

## > Se publica ley que regula las aplicaciones de transporte remunerado de pasajeros

El 19 de abril de 2023 se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.553 que regula las aplicaciones de transporte remunerado de pasajeros y los servicios que a través de ellas se presten.

La Ley incluye importantes disposiciones en materia de protección de los consumidores de servicios de transporte de pasajeros, haciendo aplicable la esfera de protección de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores ("LPDC") a los contratos que celebren los pasajeros con las plataformas de las empresas de aplicación de transporte ("EAT").

La aplicación de la LPDC a los contratos entre plataformas de bienes y/o servicios y sus usuarios ha sido reconocida por la jurisprudencia de consumo en el último tiempo, en la cual se ha advertido que el "proveedor intermediario" debe responder directamente ante los consumidores conforme al artículo 43 de la LPDC. Esta nueva Ley refuerza este criterio.

Asimismo, esta nueva Ley se encarga de establecer un conjunto de deberes de información que deben ser proporcionadas por las EAT tanto a los consumidores como a los conductores. Será relevante que tanto la entidad de protección al consumidor (SERNAC) como el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, actúen coordinadamente en el ejercicio de sus facultades para instar por el cumplimiento de estos deberes precontractuales de información y evitar duplicidad de potenciales procedimientos y sanciones.

Dejamos a continuación las principales disposiciones que entrarán en vigor en virtud de esta normativa:

### ■ Obligaciones de las EAT

La información contenida en esta alerta fue preparada por Carey y Cía. Ltda. sólo para fines educativos e informativos y no constituye asesoría legal.

Carey y Cía. Ltda.  
Isidora Goyenechea 2800, Piso 43  
Las Condes, Santiago, Chile.  
[www.carey.cl](http://www.carey.cl)

### Obligaciones de información a los usuarios

Las características de la aplicación, el recorrido propuesto, el tiempo y costo estimado del traslado

La tarifa (incluyendo los peajes) antes del inicio del viaje. La tarifa no podrá variar una vez informada al pasajero, a menos que cambien las circunstancias por voluntad del consumidor o imprevistos durante el trayecto.

La marca, modelo y año del vehículo y su placa patente, junto con la identificación del conductor, con su nombre y calificación efectuada por otros usuarios.

Los términos y condiciones del servicio sea en la plataforma o sus sitios web asociados, que además deberán contener las eventuales promociones que puedan ofrecer.

Los sistemas generales de evaluación del servicio y sus efectos.

### Otras obligaciones con los usuarios

Permitir el monitoreo permanente del viaje por parte del usuario o un tercero a través de la plataforma.

Disponer de un medio de reporte de urgencia para el usuario del servicio en caso de emergencias.

### Requisitos adicionales de operación

Otorgar información al conductor sobre el recorrido propuesto, destino, tiempo de viaje, nombre y calificación del usuario, y medio de pago.

Operar sólo con vehículos que cumplan con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Operar sólo con conductores registrados.

Mantener un registro con la identificación del pasajero, incluyendo nombre, rol único tributario y domicilio, que podrá ser solicitado por el Ministerio Público, Carabineros de Chile o la Policía de Investigaciones de Chile en caso de acontecer algún delito en el uso de este servicio.

## II. Autoridad a cargo

El Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones ("MTT") estará a cargo de fiscalizar el cumplimiento de la ley a la par de custodiar un registro electrónico con la nómina de las EAT y conductores habilitados.

La ley establece que será competente para conocer de estas infracciones el juez de policía local de la comuna en que se haya cometido la infracción.

### **III.** *Gestión y tratamiento de la información*

Las EAT deberán mantener a disposición del MTT información, la cual podrá ser compartida a Carabineros de Chile para fines de fiscalización y control de la ley.

La gestión de la información deberá respetar la normativa vigente en materia de protección de datos personales. Por eso, para garantizar la privacidad y confidencialidad de la información de los usuarios, las EAT deberán entregar los datos de tal manera que no pueda asociarse en ningún caso a persona determinada.

### **IV.** *Vigencia*

Esta ley comenzará a regir en treinta días posteriores a la total tramitación y publicación del reglamento que dictará el MTT, el cual se deberá dictar dentro de un plazo de nueve meses.

**AUTORES:** *Guillermo Carey, Aldo Molinari, Mónica Pérez, Kureusa Hara, Eduardo Reveco.*