

Fecha: 08-02-2026
Medio: El Mercurio
Supl.: El Mercurio - Cuerpo A
Tipo: Noticia general
Título: Que el arriendo del vehículo no sea el mal inicio de sus anheladas vacaciones

Pág.: 10
Cm2: 690.5
VPE: \$ 9.069.987

Tiraje: 126.654
Lectoría: 320.543
Favorabilidad: ☐ No Definida

Recomendaciones:

Que el arriendo del vehículo no sea el mal inicio de sus anheladas vacaciones

Incumplimiento de contratos, cobros superiores a lo informado y vehículos defectuosos son los problemas más recurrentes. Entre 2020 y 2025, el Sernac recibió casi 800 reclamos. Qué hacer antes de retirar el auto.

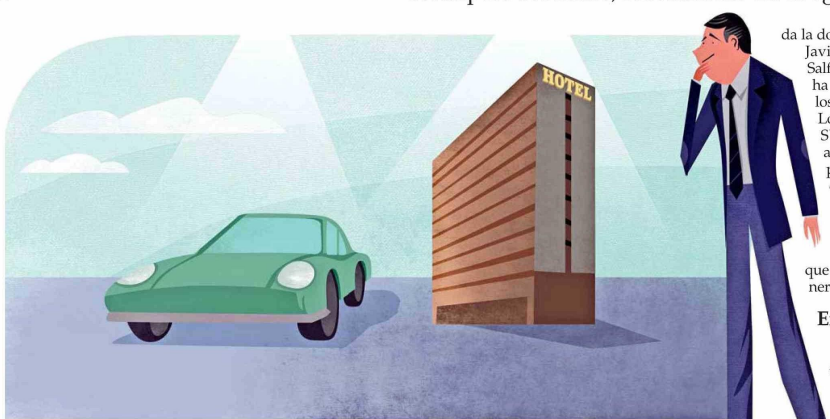
En temporada de vacaciones, el arriendo de autos suele hacerse con premura: el vuelo llega tarde, hay fila en el mesón, la familia espera y la prioridad es "salir rápido". En ese contexto, muchos consumidores aceptan condiciones sin leerlas con detención o sin exigir que se expliquen de manera clara. Sin embargo, en los contratos de *rent a car*, los detalles son decisivos: seguros y deducibles, garantías o depósitos en tarjeta, política de combustible, cargos por atrasos, restricciones de kilometraje, cobros por conductor adicional y reglas sobre daños. Pedir información completa antes de firmar no es solicitar una cortesía, es la forma más eficaz de prevenir cobros sorpresa y ejercer derechos.

Entre los años 2020 y 2025, el Sernac ha recibido al menos 760 reclamos en contra de empresas de *rent a car*. Los problemas más comunes incluyen incumplimientos de contrato (43%), cobros superiores a lo informado (20%), dificultades para finalizar el contrato, y vehículos defectuosos. Se recomienda revisar el estado del auto, tomar fotos antes de usarlo, entender las cláusulas de kilometraje, seguros y multas.

Sebastián Bozzo Hauri, académico y Decano de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Chile, explica que la Ley 19.496 (LPDC) fija un estándar mínimo que debe respetarse en este tipo de servicios. En primer lugar, el consumidor tiene derecho a información veraz y oportuna (artículo 3 letra b), lo que implica que la empresa debe comunicar de forma comprensible y antes de contratar el precio total, qué incluye y qué no contempla, qué seguros se aplican, cuál es el deducible, cuál es la garantía o depósito exigido, cómo opera la política de combustible y qué cargos adicionales podrían aplicarse. En segundo lugar, lo ofrecido obliga: si en la reserva o publicidad se indicó un precio y ciertas condiciones, el proveedor debe respetarlas (artículo 12).

En la práctica, antes de contratar (o al menos previo a retirar el vehículo), conviene exigir por escrito el "precio final" y el detalle de todos los conceptos cobrados. También es clave pedir que se explique, en lenguaje simple, la diferencia entre coberturas, exclusiones y deducibles: muchas controversias se

En la práctica, antes de contratar (o al menos previo a retirar el vehículo), conviene exigir por escrito el "precio final" y el detalle —que en estos casos son decisivos— de todos los conceptos cobrados, recomienda un abogado.



INFORMADO
La regla central es simple: en el arriendo de autos, la protección del consumidor depende de una contratación informada. Un minuto adicional antes de firmar —exigiendo claridad en el precio, seguros, deducibles y cobros— suele evitar días de discusión posterior y gastos inesperados.

producen porque el consumidor cree que contrató un seguro "total", pero el contrato establece deducibles altos o exclusiones relevantes. Del mismo modo, es indispensable confirmar la política de combustible (por ejemplo, "lleno/lleno" u otras variantes) y las reglas sobre kilometraje, devolución tardía y conductor adicional. Además, verificar el funcionamiento del vehículo, rueda de repuesto, nivel de agua, aceite etc.

Inspección conjunta

Al momento de la entrega del auto, se recomienda realizar una inspección conjunta y dejar constancia de su estado (fotografías y video del exterior, llantas y parabrisas, además del tablero y el nivel de combustible, es una medida simple y muy efectiva). "Si la empresa no ofrece inspección o entrega documentación incompleta, el consumidor debe dejar constancia y solicitar un comprobante con el detalle del estado del vehículo y los cargos pactados. A la devolución, es recomendable repetir el registro y solicitar un documento de recepción que confirme que

fue entregado y en qué condiciones", explica Bozzo.

¿Qué conductas son las que deben alertar al consumidor?

En particular, los cobros no informados previamente (seguros "obligatorios" no advertidos, recargos administrativos o servicios no solicitados), las modificaciones unilaterales de condiciones al retirar el auto, la negativa injustificada a explicar deducibles o exclusiones, o cláusulas que permiten cargar "daños" sin evidencia o sin un procedimiento claro. También debe mirarse con especial cautela cualquier condición que imponga renuncias generales, límite de forma excesiva la responsabilidad del proveedor o habilite cobros automáticos sin respaldo: este tipo de estipulaciones puede ser abusivo conforme a la ley.

"Si pese a estas precauciones existe un conflicto, lo práctico es: reunir la reserva, contrato, comprobantes, correos, fotos y documento de devolución; reclamar por escrito al proveedor solicitando la corrección del cobro o la solución del problema, y, si no hay respuesta adecuada, acudir al Sernac con to-

da la documentación disponible", aconseja. Javier Benavides, gerente comercial de Salfa Rent a Car, ilustra que este negocio ha mostrado un aumento sostenido en los últimos años de entre el 15% y 18%. Los modelos más demandados son las SUV, vans y vehículos automáticos, asociados a mayor espacio interior, capacidad de carga y facilidad de conducción. "Las familias y grupos reconocen estos atributos, junto con la posibilidad de retirar y devolver los vehículos en aeropuertos y centros urbanos a lo largo de todo Chile, lo que permite iniciar y cerrar el viaje de manera más eficiente", asegura.

En qué fijarse

Antes de contratar el servicio, entrega algunos consejos:

■ **ANTICIPARSE:** planificar con tiempo es relevante en temporada alta, ya que asegura disponibilidad y elegir el vehículo más adecuado según el destino y el tipo de viaje.

■ **MODELO:** es importante seleccionar el auto en función del trayecto a realizar. No es lo mismo desplazarse principalmente por ciudad que recorrer rutas extensas o caminos rurales, donde se requiere mayor comodidad y capacidad.

■ **TIEMPO:** definir con claridad el periodo de arriendo optimiza la experiencia de viaje. Muchos viajeros optan por contar con el vehículo durante toda la estadía para evitar traslados innecesarios y ganar flexibilidad.

■ **SEGUROS:** revisar las coberturas de seguro y los servicios de asistencia disponibles, ya que contar con respaldo ante imprevistos aporta tranquilidad durante el viaje.

■ **RECOGIDA:** seleccionar puntos de retiro y devolución convenientes, como aeropuertos o centros urbanos, puede incidir directamente en la experiencia general.