

REN TA DE AUTO MÓ VILES

En qué
fijarse
antes de
decidirse



Al viajar, puede resultar más práctico y económico rentar un auto que tomar varios taxis o utilizar algún transporte público, sobre todo si quiere visitar sitios que se encuentren en puntos alejados. En este artículo le decidimos cómo contratar este servicio y la importancia de comparar precios, pues al hacerlo puede ahorrarse más de un 50%.

Fernanda y Toño decidieron huir del frío invierno en la ciudad y aprovechar sus vacaciones para conocer la Riviera Maya. Fernanda es enemiga de los paseos guiados, así que después de estar un par de días en Cancún, rentaron un auto para hacer el recorrido por su cuenta, sin prisas ni horarios a los cuales ceñirse. “A la hora de calcular cuánto nos iba a costar el pasaje de autobús para todos los lugares que queríamos visitar, vimos que rentar un auto no nos sal-

dría mucho más caro y nos daría la oportunidad de aprovechar mejor el tiempo, sin tener que esperar camiones ni correr con las maletas de un lugar a otro”, comenta Toño, “ya entrados en el viaje, incluso llegamos hasta Chichén Itzá”.

El caso de Toño y Fernanda es uno de tantos ejemplos en los que rentar un auto resulta una opción más cómoda para realizar un viaje; sin embargo, al contratar este servicio es importante asegurarse de que se es-

tán obteniendo las mejores condiciones posibles, tanto en tarifas como en calidad del servicio pues, como leerá en las siguientes páginas, el tipo de auto que se quiere rentar, los niveles en que se encuentran las tarifas al momento de la contratación y los cargos adicionales que posiblemente le sean aplicados, como seguros o cuotas de acceso a aeropuertos, hacen una gran diferencia entre lo que puede costarle el servicio de un establecimiento a otro.

El tamaño sí importa

El primer aspecto que es necesario considerar son las características del vehículo a rentar, ¿busca algo acorde con el número de personas que lo acompañarán en el viaje y a la cantidad de equipaje que llevarán?, ¿o simplemente quiere encontrar el coche con la tarifa más barata y que consuma poca gasolina?

A la hora de comparar tarifas entre una arrendadora de autos y otra no es muy práctico guiarse por la marca del automóvil, pues las empresas no siempre manejan los mismos modelos. Es mejor hacer comparaciones entre autos similares, conforme a una clasificación parecida a la que aparece en el cuadro de la derecha.

Tipo de automóvil	Número de personas	Número de maletas	Ejemplos
Subcompacto o económico			VW Pointer, Dodge Atos, Chevrolet Chevy Joy
Compacto			Renault Clío, Ford Fiesta Ikon, Nissan Tsuru
Mediano			Chrysler Neón, Nissan Sentra, Ford Focus
Minivan			Ford Windstar, Chrysler Voyager, Chevrolet Venture

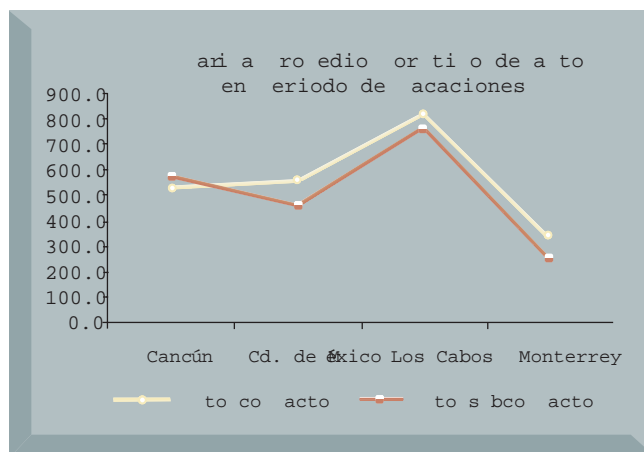
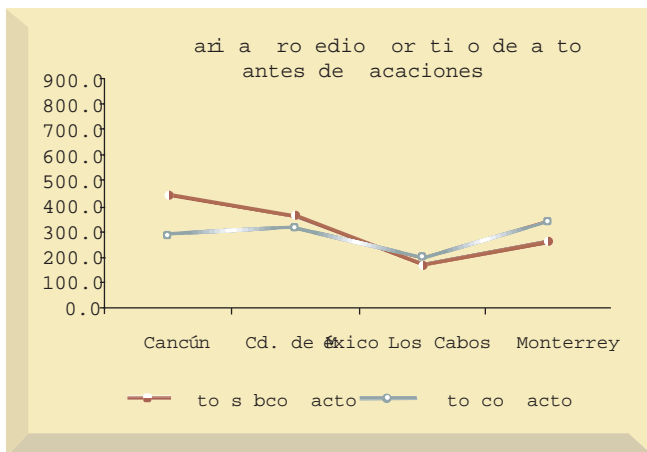
¿De a cómo?

Con el fin de comparar las tarifas cobradas por las arrendadoras de automóviles en la Ciudad de México, Profeco realizó una sondeo entre 27 de estos establecimientos durante el mes de diciembre de 2004. Se preguntaron los costos de arrendamiento de tres tipos de automóvil: el más económico, el más rentado y el más caro de cada empresa. Sin embargo, las respuestas contemplaban información diversa (no todas incluyen impuestos; otras incluyen el precio del seguro, algunas no especifican su monto, etc.), por lo que un comparativo con estos datos resulta poco práctico.

Por lo tanto, se optó por utilizar un reconocido buscador de tarifas en internet (www.travelocity.com), con el que obtuvimos las tarifas para la renta de autos en cuatro ciudades: Cancún, Ciudad de México, Los Cabos y Monterrey. El monto de las tarifas depende principalmente del tamaño y las características del automóvil, por lo que es de esperarse que la renta de un auto compacto sea más alta que la de un subcompacto. Sin embargo, aunque lo sorprenda, durante nuestra investigación encontramos lugares donde sucedió lo contrario, como Cancún y la Ciudad de México, en los que antes del

periodo vacacional de diciembre de 2004 fue más económico rentar un auto compacto que un subcompacto durante el fin de semana comprendido entre el 10 y el 13 de diciembre.

Ahora bien, una vez iniciado el periodo vacacional la situación tendió a regularizarse. De esta manera, entre el 17 y el 20 de diciembre resultó más económico rentar un subcompacto que uno compacto en la Ciudad de México, Los Cabos y Monterrey, en tanto que en Cancún, donde siguió siendo más barato un auto compacto, la diferencia entre uno y otro se redujo a menos de 30 pesos.



Fuente www.travelocity.com

De los seguros



Foto Archivo

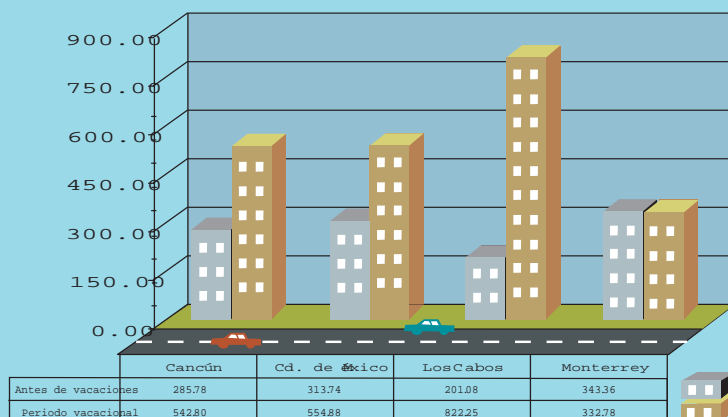
Las arrendadoras de autos generalmente incluyen en el pago total el costo de algún tipo de seguro que ampara al vehículo en eventualidades o siniestros derivados de su circulación. Dichos seguros se diferencian por el grado de cobertura que ofrecen; las más comunes son:

- ▶ **Cobertura limitada.** Ampara algunos riesgos como **robo total** (robo o reparaciones si el auto es recuperado), **responsabilidad civil por daños a terceros** (daños ocasionados por el conductor a bienes o personas, como lesiones o muerte) y **gastos médicos a ocupantes** (atención médica, hospitalaria, medicamentos, etc. para las lesiones que sufra el conductor o los demás ocupantes, además de gastos funerarios si se requieren).
- ▶ **Cobertura amplia.** Además de contemplar los 3 riesgos anteriores, ampara daños materiales al vehículo provocados por causa naturales (rayo, ciclón, etc.) y por colisiones (rotura de cristales, impactos, etc.).
- ▶ **Coberturas adicionales.** Son riesgos que se cubren independientemente, como robo o daño a equipo especial, muerte accidental del conductor o asistencia legal.



La influencia de la temporada alta en las tarifas de renta de autos se observa más claramente en la gráfica siguiente, que compara la tarifa diaria promedio por ciudad de un auto compacto antes del periodo vacacional de diciembre pasado, con la observada en pleno periodo vacacional. En general, la tarifa se incrementó de manera importante en vacaciones (con excepción de Monterrey, donde disminuyó ligeramente), destacando Los Cabos, con un incremento de 308.9%.

Tarifa diaria promedio de un auto compacto antes de vacaciones y en periodo vacacional



Fuente: www.travelcity.com

Otro factor que influye en la tarifa es si el auto se renta en fin de semana o entre semana. En el caso de un auto compacto rentado durante el periodo vacacional de diciembre, la tarifa promedio subió 21.2% entre semana en Cancún, respecto al nivel de fin de semana. En la Ciudad de México, en cambio, la tarifa promedio disminuyó ligeramente entre semana (1.6%).

Tarifa diaria promedio de un auto compacto durante fin de semana y entre semana



Fuente: www.travelcity.com

A la hora de comparar tarifas entre una arrendadora de autos y otra no es muy práctico guiarse por la marca del automóvil

Los cargos adicionales que suelen agregarse a la tarifa básica también influyen en la diferencia de pagos totales por la renta de un auto de una empresa a otra. Veamos el caso de la renta por un auto subcompacto en Cancún en las arrendadoras Thrifty (la más económica) y Advantage (la más cara), durante el fin de semana comprendido entre el 17 y el 20 de diciembre de 2004. Thrifty, además de los impuestos añadidos, cobra una cuota de 10% por acceso al aeropuerto. Advantage, por su parte, se encuentra fuera del aero-

puerto y no cobra ninguna cuota por este concepto, pero añade un cargo con el cual se exime al arrendatario del pago de deducible del seguro en caso de un siniestro.

Estos cargos adicionales no son los únicos posibles y varían de acuerdo con la empresa contratada. Al no ser uniformes, contribuyen a las diferencias observadas en el pago total. Simplemente en el caso de los seguros, su cobertura puede variar de manera importante (ver recuadro de la página 20), lo que se refleja en el precio.



Pago total por renta de un auto subcompacto en Cancún

Renta del 17 al 20 de diciembre de 2004

Thrifty		Advantage	
Concepto	Importe	Concepto	Importe
Renta por 3 días	\$ 1,518.00	Renta por 3 días	\$ 2,104.50
IVA	\$ 151.80	IVA	\$ 210.45
Cuota de acceso al aeropuerto	\$ 151.80	Exención de pago de deducible en seguro contra robo y desastres naturales	\$ 414.00
Pago total	\$ 1,821.60	Pago total	\$ 2,728.95

Fuente www.travelocity.com

Pero más allá de los diversos cargos adicionales que tiene cada empresa, es importante comparar el pago total en varias arrendadoras de la localidad que visite, pues las diferencias por el mismo tipo de auto en todas las ciudades fueron muy significativas, tal como se puede apreciar en el cuadro de la página 21, donde aparece un comparativo de pagos mínimos y máximos registrados por las empresas arrendadoras en el buscador de internet mencionado.

Tenga en cuenta que la influencia de la temporada alta de vacaciones repercute en las tarifas de renta de autos

La norma dice...

La Norma Oficial Mexicana **NOM 124-SCFI-1997**, Elementos informativos para la contratación del servicio de arrendamiento de vehículos, señala los elementos mínimos de información comercial que los proveedores del servicio deben proporcionar al consumidor para evitar inducirlo al error o confusión, como colocar **a la vista** los **días y horarios** de atención, las **formas de pago y tarifas**, así como las **marcas, modelos y tipos de vehículos** que se ofrecen en renta, y la **renta mínima** que manejan.

Asimismo, el proveedor debe informar a

detalle al consumidor las promociones, paquetes de servicio y tarifas especiales, si los hay. En caso de existir cobros por concepto de seguros de protección al consumidor, también se le debe informar claramente su cobertura y sumas aseguradas.

Esta norma también contempla los elementos indispensables que **el contrato** de cualquier compañía que renta autos debe contener, como estar **redactado en español**, incluir el **nombre del usuario** y de **la compañía, domicilio** de la misma, **características generales** del vehículo, **condiciones generales** en

que se encuentra y entrega el vehículo, fecha y hora de inicio y término del contrato, objeto del contrato, **penas** convencionales y equitativas por incumplimientos de las partes, así como el procedimiento para hacerlas efectivas, **costo total** del servicio, **opciones de pago**, descripción de la **documentación que avala la legalidad del vehículo** y que se entrega al consumidor, fecha y lugar en donde se hace la entrega del vehículo y causas de rescisión del contrato. Todos estos contratos de adhesión deben estar registrados ante **Profeco**.



Ahorros posibles por ciudad y tipo de automóvil

Renta del 17 al 20 de diciembre de 2004

Ciudad	Concepto	Subcompacto	Compacto	Mediano	Mini Van
Cancún	Pago mínimo	1,821.60	1,586.31	2,295.98	5,265.56
	Pago máximo	2,728.95	2,550.24	2,826.59	7,613.46
	Ahorro posible	33.2%	37.8%	18.8%	30.8%
Cd. de México	Pago mínimo	1,221.99	1,178.35	1,527.49	4,386.07
	Pago máximo	2,400.34	2,621.72	3,199.39	5,804.45
	Ahorro posible	49.1%	55.1%	52.3%	24.4%
Los Cabos	Pago mínimo	2,421.21	1,979.85	3,130.88	
	Pago máximo	3,330.63	3,748.08	4,123.79	
	Ahorro posible	27.3%	47.2%	24.1%	
Monterrey	Pago mínimo	785.57	872.85	1,091.06	3,777.06
	Pago máximo	1,265.63	2,094.84	2,531.27	5,455.31
	Ahorro posible	37.9%	58.3%	56.9%	30.8%

Fuente www.travelocity.com

Esta información permite observar que, independientemente del efecto estacional del periodo vacacional que ocasionó un alza en las tarifas de Cancún, Ciudad de México y Los Cabos, existen importantes diferencias entre lo

cobrado por cada empresa. Por ejemplo, en Monterrey, que presentó un mínimo efecto estacional, se observaron diferencias de precios de 37.9% en autos subcompactos y de 58.3% en autos compactos.

En caso de descompostura, el proveedor debe sustituir el auto en dos horas

Y qué tal la cumplen...

A fin de constatar que las arrendadoras de automóviles estén cumpliendo con la NOM 124-SCFI-1997, durante el sondeo mencionado anteriormente se observó lo siguiente:

Requisito	Grado de cumplimiento
El horario de atención y días que laboran están a la vista	51.9%
Las formas de pago aceptadas están a la vista	37%
Las marcas y modelos disponibles están a la vista	63%
Las tarifas cobradas están a la vista	44.4%
Los requisitos para rentar un auto están a la vista	18.5%
Cuenta con contrato de adhesión ante Profeco	77.8%

Las arrendadoras también deben manifestar al consumidor en forma clara y explícita la cobertura de los seguros incluidos, pero el 30.6% de las empresas del sondeo no respondió a la pregunta acerca del tipo de seguro con que contaban los autos que rentan.

Por otra parte, la norma específica que, en caso de descompostura del vehículo arrendado, el proveedor debe sustituirlo en un tiempo máximo de dos horas, sin embargo, la mayoría de las empresas (59.3%) respondió que el tiempo de reemplazo es variable, dependiendo de la distancia a que se encuentre el cliente de la arrendadora.



Foto Archivo

Qué se necesita

En el sondeo a arrendadoras también se preguntó acerca de los requisitos que debe cubrir el consumidor para poder rentar un auto. Los más comunes son tener una tarjeta de crédito, licencia de manejo e identificación oficial. En aquellos casos en que se permite rentar el auto sin contar con tarjeta de crédito, normalmente se pide un depósito.

Otro requisito importante es contar con cierta edad mínima, la cual varía entre empresas. Lo más frecuente (50% de los casos) es que el conductor tenga por lo menos 23 años de edad. Si no se cuenta con la edad mínima, es probable que le hagan un cargo adicional.

La mayoría de las empresas dan un margen de tolerancia en la hora de entrega del automóvil, que puede ser desde media hora hasta 3 horas. Al sobrepasarse el límite establecido, se empiezan a hacer cargos adicionales, los cuales varían en cada empresa.

Antes de tomar el volante...

Compare tarifas en el destino que visitará, no se confíe en los precios que le ofreció la misma compañía en otra ciudad, pues podría pagar hasta el doble de la tarifa más baja disponible.



Al comparar tarifas en internet, no olvide comparar autos de las mismas características. Puede utilizar buscadores especializados como www.orbitz.com, www.expedia.com o www.travelocity.com, que lo ayudarán a

encontrar las tarifas más bajas del mercado y a ubicar arrendadoras pequeñas que pueden representar alternativas más económicas que las grandes compañías.



No deje de consultar los sitios web de las propias arrendadoras de autos, pues podría encontrar ofertas de última hora.

Cuando realice una reservación siempre pregunte por el pago total del servicio. También pregunte sobre las penalizaciones en caso de cancelación.



Tenga cuidado y verifique la existencia o confiabilidad de cualquier compañía que ofrezca tarifas demasiado bajas.

Al rentar un auto se puede incurrir en cargos no contemplados, como conductores adicionales o menores de edad, cuota de acceso al aeropuerto, etc. Pregunte por ellos.

Verifique si su tarjeta de crédito cuenta con algún seguro al rentar un auto. También verifique si el seguro que contrató para su propio vehículo lo protege en estos casos.



Foto Archivo

Si toma un vuelo a su destino, investigue las tarifas de las arrendadoras ubicadas fuera del aeropuerto. Dichas tarifas pueden resultar menores que las de las arrendadoras ubicadas dentro de los aeropuertos y no cobran comisiones por acceso al mismo.



Foto Archivo

Revise que el auto se encuentre en perfectas condiciones; cualquier anomalía debe ser señalada en el contrato antes de salir del lote. También asegúrese de que el vehículo cuente con llanta de refacción y herramientas.

Asegúrese de entender bien el contrato y cuál es la cobertura del seguro.



La mayoría de las compañías no incluyen el costo de la gasolina en sus tarifas. De preferencia devuelva el auto con el tanque lleno de gasolina (o como se lo entregaron), de lo contrario, la compañía le cobrará la diferencia a un precio que puede resultar más alto que el de una gasolinera.

No contrate los servicios de alguna compañía que se rehuse a proporcionarle información sobre seguros o cualquier otro tipo de información específica.

Infórmese si la compañía cuenta con servicio de emergencia en carretera y si cuentan con un número telefónico gratuito en caso de requerir ayuda. ☎