MODIFICA LOS CUERPOS LEGALES QUE INDICA PARA INCORPORAR NORMAS QUE PERMITAN AGILIZAR LOS REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES DE DINERO, ADEMÁS DE OBLIGAR A INFORMAR EL DETALLE DE LOS GASTOS MENSUALES A CLIENTES DE EMPRESAS DE APLICACIÓN DE TRANSPORTE REMUNERADO DE PASAJEROS Y REPARTO DE COMIDA.

I. Consideraciones

El 10 de abril del año 2023 se promulgó la ley 21.553, la cual ha entrado en vigencia de forma diferida, y cuyo objeto fue establecer un marco regulatorio en torno a las empresas de aplicación de transportes, que por medio de una plataforma digital o tecnológica permiten a un pasajero contactarse con el conductor de un vehículo, para ser transportado desde un origen a un destino determinado, mediante el pago de una tarifa por el servicio recibido.

Además de esta ley, existe un reglamento que viene a complementar el marco normativo de las Empresas de Aplicación de Transporte (EAT) y otras normas que han tenido injerencia directa en las operaciones de este tipo de empresas, lo que posiciona a nuestro país en la vanguardia legislativa y regulatoria sobre estos temas.

Cabe hacer presente que otra de las áreas que las EAT han desarrollado en nuestro país es el delivery o reparto de comida. Así, por ejemplo, empresas como Didi, Cabify y Uber han explorado con diversos resultados este negocio, que se facilita por medio de una plataforma similar a la utilizada para ofrecer viajes. No obstante, existen otras empresas que solo se dedican al reparto de comida, víveres, medicamentos y otros,

OFICINA VIRTUAL
21-04-2025
12:02

como el caso de Rappi, Pedidos Ya y Justo, con plataformas similares a una EAT, cuyo objeto principal no es el transporte de pasajeros.

Ya en el año 2018, la prensa nacional exponía el "boom del delivery[1]", haciendo presente su masificación; sin embargo, no fue sino hasta la pandemia que este tipo de servicios, al igual que el de las empresas de aplicación de transporte, se hicieron fundamentales. En la actualidad estas aplicaciones son parte del quehacer diario de miles de personas.

Según el estudio realizado por "Statista Market Insights", en Chile se generan 910 millones de dólares en cuanto a pedidos de víveres y solo 310 millones referentes a comida ya preparada[2]. Otro estudio, realizado por la plataforma Kobai, en el que participaron 1220 personas, indicó que un 42,3% de estos acostumbran a pedir delivery, un 35,6% lo hace en medida y un 22,1% no lo utiliza.

El problema que se ha expuesto públicamente es que tanto las EAT, que solo prestan servicio de delivery de comida, como aquellas de servicio de transporte de personas, que además realizan reparto, dice relación con una serie de prácticas que resultan similares y que dejan en evidencia la necesidad de normar.

El Servicio Nacional del Consumidor ha informado que durante el año 2024 se recibieron más de 12 mil reclamos[3], que, si bien tienen una buena tasa de acogida y respuesta, dejan en evidencia un proceso lento, poco transparente, con largo tiempo para el reembolso.

Los reclamos se centran en los reembolsos y devoluciones, la rapidez de estos, la información en torno a los mismos y la negativa injustificada de su realización.

[1] Fuente: https://www.latercera.com/tendencias/noticia/boom-del-delivery/376891/
[2] Fuente: https://kobai.cl/estudios/estudio-el-boom-del-delivery/
[3] Fuente: https://eldesconcierto.cl/2024/12/30/la-app-de-delivery-que-concentra-el-50-de-los-reclamos-reembolsos-son-la-principal-queja

OFICINA
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
21-04-2025
12:02
VIRTUAL

También existen problemas ligados a cobros derivados de propinas o problemas de la aplicación, ya sea por cierre, bloqueo, error en la forma de pago o cancelación del servicio solicitado.

Si bien las EAT cuentan con regulación especial, la ley las define como "aquellas que ponen a disposición de las personas un servicio de plataforma digital, sistema informático o tecnología de cualquier tipo, que permita a un pasajero contactarse con el propietario, administrador o conductor de un vehículo de transporte menor de pasajeros, para ser transportado desde un origen a un destino determinado, mediante el pago de una tarifa por el servicio recibido".

Hacer frente a las problemáticas expuestas por los consumidores, poniendo a disposición de estos un mecanismo más ágil, acotado e informado que permita realizar seguimientos de reembolsos o devoluciones, detectar cobros indebidos u otras acciones, es algo que puede ser normado, al objeto de mejorar el servicio.

Es fundamental conocer cuándo se realizan los reembolsos, ya sean totales o parciales, además de mantener permanentemente informado al cliente sobre los cobros asociados, especialmente en el caso de quienes mantienen pago vía tarjeta, registrando alguna de estas para pagar los servicios requeridos, sin saber muchas veces el detalle de los cobros.

II. Objeto del proyecto

La presente moción tiene por objeto otorgar un marco para las EAT que prestan servicios de transporte, entrega de alimentos y aquellas que solo se dedican al delivery de comida, medicamentos u otros productos a domicilio, por medio de una plataforma digital, para que estas puedan responder de forma efectiva y eficaz a las reclamaciones derivadas de cobros indebidos, reembolsos, devoluciones de dinero, pago involuntario de propinas y otros. De igual manera, pretendemos limitar los días para el reembolso de los dineros y habilitar un mecanismo fácil de seguimiento, debiendo informar cuando se ha concretado este. En el mismo sentido, se busca obligar a empresas a enviar de forma mensual a sus usuarios un desglose de los gastos y cobros realizados

OFICINA
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
21-04-2025
12:02
VIRTUAL

El crecimiento del mercado también trae consigo nuevos desafíos para las empresas que, por medio de plataformas digitales, ofrecen servicios como transporte o delivery de comida. Las empresas y aplicaciones ya han consolidado su presencia en nuestro país; por tanto, garantizar la seguridad financiera de los usuarios es necesario, puesto que permite mayor seguridad en el consumo.

Fortalecer la protección de los consumidores, usuarios de estos servicios, permite mejorar las condiciones bajo las cuales estas se prestan, además de solucionar problemáticas relacionadas a cobros.

Por lo ya expuesto, venimos a someter a vuestro conocimiento y discusión el presente proyecto de ley.

Proyecto de ley

Artículo 1.- Incorporase en la ley n° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, un artículo 15-D nuevo, del siguiente tenor:

Artículo 15-D .- Los proveedores de plataformas que administren o gestionen sistema informáticos o de tecnología ejecutable en aplicaciones de dispositivos móviles o fijos que permite que un trabajador de plataformas digitales ejecute servicios, para los usuarios de dicho sistema informático o tecnológico, en un territorio geográfico específico, tales como el retiro, distribución y/o reparto de bienes, comida, medicamentos o mercaderías, el transporte menor de pasajeros, u otros, deberán informar a sus clientes el detalle de sus gastos de forma mensual.

OFICINA
CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
21-04-2025
12:02
VIRTUAL

Cualquier cancelación, reembolso o devolución de dinero, deberá realizarse en un plazo no superior a los cinco días, debiendo informar el seguimiento de estos. La entrega de propina solo podrá hacerse de forma voluntaria y en efectivo.

Artículo 2.- Incorporase un artículo 20 nuevo a la ley 21.553, del siguiente tenor:

Artículo 20.- Las empresas de aplicación de transportes deberán remitir mensualmente a sus usuarios un detalle de los viajes realizados y cualquier cobro asociado, ya sea por planes mensuales de suscripción u otro concepto. Dicho detalle también deberá hacerse respecto a las aplicaciones de reparto de alimentos u otros, si es que esta los realizare.

Ante cualquier situación que signifique el reembolso de dinero, se deberá notificar al usuario el procedimiento de devolución, el que no podrá superar los cinco días.

Artículo transitorio. - Las normas de la presente ley entrarán en vigencia en un plazo de 90 días desde su promulgación.

Rubén Oyarzo Figueroa

Honorable Diputado de la República

OFICINA
CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
21-04-2025
12:02
VIRTUAL



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. RUBEN OYARZO F.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. VÍCTOR PINO F.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. EMILIA NUYADO A.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FELIPE CAMAÑO C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. HERNÁN PALMA P.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JAIME MULET M.

