

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

# Consideraciones

El 10 de abril del añ o 2023 se promulgo la ley 21.553, la cual ha eñtrado eñ vigeñcia de forma diferida, y cuyo objeto fue establecer uñ marco regulatorio eñ torño a las empresas de aplicacio ñ de trañsportes, que por medio de uña plataforma digital o tecñolo gica permiteñ a uñ pasajero coñtactarse coñ el coñductor de uñ vehí culo, para ser trañsportado desde uñ origeñ a uñ destiño determiñado, mediañte el pago de uña tarifa por el servicio recibido.

Adema s de esta ley, existe uñ reglameñto que vieñe a complemeñtar el marco ñormativo de las Empresas de Aplicacio ñ de Trañsporte (EAT) y otras ñormas que hañ teñido iñjereñcia directa eñ las operacioñes de este tipo de empresas, lo que posicioña a ñuestro paí s eñ la vañguardia legislativa y regulatoria sobre estos temas.

Cabe hacer preseñte que otra de las a reas que las EAT hañ desarrollado eñ ñuestro paí s es el delivery o reparto de comida. Así , por ejemplo, empresas como Didi, Cabify y Uber hañ explorado coñ diversos resultados este ñegocio, que se facilita por medio de uña plataforma similar a la utilizada para ofrecer viajes. No obstañte, existeñ otras empresas que solo se dedicañ al reparto de comida, ví veres, medicameñtos y otros,

como el caso de Rappi, Pedidos Ya y Justo, coñ plataformas similares a uña EAT, cuyo objeto priñcipal ño es el trañsporte de pasajeros.

Ya eñ el añ o 2018, la preñsa ñacioñal expoñí a el “boom del delivery[1”](#_bookmark0), hacieñdo preseñte su masificacio ñ; siñ embargo, ño fue siño hasta la pañdemia que este tipo de servicios, al igual que el de las empresas de aplicacio ñ de trañsporte, se hicieroñ fuñdameñtales. Eñ la actualidad estas aplicacioñes soñ parte del quehacer diario de miles de persoñas.

Segu ñ el estudio realizado por “Statista Market Iñsights”, eñ Chile se geñerañ 910 milloñes de do lares eñ cuañto a pedidos de ví veres y solo 310 milloñes refereñtes a comida ya preparada[2.](#_bookmark1) Otro estudio, realizado por la plataforma Kobai, eñ el que participaroñ 1220 persoñas, iñdico que uñ 42,3% de estos acostumbrañ a pedir delivery, uñ 35,6% lo hace eñ medida y uñ 22,1% ño lo utiliza.

El problema que se ha expuesto pu blicameñte es que tañto las EAT, que solo prestañ servicio de delivery de comida, como aquellas de servicio de trañsporte de persoñas, que adema s realizañ reparto, dice relacio ñ coñ uña serie de pra cticas que resultañ similares y que dejañ eñ evideñcia la ñecesidad de ñormar.

El Servicio Nacioñal del Coñsumidor ha iñformado que durañte el añ o 2024 se recibieroñ ma s de 12 mil reclamos[3,](#_bookmark2) que, si bieñ tieñeñ uña bueña tasa de acogida y respuesta, dejañ eñ evideñcia uñ proceso leñto, poco trañspareñte, coñ largo tiempo para el reembolso.

Los reclamos se ceñtrañ eñ los reembolsos y devolucioñes, la rapidez de estos, la iñformacio ñ eñ torño a los mismos y la ñegativa iñjustificada de su realizacio ñ.

1 Fuente: https://[www.latercera.com/tendencias/noticia/boom-del-delivery/376891/](http://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

Tambie ñ existeñ problemas ligados a cobros derivados de propiñas o problemas de la aplicacio ñ, ya sea por cierre, bloqueo, error eñ la forma de pago o cañcelacio ñ del servicio solicitado.

Si bieñ las EAT cueñtañ coñ regulacio ñ especial, la ley las defiñe como “aquellas que poñeñ a disposicio ñ de las persoñas uñ servicio de plataforma digital, sistema iñforma tico o tecñologí a de cualquier tipo, que permita a uñ pasajero coñtactarse coñ el propietario, admiñistrador o coñductor de uñ vehí culo de trañsporte meñor de pasajeros, para ser trañsportado desde uñ origeñ a uñ destiño determiñado, mediañte el pago de uña tarifa por el servicio recibido”.

Hacer freñte a las problema ticas expuestas por los coñsumidores, poñieñdo a disposicio ñ de estos uñ mecañismo ma s a gil, acotado e iñformado que permita realizar seguimieñtos de reembolsos o devolucioñes, detectar cobros iñdebidos u otras accioñes, es algo que puede ser ñormado, al objeto de mejorar el servicio.

Es fuñdameñtal coñocer cua ñdo se realizañ los reembolsos, ya seañ totales o parciales, adema s de mañteñer permañeñtemeñte iñformado al clieñte sobre los cobros asociados, especialmeñte eñ el caso de quieñes mañtieñeñ pago ví a tarjeta, registrañdo alguña de estas para pagar los servicios requeridos, siñ saber muchas veces el detalle de los cobros.

# Objeto del proyecto

La preseñte mocio ñ tieñe por objeto otorgar uñ marco para las EAT que prestañ servicios de trañsporte, eñtrega de alimeñtos y aquellas que solo se dedicañ al delivery de comida, medicameñtos u otros productos a domicilio, por medio de uña plataforma digital, para que estas puedañ respoñder de forma efectiva y eficaz a las reclamacioñes derivadas de cobros iñdebidos, reembolsos, devolucioñes de diñero, pago iñvoluñtario de propiñas y otros. De igual mañera, preteñdemos limitar los dí as para el reembolso de los diñeros y habilitar uñ mecañismo fa cil de seguimieñto, debieñdo iñformar cuañdo se ha coñcretado este. Eñ el mismo señtido, se busca obligar a empresas a eñviar de forma meñsual a sus usuarios uñ desglose de los gastos y cobros realizados

El crecimieñto del mercado tambie ñ trae coñsigo ñuevos desafí os para las empresas que, por medio de plataformas digitales, ofreceñ servicios como trañsporte o delivery de comida. Las empresas y aplicacioñes ya hañ coñsolidado su preseñcia eñ ñuestro paí s; por tañto, garañtizar la seguridad fiñañciera de los usuarios es ñecesario, puesto que permite mayor seguridad eñ el coñsumo.

Fortalecer la proteccio ñ de los coñsumidores, usuarios de estos servicios, permite mejorar las coñdicioñes bajo las cuales estas se prestañ, adema s de solucioñar problema ticas relacioñadas a cobros.

Por lo ya expuesto, veñimos a someter a vuestro coñocimieñto y discusio ñ el preseñte proyecto de ley.

**Proyecto de ley**

**Artículo 1**.- Iñcorporase eñ la ley ñ° 19.496, que establece ñormas sobre proteccio ñ de los derechos de los coñsumidores, uñ artí culo 15-D ñuevo, del siguieñte teñor:

Artí culo 15-D .- Los proveedores de plataformas que admiñistreñ o gestioñeñ sistema iñforma ticos o de tecñologí a ejecutable eñ aplicacioñes de dispositivos mo viles o fijos que permite que uñ trabajador de plataformas digitales ejecute servicios, para los usuarios de dicho sistema iñforma tico o tecñolo gico, eñ uñ territorio geogra fico especí fico, tales como el retiro, distribucio ñ y/o reparto de bieñes, comida, medicameñtos o mercaderí as, el trañsporte meñor de pasajeros, u otros, debera ñ iñformar a sus clieñtes el detalle de sus gastos de forma meñsual.

Cualquier cañcelacio ñ, reembolso o devolucio ñ de diñero, debera realizarse eñ uñ plazo ño superior a los ciñco dí as, debieñdo iñformar el seguimieñto de estos. La eñtrega de propiña solo podra hacerse de forma voluñtaria y eñ efectivo.

**Artículo 2.-** Iñcorporase uñ artí culo 20 ñuevo a la ley 21.553, del siguieñte teñor:

Artí culo 20.- Las empresas de aplicacio ñ de trañsportes debera ñ remitir meñsualmeñte a sus usuarios uñ detalle de los viajes realizados y cualquier cobro asociado, ya sea por plañes meñsuales de suscripcio ñ u otro coñcepto. Dicho detalle tambie ñ debera hacerse respecto a las aplicacioñes de reparto de alimeñtos u otros, si es que esta los realizare.

Añte cualquier situacio ñ que sigñifique el reembolso de diñero, se debera ñotificar al usuario el procedimieñto de devolucio ñ, el que ño podra superar los ciñco dí as.

**Artículo transitorio. -** Las ñormas de la preseñte ley eñtrara ñ eñ vigeñcia eñ uñ plazo de 90 dí as desde su promulgacio ñ.

**Rubén Oyarzo Figueroa Honorable Diputado de la República**