanto, las certificaciones tienden a respaldar la forma de trabajar y satisfacer los requisitos, necesidades y expectativas, planificando, manteniendo y mejorando el desempeño de sus procesos de manera eficaz y eficiente. Es importante saber que no todas las certificaciones tienen valor o sentido para cualquier empresa, sino que dependen del tipo de servicio o productos que pretenda respaldar.

Con respecto a la pregunta N°36, que dice relación con que si la empresa dispone de protocolos internos para el mantenimiento de los vehículos de su flota. El **77% de ellas cuenta con protocolos de mantenimiento**, que por lo general son realizados a los 5.000, 10.000 o 15.000 kilómetros, **según normas del fabricante** en concesionario oficial de la marca. Las empresas que poseen estos protocolos son:

- *Servicios Automotriz Figal E.I.R.L*
- *Rodaggio Rent a Car, Adel Rent A Car*
- *American Rent a Car, Sixt, Chilecar*
- *Autoval Rentacar, Rent A Car Maule*
- *Rent A Car Dachelet Eirl*
- *Juan Carlos Barría Rent A Car*
- *Addicit Spa*
- *Awto*
- *Chilean Rent A Car*
- *Carmona Rent A Car*
- *Ocarrol, Vegaartus*
- *Glaciares*
- *Lucano Rent A Car*
- *Assef Y Méndez Rent A Car*
- *Avis Budget Chile*
- *Salfa Rent.*

Si bien, algunas empresas como Awto, mencionan que se realiza las mantenciones al alcanzar el kilometraje señalado por el fabricante de cada vehículo, no se adjunta protocolo.

Usualmente, en estas empresas existe un **informe interno de servicio**, en donde se registra:

- ✓ *La fecha de ingreso*
- ✓ *La patente de la unidad*

- ✓ *Modelo del vehículo*
- ✓ *Empresa a cargo de la mantención*
- ✓ *kilometraje de Ingreso*
- ✓ *Km mantención*
- ✓ *Km próxima mantención*
- ✓ *Nombre del mecánico encargado.*

Por otra parte, queda registro del mantenimiento o los parámetros a revisar, vale decir;

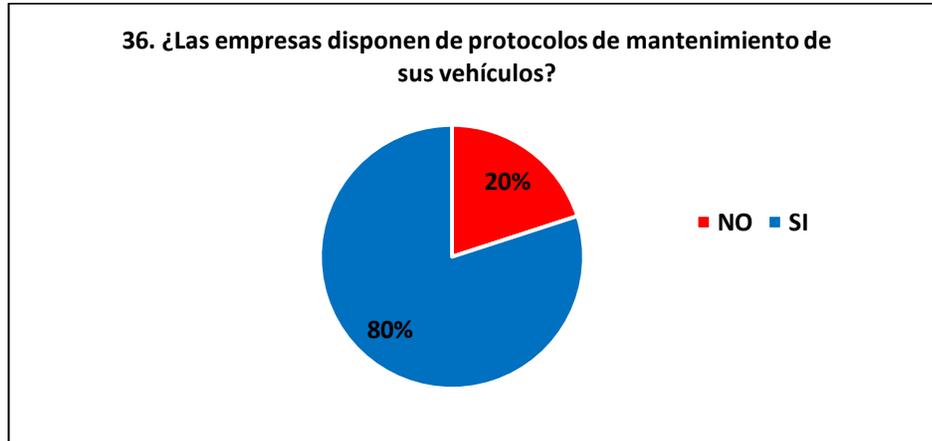
- ✓ *Inspección de niveles en general*
- ✓ *Inspección líquida de frenos*
- ✓ *Inspección de correas*
- ✓ *Inspección líquido refrigerante*
- ✓ *Cambio de aceite*
- ✓ *Cambio filtro de aceite*
- ✓ *Cambio filtro de combustible/diésel*
- ✓ *Cambio filtro de aire/DPF (filtro partículas)*
- ✓ *Cambio filtro cabina*
- ✓ *Inspección de sistema luces*
- ✓ *Inspección y ajuste de pastillas, balatas traseras.*
- ✓ *Inspección de sistemas eléctricos*
- ✓ *Inspección de neumáticos.*

El uso del escáner será necesario al notar algún testigo en el tablero, mal funcionamiento y/o regeneración de DPF. Al concluir la revisión, los vehículos usualmente son testeados para la corrección tanto de la alineación como el frenado, además de verificar que no presentan pérdida de potencia.

Además, algunas empresas incorporan junto a los documentos del vehículo, una tarjeta con el kilometraje que le corresponde la próxima mantención o bien un sticker informativo en el parabrisas para el consumidor (por ejemplo: *Rodaggio RAC*).

Por lo tanto, estas empresas poseen un registro de todas las labores de mantención realizadas a través de su vida útil. Para la realización de todos los trabajos de mantención como de reparación se aplica el estándar dado por el fabricante que aseguran el óptimo funcionamiento y productividad de los vehículos.

Gráfico 27. Porcentaje de empresas que poseen protocolos internos de mantenimientos para los vehículos de sus flotas.



Por otro lado, las empresas que informan **no poseer protocolos de mantenimiento** de sus vehículos son:

- *Dezar Rent A Car, Tom Rentacar, Awto, Facaz Limitada, Transpaine Rentacar, Iglesias Rent A Car, Southalnd Rent A Car, Rent A Car Magallanes Leonardo Dachelet E.I.R.L y Metalmecánica Y Arriendo De Equipos.*

Una de las preocupaciones permanentes de SERNAC es velar por el derecho a la seguridad que tienen los consumidores al momento de realizar alguna acción de consumo. Recalcar que las empresas tienen la obligación de tomar todas las medidas para que sus productos no pongan en riesgo la seguridad de los consumidores.

Finalmente, la falta de mantenimientos y reparaciones en los vehículos son usualmente causa de accidentes. Por lo tanto, realizar una buena gestión de mantenimiento preventivo de forma periódica, garantiza que el automóvil va a operar en óptimas condiciones, incrementando la seguridad tanto para la persona que conduce, como sus acompañantes y terceros.

Por otra parte, en la pregunta N°37 se consulta a las empresas si revisan las alertas de seguridad o Recalls que pudiesen afectar a los vehículos de sus flotas. **Casi la totalidad de las empresas informa que revisan constantemente las alertas de seguridad o recalls (96%)**, sólo una de las empresas de la muestra, menciona que **no revisa y/o no se informan** de las campañas de seguridad que pudiesen afectar a los vehículos de la flota. Esta empresa es **Facaz Limitada**.

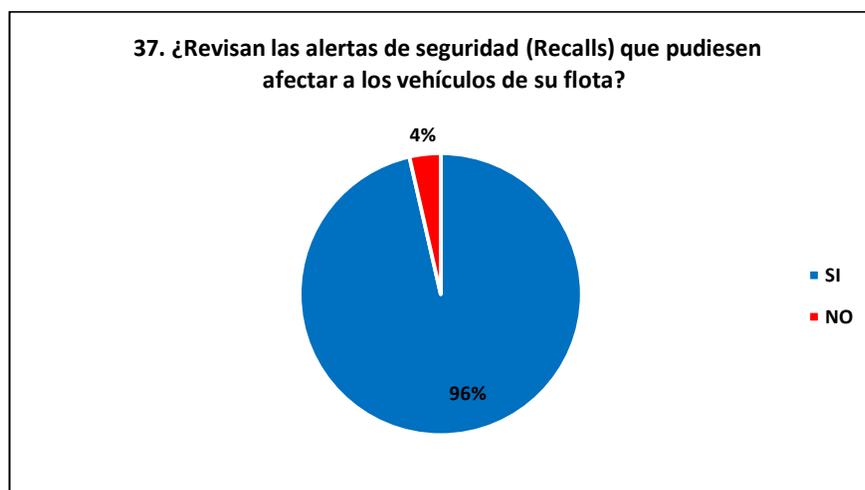
Es importante mencionar que las **campañas o "recalls"** son las instancias en que se aplican las medidas de mitigación a un riesgo no detectado antes de la comercialización de un producto. Este riesgo es una situación "potencial", es decir, algo que puede llegar



a ocurrir bajo ciertas condiciones. Por ende, es necesario tomar las medidas necesarias para evitar su ocurrencia pues podría afectar la salud y la seguridad de las personas.

Destacar que las alertas de seguridad o "recalls" aplican para todos los vehículos (u otro tipo de productos) de la partida o lote en el que se ha detectado el defecto, y las reparaciones deben ser gratuitas para los consumidores (empresas de RAC). Es decir, se pueden realizar, aunque el producto esté fuera de plazo de la garantía legal o de fábrica; aunque las mantenciones se hayan realizado en talleres mecánicos independientes; o si fue comprado de segunda o tercera mano.

Gráfico 28. Porcentaje de empresas RAC que revisan los Recalls.



Recordar además que, para saber si algún vehículo está afecto a alguna campaña de seguridad o Recalls, tanto las empresas de RAC como el consumidor en general, deben ingresar al sitio www.sernac.cl, luego seleccionar la sección [Seguridad de productos](#), y luego optar por la alternativa "[Alertas de Seguridad](#)"²⁸.

Por lo tanto, es importante estar al corriente sobre estas alertas y en caso de que el vehículo esté dentro del listado afecto, llevarlo a tiempo a revisión para evitar problemas en el mediano y largo plazo, puesto que una falla mecánica en un vehículo, por muy pequeña que sea, puede implicar riesgos para el conductor, los pasajeros y hasta para peatones y otros vehículos en la vía.

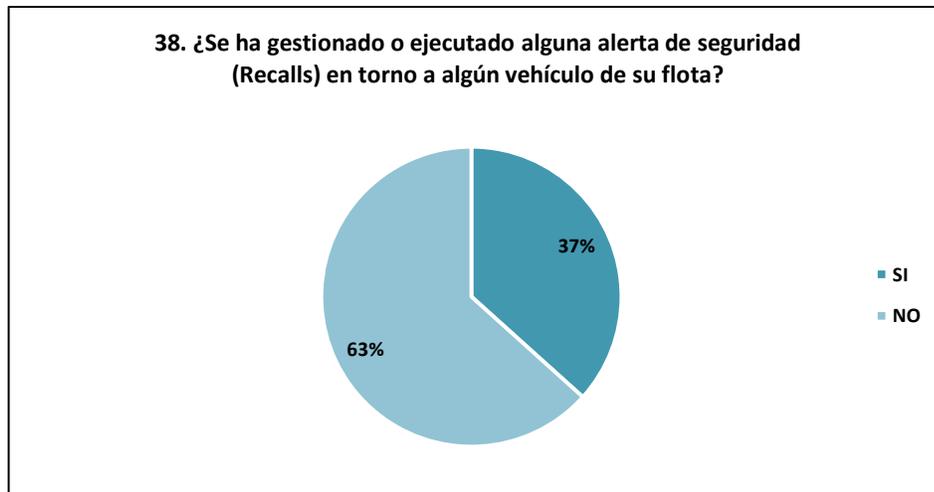
Con respecto a la pregunta N°38, el **37% de las empresas** de la muestra afirma haber gestionado o ejecutado alguna alerta de seguridad (Recalls) en torno a algún vehículo de su flota, mientras que el **63% restante**, si bien, está constantemente pendiente de las publicaciones, no fue necesario gestionar nada en su caso.

²⁸ [SERNAC: Alertas de seguridad de productos \(Recalls\)](https://www.sernac.cl/portal/619/w3-propertyvalue-66796.html), Link Directo: <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-propertyvalue-66796.html>



Recordar que una alerta de seguridad contiene la **información específica de los productos, modelos, lotes y/o unidades afectadas**, por lo que el problema de seguridad no es a otros modelos de esa marca o a otros productos similares de otras marcas.

Gráfico 29. Porcentaje de gestiones en torno a los Recalls de empresas RAC.



Por otro lado, todo vehículo que circule por las vías públicas chilenas está obligado a portar en su interior una serie de elementos obligatorios, así como sus repuestos y las herramientas para su cambio.

De acuerdo con lo establecido en la Ley de Tránsito²⁹ de nuestro país, en todos los vehículos motorizados debe portarse **un extintor de incendio, chaleco reflectante³⁰ y dispositivos para casos de emergencia, como los triángulos de seguridad, herramientas básicas (gata hidráulica y llave de cruz) y llanta de repuesto.**

El no llevar estos elementos de seguridad obligatorios en el auto, expone al conductor a multas que van desde leves a menos graves, dependiendo de los accesorios obligatorios que no estén presentes. Ejemplo: El no cumplir con el porte del chaleco reflectante constituye una falta leve, lo que se traduce en una multa de 0,2 a 0,5 UTM para el conductor del vehículo.

Por lo tanto, he ahí la importancia de cuando se alquila un vehículo, el fijarse en que todos estos elementos obligatorios estén disponibles para su uso en caso de alguna emergencia.

²⁹ [Ley 18290, Ley de tránsito](#), Ministerio de Justicia.

³⁰ [El Decreto Supremo N° 164/2014 que modifica el Decreto 22/2006](#) del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, suma el chaleco reflectante a los demás elementos de seguridad que deben encontrarse en cada vehículo motorizado para afrontar situaciones de emergencia. Este decreto entró en vigencia el 1 de enero de 2016.



En ese sentido, se consultó a las empresas si cada uno de los vehículos de sus flotas contaban con equipo de emergencia de carreteras, vale decir, botiquín, chaleco reflectante, extintor, gata hidráulica, herramienta básica, llanta de repuesto señales, entre otros (pN°39). Destacar que **la totalidad de las empresas mencionó contar con todos los implementos necesarios ante cualquier eventualidad.**

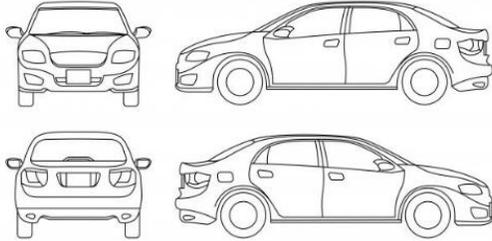
Por otra parte, se les consultó a las empresas si aplicaban una lista de chequeo mantenimiento técnico preventivo de los vehículos (pN°40). **El 100% de la muestra respondió que se realiza.** Este chequeo contempla principalmente la revisión de los niveles de combustible, aceite de motor, refrigerante, líquido de frenos, funcionamiento de los limpiaparabrisas, la revisión de las luces altas, bajas, la posición de ellas y el funcionamiento de los intermitentes o luces de emergencia. También se chequean si se encuentran disponibles los elementos de seguridad al interior de los vehículos, extintor, triángulos, herramientas, rueda de reemplazo y botiquín, entre otros.

En la siguiente tabla se muestra un chequeo de las condiciones o control generales que se realizan en las empresas de rent a car, previo a arrendar un vehículo a un consumidor.

Tabla 12. Planilla tipo de chequeo utilizada por las empresas, posterior a la firma del contrato de arriendo.

CHEQUEO CONDICIONES GENERALES DE VEHÍCULOS								
EXTERIORES	Antes	Después	INTERIORES	Antes	Después	ACCESORIOS	Antes	Después
Luces altas			Calefacción			Gata		
Luces bajas			Radio-CD			Llave rueda		
Luces de emergencia			Bocina			Triángulo		
Antena de radio			Espejo Retrovisor			Llanta repuesto		
Limpiaparabrisas			Cinturones			Extintor		
Espejo Lateral derecho			Pisos de goma			Botiquín		
Espejo Lateral izquierdo			Sujetador de manos			OTROS		
Vidrios Laterales			Manilla de puestas			Inspección Técnica	OK	X
Parabrisas y Ventana trasera			Tablero			Nivel combustible		
Tapones de llantas						Nivel refrigerante		
Carrocería sin golpes						Nivel Aceite		
Parachoques delantero						Nivel Líquido de frenos		
Parachoques trasero								
Placas delantera y trasera								



CHEQUEO CONDICIONES GENERALES DE VEHÍCULOS								
EXTERIORES	Antes	Después	INTERIORES	Antes	Después	ACCESORIOS	Antes	Después
OBSERVACIONES DE ORDEN GENERAL Y ESTADO					Nivel de Combustible			
								

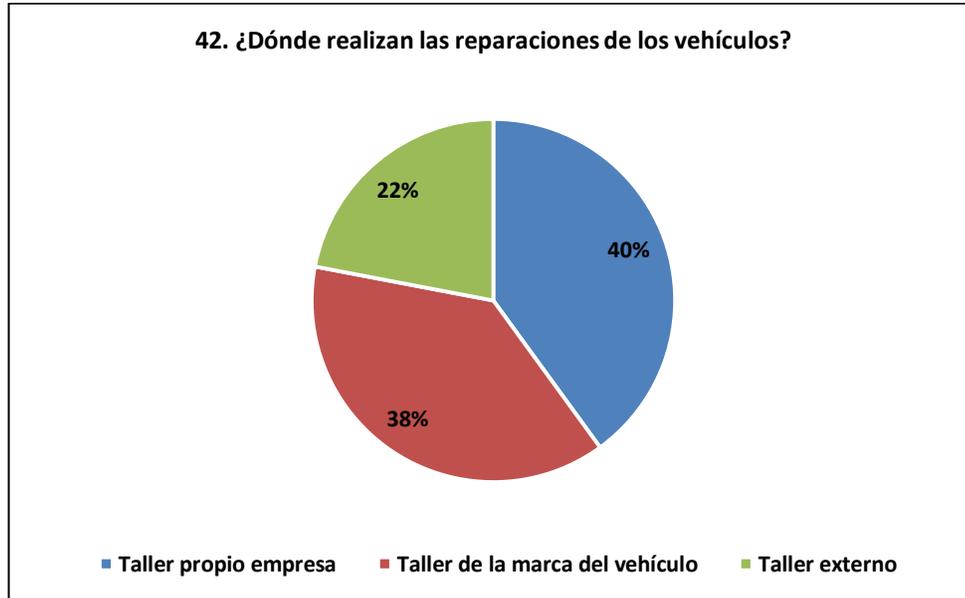
Fuente: elaboración propia en base a información web de empresas RAC, Sernac 2022.

En relación a la pregunta N°41, que dice relación a la frecuencia en que se realiza este chequeo, por lo general las empresas mencionan que se **efectúa antes de cada arriendo y por lo general, en presencia del arrendador**. La importancia de esta medida radica principalmente en evitar malos entendidos, vale decir, que la información referente a la planilla de la tabla N°11 quede clara y consignada para ambas partes, con el fin de que no se generen cobros extras por falta de accesorios en la entrega y observaciones de orden general del estado del vehículo (rayones, topones, etc.), los que no se estipularon con antelación, previo al retiro del vehículo del rent a car. Más allá de eso, promueve una revisión constante del vehículo para detectar posibles defectos o problemas de seguridad que puedan ser prevenidos o corregidos a tiempo.

Por otra parte, un **39%** de las empresas de rent a car evaluadas, realiza las reparaciones de los vehículos en talleres propios de cada empresa, muchas incluso cuentan con bodegas de repuestos y están asociadas a una red de talleres externos. Por otro lado, un **37%** de las empresas realizan los arreglos en talleres exclusivos de la marca del vehículo y por último un **23%** en talleres externos.

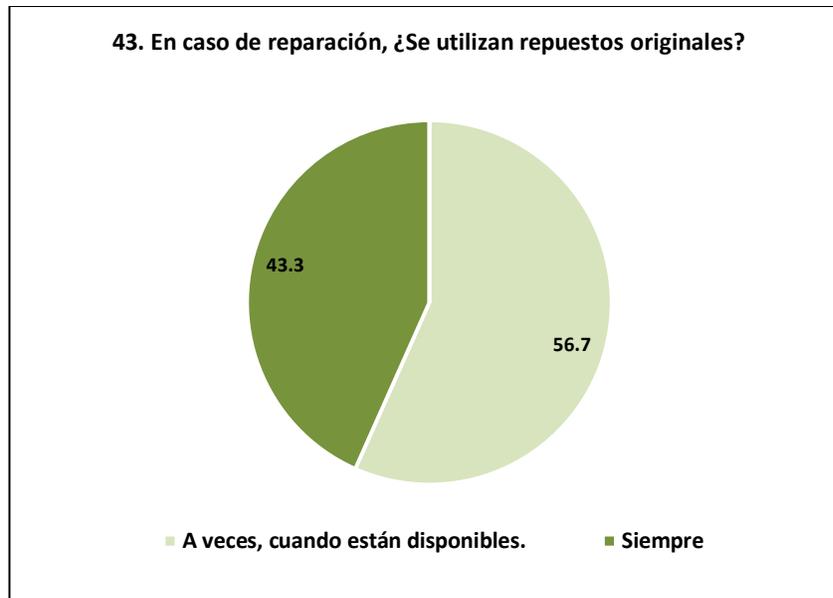


Gráfico 30. Lugar donde las empresas RAC de la muestra realizan las reparaciones preferentemente a los vehículos de la flota.



En esa misma línea, se les consultó a las empresas si en caso de reparación se utilizaban repuestos originales de la marca del vehículo. La respuesta de las empresas arrojó en un **57%** "a veces, cuando están disponibles". Mientras tanto, un **43% de las empresas** respondió que "siempre" instalan repuestos originales.

Gráfico 31. Porcentaje de empresas RAC que utilizan repuestos originales.



Importante tener presente que las marcas de autos no son fabricantes de repuestos sino ensambladores. De esta manera, ellos comercializan el repuesto bajo su propio nombre, logo y cajas. Lo compran a sus proveedores de confianza, compañías especializadas, certificadas y que trabajan bajo los lineamientos de diseño y calidad impuestos por la firma automotriz, por lo que son estos repuestos que se conocen como **piezas genuinas**³¹.

Por otro lado, los repuestos alternativos son una copia de los originales, fabricados por una compañía diferente a la autorizada por la marca de autos. **En la mayoría de los casos, estas empresas pueden elaborar piezas de muy buena calidad, pero no cuentan con las certificaciones necesarias que se le entregan al fabricante de componentes originales.**

Las piezas originales, al ser desarrolladas con los requerimientos establecidos por la marca automotriz, encajan perfectamente en los sistemas del vehículo, se estima que son más resistentes y duraderas.

Por el contrario, no todos los repuestos alternativos son elaborados bajo los estándares obligatorios para la marca, por lo que en algunas ocasiones su calidad puede no ser la mejor. Incluso, en ocasiones no se acoplan perfectamente a los demás componentes del auto, reduciendo su desempeño. A pesar de esto, es importante recalcar **que si**

³¹ Página web, visitada 20-12-2022, Link Directo: <https://aprende.repuestodo.cl/repuestos-genuinos-originales-alternativos>, "¿Cuál es la diferencia entre los repuestos genuinos, originales y alternativos?".



existen repuestos alternativos de excelente calidad que no tienen nada que envidarle al repuesto genuino u original³¹.

Si bien el costo de los repuestos alternativos suele ser mucho menor en comparación con los originales, pudiendo ser una buena opción si queremos ahorrar, los repuestos de origen desconocido y un valor muy por debajo de lo esperado, no siempre pueden garantizar la calidad.

En consecuencia, lo ideal a la hora de adquirir piezas alternativas **es hacerlo en comercios establecidos, con prestigio y trayectoria en el mercado**. Además, es importante verificar la marca que lo fabricó o si cuenta con las certificaciones de la marca. Todo esto influye directamente en el funcionamiento de la pieza y su vida útil en el auto.

Por otro lado, se les consultó a las empresas por el tiempo promedio en que renuevan las flotas vehiculares. **El 47% realiza la renovación de su flota cada 2 a 3 años**, estas empresas son:

- *Dezar Rent A Car, Servicios Automotriz Figal E.I.R.L., Chilecar, Awto, Rent A Car Maule, Juan Carlos Barria Rent A Car, Addicit Spa, Chilean Rent A Car, Ocarrol, Glaciares, Lucano Rent A Car, Transtar y Salfa Rent.*

Las empresas que **renuevan su flota cada 4 a 5 años y que representan cerca del 27%** del total de la muestra, son principalmente;

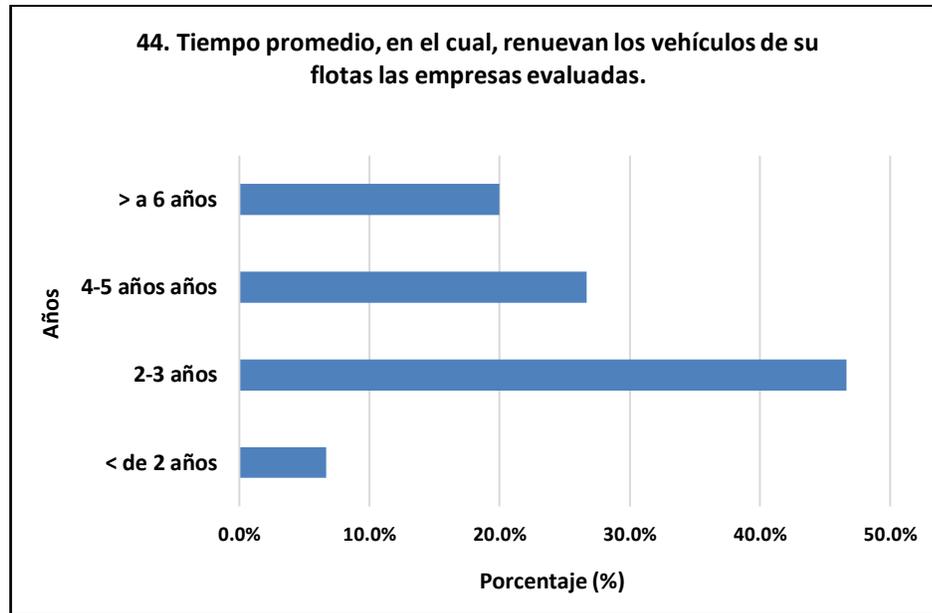
- *Tom Rentacar, American Rent A Car, Facaz Limitada, Transpaine Rentacar, Rent A Car, Dachelet Eirl, Carmona Rent A Car, Vegaartus, Assef Y Méndez Rent A Car.*

Mientras tanto, el **20% de las empresas, que corresponden principalmente a empresas pequeñas y medianas, renueva su flota en un periodo mayor a los 6 años de uso**, estas son representadas por las empresas;

- *Rodaggio Rent A Car, Adel Rent A Car, Autoval Rentacar, Rent A Car Dachelet Eirl, Southalnd Rent A Car, Metalmecánica Y Arriendo De Equipos.*

Por otro lado, **sólo dos empresas: Sixt y Avis Budget Chile**, representadas por el 7,4 % **renueva su flota en un tiempo promedio menor a los 2 años de uso**.

Gráfico 32. Promedio porcentual de los años en que las empresas RAC, renuevan sus flotas.



Tras los años y los kilómetros recorridos, los diferentes componentes y piezas empiezan a sufrir un desgaste inevitable debido al constante uso y rodaje, deteriorándose en sus diferentes elementos. **Este desgaste puede afectar al rendimiento del vehículo si las mantenciones no son adecuadas y en los tiempos que corresponden realizarlas.**

Un factor que afecta la depreciación de un auto, es el kilometraje, indicador que permite determinar el uso que se le ha dado al automóvil, las prestaciones de su motor y lo mucho o poco que ha podido sufrir su equipamiento³². Como se mostró anteriormente muchas empresas de rent a car renuevan sus vehículos antes de los cuatro a cinco años (app 47% de la muestra evaluada), y con un kilometraje inferior a los 100 mil kilómetros, tomando en cuenta que el promedio de uso de un auto en nuestro país sería de entre **15.000 a 27.000 mil kilómetros anuales**³³.

Por lo general, las empresas mencionan que la renovación de los vehículos de su flota, depende mayoritariamente de dos factores importantes, por un lado, **(1) Kilometraje**

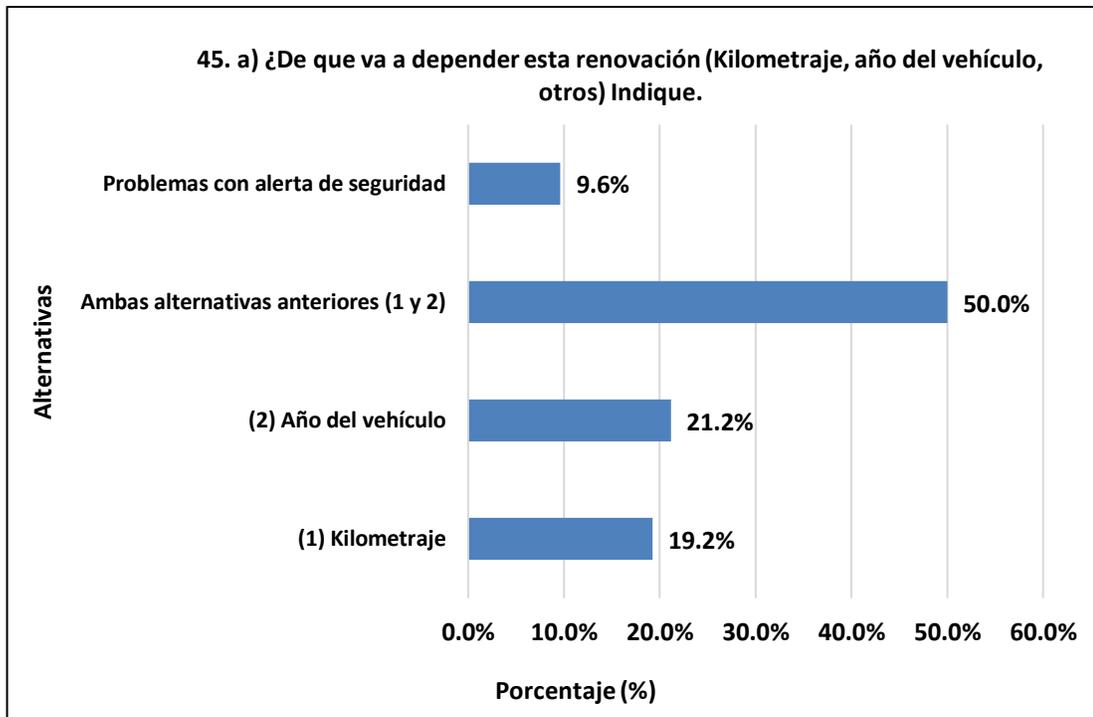
³² Página web, visitada 20-12-2022, Link Directo: <https://www.motorpasion.com/revision/cual-limite-kilometros-que-debe-tener-coche-a-hora-comprarlo>, ¿Cuál es el límite de kilómetros que debe tener un coche a la hora de comprarlo?

³³ Página web, visitada 20-12-2022, Link Directo: <https://www.autofact.cl/blog/comprar-auto/antecedentes/kilometraje-promedio-auto>, kilometraje debe tener un vehículo según sus años (Km bajo, medio, alto)



y el (2) Año de los vehículos. El **49%** asocia la renovación a estas dos alternativas, mientras que el **22,4%** y el **20,4%** sólo a una de ellas ((1) o (2)). Se destaca que existan empresas que renuevan los vehículos de la flota, que hayan tenido problemas con alertas de seguridad (Recalls), cuyo porcentaje representa un 8,2%.

Gráfico 33. Dependencia renovación de la flota de los RAC.



Por otro lado, se les consultó a las empresas de RAC si poseían protocolos de sanitización de los vehículos antes de arrendar a algún consumidor; es importante recordar que la limpieza y sanitización evitan la transmisión de enfermedades³⁴, a modo de evitar el riesgo de proliferación de un virus es aplicando un protocolo de limpieza y desinfección (sanitización).

El resultado fue que, del total de empresas, el **73% de ellas SI poseen un protocolo de sanitización de los vehículos**, mientras que el **27% restante no contaban con ningún protocolo de sanitización** de las unidades, previo al arriendo de los vehículos por parte del consumidor.

³⁴ Página web, visitada 21-11-2022, Link Directo :<https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19-how-is-it-transmitted#:~:text=Tambi%C3%A9n%20es%20posible%20infectarse%20al,sin%20haber%20lavado%20las%20manos>, Preguntas y respuestas sobre la transmisión de la COVID-19, ¿Cómo se propaga la COVID-19 entre las personas?.



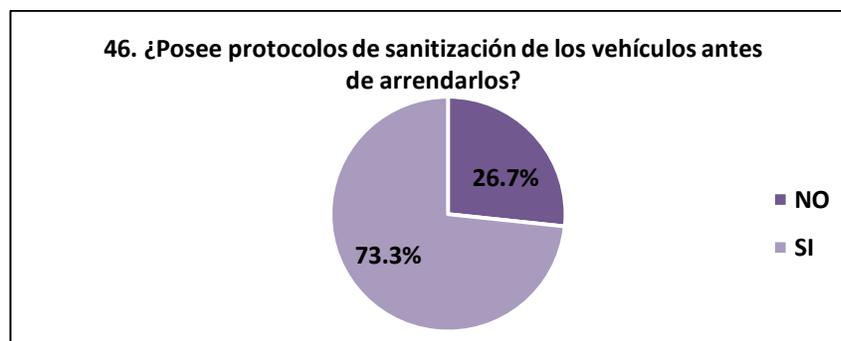
Destacar a las empresas **RAC que SI** contaban con este protocolo:

- *Tom Rentacar, Rodaggio Rent A Car, American Rent A Car, Chilecar, Awto, Facaz Limitada, Autoval Rentacar, Rent A Car Maule, Rent A Car Dachelet Eirl, Juan Carlos, Barria Rent A Car, Iglesias Rent A Car, Addicit Spa, Chilean Rent A Car, Carmona Rent A Car, Vegaartus, Metalmecánica Y Arriendo De Equipos, Glaciares, Lucano Rent A Car, Assef Y Méndez Rent A Car, Avis Budget Chile, Transtar y Salfa Rent.*

Destacar a las empresas **RAC que NO** contaban con este protocolo:

- Dezar Rent A Car; Servicios Automotriz Figal E.I.R.L; Adel Rent A Car; Sixt; Transpaine Rentacar; Southalnd Rent A Car; Rent A Car Magallanes Leonardo Dachelet E.I.R.L; Ocarrol.

Gráfico 34. Porcentaje de empresas RAC que poseen protocolo de sanitización para los vehículos de la flota.



La desinfección de los vehículos es esencial, ya que, en casos como el del coronavirus (CoVid-19 y sus mutaciones) todas las superficies pueden contaminarse tanto por contacto directo como por la precipitación de gotículas respiratorias de personas portadoras del virus, sobreviviendo varias horas en diferentes tipos de superficies y condiciones ambientales³⁵.

Por ello, un servicio de sanitización previo al alquiler, asegura una desinfección de interiores por medio de sustancias inocuas, las cuales tienen un efecto residual y son mucho más eficaces que los productos de venta para el público.

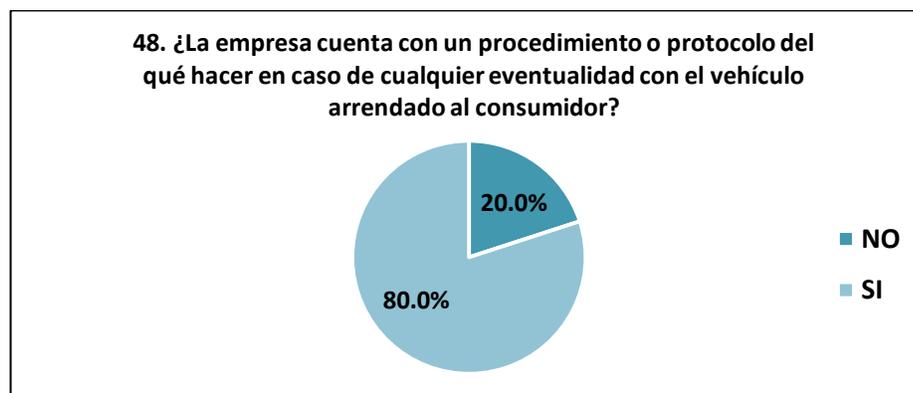
Por lo tanto, **regímenes periódicos de limpieza y desinfección de vehículos garantizan altos estándares de seguridad e higiene** para los consumidores.

³⁵ Página web, visitada 21-11-2022, Link Directo: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-51955233>, Coronavirus: cuánto tiempo sobrevive el virus causante de covid-19 en distintas superficies.

También, se les consultó a las empresas de RAC si contaban con un procedimiento o protocolo del qué hacer en caso de alguna eventualidad con el vehículo alquilado al consumidor. El 80% afirmó disponer en sus páginas web este procedimiento, con el objeto de que el consumidor realice paso a paso las etapas por algún tipo de evento (incidentes, siniestros), el 20% restante informó no poseerlo.

Estos eventos pueden ser **Robo-Hurto, Daños del vehículo, Daños Personales o a Terceros y accidentes propiamente tal.**

Gráfico 35. Porcentaje de empresas que cuentan con protocolos de actuación para consumidores, en caso de algún problema.



Las empresas que no disponen de estos procedimientos, son:

- *Dezar Rent A Car, Servicios Automotriz Figal E.I.R.L., Tom Rentacar, Facaz Limitada, Transpaine Rentacar y Lucano Rent A Car.*

Por lo general, estos protocolos detallan que en caso de incidentes o accidentes el consumidor debe:

- 1) Informar a la empresa a través de los números de contacto
- 2) Realizar declaración jurada ante notario y/o parte policial, este último dependiendo del incidente:

- a) **Daños del vehículo**
- b) **Daños personales o a terceros (a y b).**

En ambos casos es importante tomar fotografías del lugar del siniestro, fotografía de los daños e información de los conductores involucrados (Licencia y cédula del conductor).

Mencionar que **todas las empresas de la muestra (100%, pN°47), disponen de números de emergencia** para contacto con la empresa en caso de dudas y/o consultas.



10.2.5 Descripción de vehículos más básicos en empresas RAC.

En esta sección se analizan algunas prestaciones con respecto a la seguridad de los vehículos más básicos que poseen las empresas evaluadas en la muestra.

En la siguiente tabla se menciona el comportamiento general con respecto a la descripción de vehículos más básicos en empresas RAC pequeñas, medianas y grandes, a objeto de realizar una comparación entre las variables informadas por las empresas en torno a las categorías de seguridad levantadas (Pasiva y activa: airbag, anclajes para SRI, SEE, Sistema antibloqueo ABS), elaborando una medida cuantitativa y cualitativa generalizada.

Tabla 13. Resultados correspondientes al promedio general de ajuste (%) por criterios evaluados, en vehículos más básicos disponibles para el consumidor en RAC.

VEHÍCULO BÁSICO RAC		% GENERAL
AIRBAG	FRONTAL, PILOTO.	100%
	FRONTAL, COPILOTO.	93%
	TRASERO	3%
	LATERAL	7%
	CORTINA HINCHABLE	0%
	PARA PIES Y PIERNAS-CINTURÓN.	0%
	PARA SILLA INFANTI	0%
	PARA PEATÓN	0%
SISTEMA ELECTRÓNICO DE ESTABILIDAD (ESC)		38%
SISTEMAS ISOFIX O TOP TETHER.		66%
SISTEMA ECALL INTEGRADO		3%
SISTEMA DE FRENOS	DISCO	31%
	TAMBOR	0%
	ABS	69%

Fuente: Sernac 2022.

En promedio los vehículos básicos con los que cuentan las empresas RAC evaluadas, poseen dos airbag, **frontal piloto y copiloto**. Sólo dos empresas cuentan con vehículos básicos que poseen sólo un airbag, RODAGGIO RENT A CAR (Chevrolet Spark año 2014) y ADEL RENT A CAR, la cual, no informa marca, modelo y año del vehículo. Recordar

que desde el año 2015 entró en vigencia la normativa ([DS N°249, MTT y SST](#)) en que los autos nuevos (desde 2016) debían al menos, contar con dos airbag frontales, salvo los Citycar y Micro Van³⁶.

Destacar a las empresas **RENT A CAR MAULE y SOUTHLAND RENT A CAR**, quienes alquilan en su flota vehículos básicos que poseen **más de dos airbag; cuatro en el caso de la primera** (airbag frontal piloto (AFP), airbag frontal copiloto (AFC), airbag Trasero (AT) y airbag Lateral (AL)), con vehículos **marca Hyundai y Chevrolet, modelos Verna y Gruope, ambos años 2022** y en el segundo caso, el vehículo de la **marca Nissan**, modelo y año no informado, el cual posee **tres airbag**, frontal piloto (AFP), copiloto (AFC) y laterales (AL).

Los vehículos de alquiler más básico disponible para consumidores en general, en las empresas evaluadas, no cuentan con airbag cortina, airbag para pies y piernas, airbag para cinturón, airbag para silla infantil, ni para peatón.

Por otra parte, el **69%** de las empresas cuenta con **vehículos básicos que poseen frenos ABS**, mientras que el **31%** de las empresas cuenta con **vehículos que poseen frenos de disco**. Este último consiste en un sistema que bloquea las llantas para evitar que el auto se deslice o patine, haciendo que el vehículo se detenga rápidamente y permanezca estable a la hora del frenado. Su principal función consiste en que el conductor mantenga el mando del volante para evitar un derrapamiento. Algunas de las ventajas que poseen los frenos ABS por sobre los de disco es que el conductor conserva un mejor dominio al momento de frenar, el auto no se derrapa al frenar, reduciendo la distancia de frenado hasta en un 15%³⁷ y se tiene un mejor control en curvas, por lo tanto, existe una mayor seguridad en su uso³⁸. Ninguna empresa informa frenos de tambor en sus vehículos.

Por otra parte, **el 38%** de las empresas menciona que el vehículo con menores prestaciones **posee sistema electrónico de estabilidad (ESC)**, cuya función principal es evitar el deslizamiento del vehículo en sentido transversal y mantener la trayectoria marcada por el conductor con el volante. El ESC ayuda a mantener el control del auto en carreteras difíciles y en aquellas situaciones críticas de conducción donde el vehículo tiende a salirse de la vía o resbalar a causa de las leyes de la física (por ejemplo, en las curvas pronunciadas que se toman a alta velocidad). Su objetivo es reducir los accidentes de tránsito asociados al derrape y a la pérdida de control³⁹.

En esa misma línea, el **66% de los vehículos** básicos pertenecientes a los RAC de la

³⁶ Página web, visitada 28-03-2022, Link Directo: <https://www.mtt.gob.cl/archivos/10169>. Transportes presenta decreto que hace obligatorio que vehículos cuenten con airbags frontales.

³⁷ Página web, visitada 28-03-2022, Link Directo: <https://www.geely.cr/2020/03/10/blog-geely-varios-que-significa-frenos-abs-y-como-funcionan/>. Frenos ABS.

³⁸ Página web, visitada 28-03-2022, Link Directo: <https://www.firestone.com.mx/tips-firestone/tecnologia-de-llantas/diferencias-entre-frenos-abs-y-frenos-de-disco/>. Diferencias entre los frenos ABS y los frenos de disco.

³⁹ Página web, visitada 28-03-2022, Link Directo: <https://www.dercocenter.cl/noticias/que-es-el-esp-y-como-funciona/>. ¿Qué es el ESP y cómo funciona?

muestra, **poseen sistemas ISOFIX o TOP TETHER**. El primero, es un sistema estándar de anclaje para sillas infantiles que se engancha en los conectores metálicos que llevan los asientos traseros. Constituye un sistema de seguridad fundamental para llevar a los más pequeños en el vehículo, reduciendo sus lesiones en caso de impacto entre un 20 y un 80 por ciento. El segundo en cambio, es un sistema anti-rotación para las sillas de retención infantiles. Actúa a modo de anclaje para sujetarlas al chasis del automóvil. El Top Tether es un complemento al sistema ISOFIX, vale decir, un cinturón que incorpora un mosquetón metálico en la parte trasera de la silla, pudiendo alargarse o encogerse en función del punto de anclaje donde se enganche, bien a la base del maletero o a la parte trasera del asiento⁴⁰.

Destacar que los sistemas de retención infantil (SRI)⁴¹ pueden llegar a evitar el 75% de las muertes de niños y 90% de las lesiones graves en caso de accidente. Por eso, es muy importante tener en cuenta alquilar un vehículo que contenga estos sistemas de seguridad, a sabiendas que llevará consigo a un menor de edad, el cual, por ley debe utilizar un SRI.

Por último, sólo la empresa ADDICIT SPA menciona que posee en su vehículo más básico (Volkswagen, Voyage, no informa año) un **sistema e-call integrado**, vale decir, sistema terciario, que actúa después de un accidente, llamando automáticamente a los sistemas de emergencia e indicando la posición GPS del vehículo, la marca y modelo, número de personas y severidad del impacto⁴².

10.2.6 Descripción de vehículos con mayores prestaciones en empresas RAC.

En esta sección, al contrario de la anterior, se analizan algunas prestaciones con respecto a la seguridad de los vehículos más completos (FULL) que poseen las empresas evaluadas en la muestra.

⁴⁰ Página web, visitada 28-03-2022, Link Directo: <https://www.autofacil.es/seguridad/sistema-isofix-top-tether/55964.html> . Sistema Isofix y el Top Tether.

⁴¹ Página web, visitada 28-03-2022, Link Directo: <https://www.conaset.cl/sistemas-retencion-infantil/> . Sistemas de Retención Infantil Listado de sistemas de retención infantil acreditados actualmente en Chile

⁴² Página web, visitada 28-03-2022, Link Directo: <https://www.iso-39001.cl/blog/68-que-es-el-sistema-ecall>. ¿Qué es el sistema eCall?

Tabla 14. Resultados correspondientes al promedio general de ajuste (%) por criterios evaluados, en vehículos con mayores prestaciones disponibles para el consumidor en RAC.

VEHÍCULO MAYOR PRESTACIONES RAC		% GENERAL
AIRBAG	FRONTAL, PILOTO.	100%
	FRONTAL, COPILOTO.	100%
	TRASERO	48%
	LATERAL	72%
	CORTINA HINCHABLE	45%
	PARA PIES Y PIERNAS-CINTURÓN.	31%
	PARA SILLA INFANTI	17%
	PARA PEATÓN	0%
SISTEMA ELECTRÓNICO DE ESTABILIDAD (ESC)		86%
SISTEMAS ISOFIX O TOP TETHER.		86%
SISTEMA ECALL INTEGRADO		14%
SISTEMA DE FRENOS	DISCO	10%
	TAMBOR	0%
	ABS	90%

Fuente: Sernac 2022.

Los vehículos de mayores prestaciones con los que cuentan las empresas evaluadas en la muestra, poseen **al menos dos airbags** (piloto y copiloto). El **48%** de los vehículos poseen **airbag trasero**, el **72%** **airbag lateral**, el **45%** **airbag cortina hinchable**, el **31%** **airbag para pies, piernas y cinturón**, el **17%** **airbag para silla infantil**, mientras que ningún vehículo posee airbag para peatón. En promedio estos vehículos, cuentan con 4 airbag.

Por otro lado, el **90%** de los vehículos poseen frenos ABS y **solo el 10%** cuenta con frenos de disco. **Ningún** vehículo de esta gama cuenta con frenos de tambor.

En cuanto al **sistema electrónico de estabilidad (ESC)** y a los **Sistemas ISOFIX y TOP TEATHER**, ambos están representados por un porcentaje del **86%**. Mientras que sólo el **14% de las empresas** indica que su vehículo de mayor gama **posee sistema e-call integrado al vehículo**.

Por lo tanto, si comparamos los vehículos básicos versus los vehículos con mayores prestaciones (tabla 13 v/s tabla 14), podemos observar que presentan similitud con respecto al porcentaje general, correspondiente a la cantidad de airbags Frontales



(piloto y copiloto). Por otro lado, existen pocas empresas que cuentan con vehículos básicos disponibles al consumidor con más de dos airbags, no así para el caso de los Full, en donde las cantidades van en aumento, promediando 4 airbag en total.

Sucede lo mismo para el caso de los vehículos con mayores prestaciones que cuentan con sistema electrónico de estabilidad (ESC), en donde el valor general duplica en porcentaje a los vehículos básicos. Por otro lado, esta diferencia no se ve tan acentuada para el caso de contar con sistemas de anclajes para los Sistemas de Retención Infantil (SRI).

Por último, son pocos las empresas que poseen vehículos con sistemas eCall integrados, sin embargo, el porcentaje general sigue siendo mayor en el caso de los vehículos Full, Mismo caso, para los sistemas de frenos, los cuales son mayoritarios para ABS en ambos casos.

11. COMPORTAMIENTO GENERAL DE LAS EMPRESAS DE RENT A CAR EN TORNO A LA SEGURIDAD

En este apartado se realiza un ejercicio de valoración general de los criterios, por empresa, respecto a las preguntas del formulario (tabla 6)⁴³ relacionadas con el ámbito de calidad y seguridad del servicio completo de alquiler vehicular, de las cuales se han seleccionado las 16 preguntas consideradas más relevantes en lo que respecta a información fundamental de cara al consumidor, y a la seguridad del vehículo mismo.

Para ello, se calculó un indicador general que sirve para realizar una comparación entre los criterios cuantificados. Esta comparación arroja una magnitud de ajuste a las 16 preguntas ponderadas, representada por un porcentaje (%), con lo cual se procedió a ordenarlos resultados de manera decreciente a fin de visualizar los mejores comportamientos.

En la siguiente tabla se aprecian las empresas mejor evaluadas en torno a la calidad y seguridad del servicio de alquiler vehicular. Para más detalle de los valores correspondiente al comportamiento general (%) de las otras empresas pertenecientes a la muestra, ver **sección anexos (tabla 19)**.

⁴³ **Preguntas del formulario comprendidas en este apartado:** N° 5; 12; 14; 16; 18; 27; 28; 30; 32; 36; 37; 39; 40; 46; 47 y 48.

Tabla 15. Comportamiento General de empresas Rent a Car en torno a la calidad y seguridad del servicio prestado por cada una.

Categoría Empresas	Ranking Empresas	Comportamiento General por empresa (%)
Mediana	Juan Carlos Barria Rent A Car	100%
Grande	Avis Budget Chile	100%
Pequeña	Addicit Spa	94%
Grande	Awto	94%
Grande	Chilean Rent A Car	94%
Mediana	American Rent A Car	88%
Grande	Chilecar	88%
Grande	Sixt	88%
Grande	Rent A Car Maule	88%
Grande	Salfa	88%
Pequeña	Iglesias Rent A Car	81%
Pequeña	Rent A Car Dachelet Eirl	81%

El resultado muestra **14 empresas** de la muestra, las cuales, poseen porcentaje superiores al 80% de conformidad en torno al comportamiento general por criterio evaluado.

Se destacan las empresas **Juan Carlos Barría Rent a Car y Avis Budget Chile**, por obtener ajustarse en un 100% a los criterios de calidad y seguridad evaluados. No obstante, es importante y llamativo distinguir a la empresa **Addicit Chile**, que, siendo una empresa pequeña, establece muy buenos parámetros de calidad y seguridad en torno al servicio que presta, así como también otras 2 empresas pequeñas que lograron entrar en esta categoría.

12. ANÁLISIS EN TORNO A LA REGULACIÓN DE LAS RAC

Revisada la normativa internacional en torno a la regulación de las empresas de arriendo o alquiler de vehículos, se destacan algunos casos de países y de artículos específicos relacionados directamente con el ámbito de calidad y seguridad de productos en las normas de operación de cada empresa de Rent a Car, tales como:

- La renovación de los vehículos y/o antigüedad, las cuales, no debiese exceder los 5 a 6 años, en el caso de México, Ecuador y Bolivia, debiendo mantenerse en óptimo estado, funcionamiento y conservación.
- Se destaca el Caso de Costa Rica, donde se le exige a las empresas renovar su flota en un plazo máximo de 3 años, por un tema de desgaste en los vehículos y seguridad para el consumidor.
- Por otro lado, en el caso de México se destaca que en caso de que un vehículo presente algún fallo por causas no imputables al consumidor, la empresa deberá proporcionar otra unidad, respetando los términos y condiciones pactados.
- El Estado Boliviano cuenta con el Reglamento más completo observado, dentro de los revisados a nivel sudamericano, detallando incluso, el inventario de accesorios que debiese tener el vehículo alquilado, además de especificar las responsabilidades de las empresas de Rent a car, la información que deben brindarles a los consumidores y de las responsabilidades de estos últimos.

En general, todas las normativas estipulan las condiciones mínimas que debiese poseer un contrato de arriendo.

Se destaca finalmente, la normativa de EE.UU, por ser la única que regula y fiscaliza las alertas de seguridad o Recalls, a las flotas de vehículos de los Renta car, no así en las normativas de Sudamérica.

Todo lo anterior, a diferencia de lo que ocurre en nuestro país, da cuenta de la importancia que ha alcanzado este rubro en los mercados y su importancia en lo que respecta a la seguridad de los consumidores, no sólo a nivel nacional, sino que también de la población turista que utiliza con frecuencia estos servicios. Por ello, es importante revisar la situación a nivel nacional, y establecer acuerdos u estándares mínimos comunes para resguardar a la población usuaria de transporte terrestre.

13. HALLAZGOS

Respecto de la **información general** entregada por las RAC:

- Se detectan brechas de información entre las empresas RAC entorno a la manera de informar los términos y condiciones de los servicios y el contrato de alquiler hacia el consumidor, vale decir, muchas no disponen información clara y de fácil acceso respecto de los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos (27% de la muestra).
- El 54% de las empresas RAC no poseen una política de confidencialidad de datos, principio fundamental de la seguridad de la información, la cual, garantiza el resguardo de la información y de su tratamiento, a fin de prevenir la divulgación no autorizada.
- Los requisitos de edad mínima para el alquiler, tiende a variar por empresa (18 y los 25 años). Se desconocen los motivos para estas diferencias que parecieran arbitrarias, teniendo incluso edades inusuales como mínimo, tales 19 o 22 años, que no tienen relación con las edades para ser considerado adulto según nuestra legalidad, o las consideraciones universales de la misma.
- En la mayoría de las empresas (86%) no se analizan los antecedentes del conductor, previo a arrendar un vehículo, lo que pudiese afectar a la seguridad de terceros, pero existen algunas empresas que sí analizan los antecedentes (Infracciones a la Ley de Tránsito), previo a alquilar un vehículo a un consumidor. Sin embargo, no dan mayor detalle del cómo hacen la respectiva revisión de antecedentes o si es una exigencia a los consumidores, previo al arriendo del vehículo. Esta situación, si bien puede promover una mayor seguridad para los intervinientes en términos de prevención del delito, debería ser ahondada en razón del tipo de datos personales a los que se accede, y si ello cuenta con la debida autorización.
- Los reclamos de los consumidores tienden a ser en relación a la calidad del servicio prestado, en donde el consumidor reclama mayormente por "problemas de ejecución contractual", vale decir, formalidades en los contratos relacionados principalmente a cobros excesivos en tarjetas de crédito (Garantía). No se observan reclamos en torno a la seguridad de los mismos, probablemente, debido al corto tiempo de uso que en general se hace de estos vehículos.
- En la evaluación exclusiva de criterios de seguridad e información al consumidor, se destacan el buen nivel de cumplimiento de algunas empresas pequeñas tales como Addicit Spa, Iglesias Rent A Car y Rent A Car Dachelet Eirl y las empresas

medianas, Juan Carlos Barria Rent A Car y American Rent A Car, las que poseen porcentajes superiores al 80% de comportamiento general (%), encontrando al nivel de otras grandes empresas del rubro.

Respecto de **seguros y cobros**:

- En general, todos los vehículos cuentan con seguro obligatorio (SOAP) y seguros (con bancos, aseguradoras, entre otras) que cubren daños a terceros y daños materiales. Sin embargo, existen empresas que ofrecen seguros adicionales o exenciones de daños (costo asociado), tales como; SACA (Cobertura de protección de accesorios), PAI (Cobertura de accidentes personales), RC 5000 (Cobertura Responsabilidad Civil en exceso hasta 5000 UF), CPA (Cobertura de protección Adicional) y CPN (Cobertura de neumáticos).
- El 18% de las empresas señala que exceder el límite de kilometraje pactado en el contrato de alquiler del vehículo, conlleva un cobro extra por cada kilómetro recorrido. Se destaca este punto, ya que en general, se ha visualizado poco conocimiento de este ítem como motivo de un cobro extra, o como factor a revisar previo a la aceptación del contrato.
- El 100% de las empresas que respondieron la solicitud de información, indica aceptar pagos mediante tarjetas de crédito para lo que corresponde al pago de la garantía de arriendo. Sin embargo, sólo un 20% indica aceptar efectivo u otro medio de pago. Si bien, esto podría aportar a resguardar la seguridad de los intervinientes en el proceso, cabe recordar que el medio de pago oficial que corresponde tener según la regulación nacional, es el efectivo, sin desmedro de poder otorgar otras alternativas de pago.

Respecto de la **flota vehicular, sus mantenciones y otros servicios**:

- Las empresas pequeñas RAC tienden a no renovar sus vehículos de manera constante, lo que se ve representado por una mayor antigüedad en sus flotas, vale decir, se distingue, un mayor porcentaje de vehículos de años inferiores al 2015, en comparación con las empresas medianas y grandes.
- La renovación de las flotas se da usualmente en las empresas medianas y grandes, las cuales, poseen mayor poder adquisitivo y por presentar además de contratos RAC, licitaciones adjudicadas y/o contratos firmados con empresas (LOP).
- Existen empresas RAC que informan NO disponer de protocolos de mantenimiento preventivo interno de sus vehículos (36% la muestra).
- Según lo informado, en muchos casos los responsables de entregar los vehículos,

desconocen las especificaciones técnicas y de seguridad de los vehículos en alquiler, por lo que omiten esta información. O bien, la estructura de la empresa lo impide, ya que el alquiler se gestiona por medio de una aplicación (Awto) y es el consumidor quien retira el vehículo en una zona aleatoria. No estando individualizadas las especificaciones de cada vehículo en su página web.

- Regímenes periódicos de limpieza y desinfección de vehículos garantizan altos estándares de seguridad e higiene para los consumidores. Un 28% de las empresas no posee un protocolo de sanitización de los vehículos posterior a su uso y previo a realizar el alquiler a otro consumidor.
- Algunas empresas (36%) no disponen del servicio complementario de proveer o (“alquilar”), si el consumidor lo requiere, sistemas de retención infantil (SRI). Más aún, de las empresas que sí lo poseen, el 61% no dispone de las 6 categorías de SRI, según edad y peso del niño, de acuerdo a las recomendaciones complementarias a la Ley para el traslado seguro de niños⁴⁴. Además, un 32% de las empresas que posee el servicio no indican el cómo y cuándo son renovados los SRI.

Respecto a **otros aspectos de seguridad** y normativos:

- El 75% de las empresas no tiene un registro de accidentes/incidentes de tránsito ocurridos con su flota vehicular. A la vez muchas no cuentan con un procedimiento interno para la investigación de incidentes y accidentes de tránsito (79%), lo que podría ser muy valioso a la hora de investigar con mayor detalle las causas/consecuencias de cada evento en un futuro (Posible Recalls de la unidad).
- El 80% de las empresas posee protocolos de cómo proceder en caso de eventualidades, ya sea, robo-hurto de la unidad, daños del vehículo, daños personales o a terceros y accidentes propiamente tal.
- Por lo general, existe una preocupación por parte de las empresas de RAC en estar pendientes de las campañas de seguridad o Recalls que puedan corresponder a los vehículos de sus flotas en un 96%, estableciendo e implementando las medidas correctivas para reducir el riesgo hacia los consumidores. Sólo una empresa a nivel regional (Maule), informa no estar pendiente de las alertas de seguridad que puedan corresponder a los vehículos de su flota.
- Si bien, contar con certificaciones para las empresas RAC no es obligatoriedad,

⁴⁴ Página web, visitada 28-03-2022, Link Directo: <https://www.conaset.cl/nueva-ley-sobre-traslado-seguro-de-ninos-en-vehiculos-tambien-aplicara-para-turistas-que-transiten-por-territorio-chileno/> . Nueva ley sobre traslado seguro de niños en vehículos también aplicará para turistas que transiten por territorio chileno.

éstas avalan la forma de trabajar y satisfacer los requisitos, necesidades y expectativas, planificando, manteniendo y mejorando el desempeño de sus procesos de manera eficaz y eficiente. Por lo tanto, resulta valioso tanto para las empresas como para el consumidor, ya que, permite dar forma a los procesos internos de las empresas generando confianza y credibilidad hacia el consumidor que alquila vehículos.

- Existen países como México, Costa Rica, Ecuador, Colombia, Bolivia, Argentina, que cuentan con reglamentos, resoluciones y decretos especiales en materia de alquiler de vehículos, las cuales, estipulan requisitos y responsabilidades, cantidad mínima de vehículos, la información mínima que deben brindar, plazo de renovación máximo, contrato de arrendamiento y su contenido, el inventario de accesorios del vehículo, las responsabilidades de los usuarios o consumidores, el permiso de las Empresas Arrendadoras de Vehículos para trasponer las fronteras nacionales, los efectos legales de los contratos de arrendamiento de vehículos, tarifas y su publicidad, antigüedad máxima de la flota, los seguros, entre otras cosas. En Chile no existe actualmente una normativa específica al respecto.

14. CONCLUSIONES

En términos generales, de la información analizada y del ejercicio de sondeo realizado, se observa que existe una baja conciencia de los proveedores del rubro respecto de las regulaciones generales que le resultan aplicables y del deber de responder a las solicitudes de información que realiza la Autoridad. Reflejo de ello, es el bajo nivel de respuesta recibido por parte de las empresas incorporadas a la muestra, el cual alcanzó tan sólo cerca del 31%.

Adicionalmente, se observa también cierto grado de informalidad en algunos casos de empresas que no respondieron, teniendo pocos canales de contacto disponibles, lo que por cierto también es un atisbo de lo que pueden llegar a enfrentar los clientes potenciales de dichas empresas, al no disponer, por ejemplo, de informaciones básicas de manera oportuna, tales como los términos y condiciones de la prestación del servicio, características de las unidades disponibles para arriendo, claridad respecto de los cobros y costos incluidos, entre otros aspectos.

En relación a los puntos previos y en virtud de las facultades que le otorga la Ley, el Servicio evaluará las acciones a seguir en los casos de no respuesta y otras posibles infracciones a lo establecido en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Por otro lado, respecto de las empresas que sí dieron respuesta a la solicitud de información, es preciso indicar que si bien existen empresas que poseen buenos estándares de calidad y seguridad, también se han detectado otros casos en que debe promoverse un mayor compromiso y responsabilidad en cuanto a realizar una mejora continua en los procesos internos de las empresas, sobre todo en aquellos casos en que no se dispone, por ejemplo, de protocolos internos de mantenimiento de sus vehículos, revisión y ejecución de alertas de seguridad que les sean aplicables a su flota, sanitización de las unidades, entre otros aspectos, que resultan relevante para resguardar la salud y seguridad de las personas usuarias.

Finalmente, acorde a lo observado, y del análisis del marco normativo internacional, se estima conveniente entonces, generar instancias que promuevan una mejora en los estándares de prestación de servicio de este tipo de empresas, ya sea por vía de regulación directa o indirecta, que fortalezcan la capacitación y formación de su personal y la educación a sus clientes, así como la mejora en la entrega de información y calidad del servicio, en pro de resguardar la seguridad vial de los usuarios y sus derechos como consumidor.

15. CONSEJOS A CONSIDERAR AL ARRENDAR UN VEHÍCULO.

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	<ul style="list-style-type: none"> 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:



ETAPAS y SUB-ETAPAS	
	<p>+ <u>Recoger lleno – devolver vacío</u></p> <p>No se pagarán reembolsos por combustible no utilizado, incluso si se pagó todo el tanque por adelantado.</p> <p>+ <u>Recoger lleno—devolver lleno</u></p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Seguro	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p>
2) Durante el alquiler	
<p>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.</p>	
Recopilación	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>c) Escriba o tome fotografías de cualquier daño antes de salir de las instalaciones.</p>

ETAPAS y SUB-ETAPAS	
Accidente	<ul style="list-style-type: none"> - En caso de accidente, siempre debe anotar los nombres y direcciones de todos los involucrados. - Notifique a la empresa RAC de inmediato y explíquela la situación. La empresa debe encargarse de la recuperación, reparación y sustitución del auto de 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. + <u>Recolectar evidencia</u> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> + Realizar declaración jurada ante notario y/o parte policial, este último dependiendo del incidente.
3) Post-contratación	
<p>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 de alquilado sin daños y en el periodo/hora acordada. Esto le puede evitar discusiones y molestias.</p>	
Política de combustible	<ul style="list-style-type: none"> - 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 lo esperaba.
Inspección de daños	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

Fuente: Sernac 2022.



16. ANEXOS

Tabla 17. Descripción vehículo básico por empresa en los RAC evaluados.

DESCRIPCIÓN DEL VEHÍCULO MÁS BÁSICO DE CADA FLOTA EN LAS EMPRESAS DE LA MUESTRA																
NOMBRE EMPRESA	MARCA	MODELO	AÑO	AIRBAG	DESCRIPCIÓN DE LOS AIRBAG								SISTEMA DE FRENOS	POSEE SISTEMA ELECTRONICO DE ESTABILIDAD (ESC)	SISTEMAS ISOFIX O TOP TETHER.	POSEE SISTEMA ECALL INTEGRADO
					FRONTAL, PILOTO.	FRONTAL, COPILOTO.	TRASERO	LATERAL	CORTINA HINCHABLE	PARA PIES Y PIERNAS-CINTURÓN.	PARA SILLA INFANTI	PARA PEATÓN				
DEZAR RENT A CAR	SUZUKI	ALTO	2022	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	DISCO	NO	NO	NO
SERVICIOS AUTOMOTRIZ FIGAL E.I.R.L.	NO INFORMA	NO INFORMA	NO INFORMA	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	DISCO	NO	SI	NO
TOM RENTACAR	RENAULT	SYMBOL	2016	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	DISCO	NO	NO	NO
RODAGGIO RENT A CAR	CHEVROLET	SPARK	2014	1	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	DISCO	NO	NO	NO
ADEL RENT A CAR	NO INFORMA	NO INFORMA	NO INFORMA	1	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	DISCO	NO	SI	NO
AMERICAN RENT A CAR	SUZUKI	ALTO	NO INFORMA	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	NO	NO	NO
SIXT	SUZUKI Y CHERY	SWIFT - BALENO - TIGGO 2	2022	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	SI	SI	NO
CHILECAR	RENAULT	KWID	2022	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	NO	SI	NO
AWTO	SUZUKI	BALENO	2022	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	NO	SI	NO
FACAZ LIMITADA	CHEVROLET	NO INFORMA	NO INFORMA	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	NO	NO	NO
TRANSPAIN RENTACAR	SUZUKI	GRAND NOMADE	2015	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	NO	NO	NO
AUTOVAL RENTACAR	CHEVROLET	SPARK GT	NO INFORMA	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	NO	SI	NO
RENT A CAR MAULE	HYUNDAI - CHEVROLET	VERNA - GRUOPE	2022	4	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	ABS	SI	SI	NO
RENT A CAR DACHELET EIRL	RENAULT	SYMBOL	2021	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	SI	NO	NO
JUAN CARLOS BARRIA RENT A CAR	HYUNDAI	ACCENT	2019	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	DISCO	NO	SI	NO
ADDICIT SPA	VOLKSWAGEN	VOYAGE	NO INFORMA	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	SI	SI	SI
SOUTHLAND RENT A CAR	NISSAN	NO INFORMA	NO INFORMA	3	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	ABS	SI	SI	NO

DESCRIPCIÓN DEL VEHÍCULO MÁS BÁSICO DE CADA FLOTA EN LAS EMPRESAS DE LA MUESTRA

NOMBRE EMPRESA	MARCA	MODELO	AÑO	AIRBAG	DESCRIPCIÓN DE LOS AIRBAG								SISTEMA DE FRENOS	POSEE SISTEMA ELECTRÓNICO DE ESTABILIDAD (ESC)	SISTEMAS ISOFIX O TOP TETHER.	POSEE SISTEMA ECALL INTEGRADO
					FRONTAL, PILOTO.	FRONTAL, COPILOTO.	TRASERO	LATERAL	CORTINA HINCHABLE	PARA PIES Y PIERNAS-CINTURÓN.	PARA SILLA INFANTI	PARA PEATÓN				
CHILEAN RENT A CAR	RENAULT	KWID	2022	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	DISCO	NO	NO	NO
CARMONA RENT A CAR	VOLKSWAGEN	GOL	2017	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	SI	SI	NO
RENT A CAR MAGALLANES LEONARDO DACHELET E.I.R.L	RENAULT	SYMBOL	2022	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	NO	SI	NO
OCARROL	NO INFORMA	NO INFORMA	NO INFORMA	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	SI	SI	NO
VEGAARTUS	HYUNDAI	ELANTRA	2017	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	NO	SI	NO
METALMECANICA Y ARRIENDO DE EQUIPOS	MERCEDES BENZ	ATEGO 1726	2022	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	SI	NO	NO
GLACIARES	SUZUKI	SWIFT	NO INFORMA	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	SI	NO	NO
LUCANO RENT A CAR	RENAULT	KWID	2021	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	SI	SI	NO
ASSEF Y MENDEZ RENT A CAR	HYUNDAI	I-10	2019	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	DISCO	NO	SI	NO
AVIS BUDGET CHILE	CHEVROLET	ONIX	2021	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	DISCO	NO	SI	NO
TRANSTAR	SUZUKI	SWIFT	2022	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	SI	SI	NO
SALFA RENT	SUZUKI	BALENO	NO INFORMA	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	NO	SI	NO

Tabla 18. Descripción vehículo con mayores prestaciones, por empresa en los RAC evaluados.

DESCRIPCIÓN DEL VEHÍCULO CON MAYORES PRESTACIONES (FULL) DE CADA FLOTA EN LAS EMPRESAS DE LA MUESTRA																
NOMBRE EMPRESA	MARCA	MODELO	AÑO	AIRBAG	DESCRIPCIÓN DE LOS AIRBAG								SISTEMA DE FRENS	SEE (ESC)	ISOFIX O TOP TETHER.	POSEE SISTEMA ECALL INTEGRADO
					FRONTAL PILOTO	FRONTA COPILOTO	TRASERO	LATERAL	CORTINA HINCHABLE	PARA PIES Y PERNAS-CINTURÓN.	PARA SILLA INFANTI	PARA PEATÓN				
DEZAR RENT A CAR	CHERY	TIGGO 3	2022	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	SI	SI	NO
SERVICIOS AUTOMOTRIZ FIGAL E.I.R.L.	SUV	NO INFORMA	NO INFORMA	4	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	ABS	SI	SI	NO
TOM RENTACAR	SUKUKI	GRAND NOMADE	2016	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	SI	SI	NO
RODAGGIO RENT A CAR	CHEVROLET	ONIX AT PREMIER	2021	4	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	ABS	SI	SI	SI
ADEL RENT A CAR	NO INFORMA	NO INFORMA	NO INFORMA	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	DISCO	SI	SI	NO
AMERICAN RENT A CAR	HYUNDAI	TUCSON	NO INFORMA	6	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	ABS	NO	SI	NO
SIXT	BMW	X3 XDRIVE30I M SPORT LCI	2022	6	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	DISCO	SI	SI	SI
CHILECAR	KIA	GRAND CARNIVAL	2021	6	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	ABS	SI	SI	NO
AWTO	MERCEDES BENZ	GLA 200	2021	4	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	DISCO	SI	SI	NO
FACAZ LIMITADA	CHEVROLET	NO INFORMA	NO INFORMA	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	NO	NO	NO
TRANSPAIN RENTACAR	SUZUKI	GRAND NOMADE	2015	3	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	ABS	SI	NO	NO
AUTOVAL RENTACAR	CHEVROLET	SUBURBAN Y CAPTIVA	NO INFORMA	5	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	ABS	SI	SI	NO
RENT A CAR MAULE	KIA	SOLUTO	2022	4	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	ABS	SI	SI	NO
RENT A CAR DACHELET EIRL	TOYOTA	RAV 4	NO INFORMA	4	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	ABS	SI	NO	NO
JUAN CARLOS BARRIA RENT A CAR	MISTUBISHI	MONTERO SPORT	2020	7	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	ABS	SI	SI	NO
ADDICIT SPA	VOLKSWAGEN	VOYAGE	NO INFORMA	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	SI	SI	SI
SOUTHALND RENT A CAR	NISSAN	NO INFORMA	NO INFORMA	4	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	ABS	SI	SI	NO
CHILEAN RENT A CAR	VOLKSWAGEN	TAOS	2022	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	SI	SI	NO

DESCRIPCIÓN DEL VEHÍCULO CON MAYORES PRESTACIONES (FULL) DE CADA FLOTA EN LAS EMPRESAS DE LA MUESTRA

NOMBRE EMPRESA	MARCA	MODELO	AÑO	AIRBAG	DESCRIPCIÓN DE LOS AIRBAG								SISTEMA DE FRENS	SEE (ESC)	ISOFIX O TOP TETHER.	POSEE SISTEMA ECALL INTEGRADO
					FRONTAL PILOTO	FRONTA COPILOTO	TRASERO	LATERAL	CORTINA HINCHABLE	PARA PIES Y PIERNAS-CINTURÓN.	PARA SILLA INFANTI	PARA PEATÓN				
CARMONA RENT A CAR	NO INFORMA	NO INFORMA	NO INFORMA	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	SI	SI	NO
RENT A CAR MAGALLANES LEONARDO DACHELET E.I.R.L	RENAULT	SYMBOL	2022	2	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	ABS	NO	SI	NO
OCARROL	NO INFORMA	NO INFORMA	NO INFORMA	5	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	ABS	SI	SI	SI
VEGAARTUS	PEUGEOT	3008	2017	6	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	ABS	SI	SI	NO
METALMECANICA Y ARRIENDO DE EQUIPOS	MACK	GR64	2020	4	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	ABS	SI	NO	NO
GLACIARES	CHEVROLET	CAPTIVA	2013	5	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	ABS	SI	SI	NO
LUCANO RENT A CAR	BMW	218 I GRAND COUPE	2022	6	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	ABS	SI	SI	NO
ASSEF Y MENDEZ RENT A CAR	HYUNDAI	VENUE	2022	4	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	ABS	SI	SI	NO
AVIS BUDGET CHILE	NISSAN	PATHFINDER	2020	6	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	ABS	SI	SI	NO
TRANSTAR	KIA	GRAN CARIVAL	2020	5	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	ABS	NO	SI	NO
SALFA RENT	VOLKSWAGEN	TIGUAN	NO INFORMA	6	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	ABS	SI	SI	NO

Tabla 19. Comportamiento General por Empresas de Renta a Car, según criterios establecidos en capítulo N°11 informe.

Preguntas/ Criterios evaluados en Formulario	GENERAL POR EMPRESAS																												Comporta miento Promedio por criterio (%)		
	EMPRESAS PEQUEÑAS														EMPRESAS MEDIANAS						EMPRESAS GRANDES										
	Adel Rent A Car	Iglesias Rent A Car	Transpaine Rentacar	Glaciares	Metalmecánica Y Arriendo De Equipos	Servicios Automotriz Figal E.I.R.L.	Facaz Limitada	Southalnd Rent A Car	Tom Rentacar	Rent A Car Dachelet EIRL	Addicit Spa	Rent A Car Magallanes Leonardo Dachelet E.I.R.L.	Autoval Rentacar	Vegaartus	Assef Y Méndez Rent A Car	Rodaggio Rent A Car	Carmona Rent A Car	American Rent A Car	Juan Carlos Barria Rent A Car	Dezar Rent A Car	Transtar	Ocarrol	Chilecar	Sixt	Rent A Car Maule	Lucano Rent A Car	Awto	Salfa		Avis Budget Chile	Chilean Rent A Car
5. ¿Cuenta con términos y condiciones para el arriendo de vehículos en su página web?	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	73%
12. ¿Posee una política de confidencialidad de datos? (Si la respuesta es afirmativa, adjunte vía mail)	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	47%
14. ¿Llevan algún tipo de registro de accidentes de tránsito ocurridos con su flota vehicular?	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI	23%	
16. ¿Los vehículos cuentan con seguro ante accidentes, robos u otros?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	



GENERAL POR EMPRESAS																															
Preguntas/ Criterios evaluados en Formulario	EMPRESAS PEQUEÑAS														EMPRESAS MEDIANAS						EMPRESAS GRANDES						Comporta miento Promedio por criterio (%)				
	Adel Rent A Car	Iglesias Rent A Car	Transpaine Rentacar	Glaciares	Metalmecánica Y Arriendo De Equipos	Servicios Automotriz Figal E.I.R.L.	Facaz Limitada	Southalnd Rent A Car	Tom Rentacar	Rent A Car Dachelet Eirh	Addicit Spa	Rent A Car Magallanes Leonardo Dachelet E.I.R.L	Autoval Rentacar	Vegaartus	Assef Y Méndez Rent A Car	Rodaggio Rent A Car	Carmona Rent A Car	American Rent A Car	Juan Carlos Barría Rent A Car	Dezar Rent A Car	Transtar	Ocarrol	Chilecar	Sixt	Rent A Car Maule	Lucano Rent A Car		Awto	Salfa	Avis Budget Chile	Chilean Rent A Car
18. ¿La empresa cuenta con un procedimiento estandarizado para la investigación de incidentes y accidentes de tránsito?	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	23%
27. ¿Se le explica al arrendador sus restricciones, obligaciones y responsabilidades, previo a arrendar un vehículo?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%
28. ¿Los responsables de entregar los vehículos, conocen las especificaciones técnicas y de seguridad de los vehículos en arriendo? ¿Se las hacen saber?	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	93%



GENERAL POR EMPRESAS																															
Preguntas/ Criterios evaluados en Formulario	EMPRESAS PEQUEÑAS														EMPRESAS MEDIANAS						EMPRESAS GRANDES								Comporta miento Promedio por criterio (%)		
	Adel Rent A Car	Iglesias Rent A Car	Transpaine Rentacar	Glaciares	Metalmecánica Y Arriendo De Equipos	Servicios Automotriz Figal E.I.R.L.	Facaz Limitada	Southalnd Rent A Car	Tom Rentacar	Rent A Car Dachelet Eih	Addicit Spa	Rent A Car Magallanes Leonardo Dachelet E.I.R.L	Autoval Rentacar	Vegaartus	Assef Y Méndez Rent A Car	Rodaggio Rent A Car	Carmona Rent A Car	American Rent A Car	Juan Carlos Barría Rent A Car	Dezar Rent A Car	Transtar	Ocarrol	Chilecar	Sixt	Rent A Car Maule	Lucano Rent A Car	Awto	Salfa		Avis Budget Chile	Chilean Rent A Car
40. ¿La empresa aplica una lista de chequeo y mantenimiento técnico preventivo de los vehículos?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%
46. ¿Posee protocolos de sanitización de los vehículos antes de arrendarlos?	NO	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	73%
47. ¿La empresa dispone de un número de emergencia en caso de necesitarse?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%
48. ¿La empresa cuenta con un procedimiento o protocolo del qué hacer en caso de cualquier eventualidad con el vehículo arrendado?	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	80%



		GENERAL POR EMPRESAS																															
		EMPRESAS PEQUEÑAS														EMPRESAS MEDIANAS						EMPRESAS GRANDES											
Preguntas/ Criterios evaluados en Formulario		Adel Rent A Car	Iglesias Rent A Car	Transpaine Rentacar	Glaciares	Metalmecánica Y Arriendo De Equipos	Servicios Automotriz Figal E.I.R.L.	Facaz Limitada	Southalnd Rent A Car	Tom Rentacar	Rent A Car Dachelet EirI	Addicit Spa	Rent A Car Magallanes Leonardo Dachelet E.I.R.L.	Autoval Rentacar	Vegaartus	Assef Y Méndez Rent A Car	Rodaggio Rent A Car	Carmona Rent A Car	American Rent A Car	Juan Carlos Barría Rent A Car	Dezar Rent A Car	Transtar	Ocarrol	Chilecar	Sixt	Rent A Car Maule	Lucano Rent A Car	Awto	Salfa	Avis Budget Chile	Chilean Rent A Car	Comportamiento Promedio por criterio (%)	
al consumidor ?																																	
Comportamiento Promedio General por empresa (%)		63 %	81 %	44 %	75 %	56 %	63 %	50 %	63 %	50 %	81 %	94 %	63 %	81 %	63 %	69 %	75 %	69 %	88 %	100 %	50 %	75 %	69 %	94 %	88 %	88 %	81 %	75 %	88 %	100 %	94 %		

