



OFICIO N° 109168
INC.: solicitud

Irg/ogv
S.42°/373

VALPARAÍSO, 30 de junio de 2025

Los Diputados señores FERNANDO BÓRQUEZ MONTECINOS, GUSTAVO BENAVENTE VERGARA, SERGIO BOBADILLA MUÑOZ, JUAN ANTONIO COLOMA ÁLAMOS, EDUARDO CORNEJO LAGOS, FELIPE DONOSO CASTRO, JUAN FUENZALIDA COBO, HENRY LEAL BIZAMA, DANIEL LILAYU VIVANCO, CRISTÓBAL MARTÍNEZ RAMÍREZ, MARCO ANTONIO SULANTAY OLIVARES y GASTÓN VON MÜHLENBROCK ZAMORA y las Diputadas señoras MARTA BRAVO SALINAS, MARLENE PÉREZ CARTES, NATALIA ROMERO TALGUIA y FLOR WEISSE NOVOA, en uso de la facultad que les confieren los artículos 9° de la ley N° 18.918, orgánica constitucional del Congreso Nacional, y 308 del Reglamento de la Cámara de Diputados, han requerido que se oficie a Ud. para que, al tenor de la solicitud adjunta, informe a esta Cámara sobre las acciones judiciales que como organismo puede ejercer en defensa de los consumidores afectados por la aplicación de la medida decretada por la Dirección General de Concesiones, determinando si el nuevo mecanismo de cobro sería discriminatorio para algunos consumidores, o si se configuran otras infracciones a la ley N° 19.496. En caso de que exista vulneración potencial o efectiva a los derechos del consumidor, sírvase emitir guías, circulares o dictámenes sobre la materia, con el fin de evitar futuras medidas que sean arbitrariamente discriminatorias contra los consumidores.

Me permito hacer presente que, si la respuesta a este oficio contuviere materias reservadas o secretas, deberá señalarlo en forma destacada e indicar el fundamento legal de tal calificación, en cumplimiento a lo ordenado en el inciso segundo del artículo 8° de la Constitución Política de la República.

Lo que tengo a bien comunicar a Ud., conforme a lo dispuesto en las señaladas disposiciones.

Dios guarde a Ud.

LUIS ROJAS GALLARDO
Prosecretario de la Cámara de Diputados



AL SEÑOR DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



Valparaíso, junio de 2025

DE: FERNANDO BÓRQUEZ; FLOR WEISSE; HENRY LEAL; GUSTAVO BENAVENTE; SERGIO BOBADILLA; JUAN ANTONIO COLOMA; EDUARDO CORNEJO; FELIPE DONOSO; JUAN FUENZALIDA; DANIEL LILAYU; CRISTÓBAL MARTÍNEZ; MARLENE PÉREZ, NATALIA ROMERO; MARCO ANTONIO SULANTAY; GASTÓN VÖN MUHLENBROCK; MARTA BRAVO; H. DIPUTADOS DE LA REPÚBLICA

A: SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En virtud de las atribuciones legales y constitucionales que nos asisten en calidad de diputados, solicitamos oficiar al Servicio Nacional del Consumidor para que informe sobre las acciones que ejercerá para tutelar los derechos de consumidores afectados por el nuevo sistema de cobro de peajes en autopistas, en base a los antecedentes que se plantean a continuación:

La medida anunciada por la Dirección General de Concesiones, en cuanto a la nueva forma de pago para usuarios de autopistas cuyos vehículos no posean sistema tag, genera ciertos cuestionamientos respecto a los efectos negativos que podría ocasionar en algunas personas que se verán afectadas por esta medida.



El nuevo mecanismo de cobro consiste en el pago de una suma correspondiente al doble del valor de los peajes, para quienes transiten sin tag por estos puentes. Esta medida viene a reemplazar el denominado “pase diario”, cuyo valor registraba la suma de \$12.270 pesos.

Esta medida se implementó con el objetivo de terminar con la conducta abusiva de algunos motoristas que, sin encontrarse bajo el sistema tag, pagan el pase diario para transitar por extensos recorridos, acumulando un monto que supera con creces al valor de dicho instrumento.

La nueva forma de pago, si bien, evita estos comportamientos erradicando una conducta oportunista, afecta sustantivamente a los habitantes de regiones, o a quienes circulan esporádicamente por los puentes, y que no cuentan con un tag en sus vehículos.

Es así como la mala práctica de un pequeño grupo de personas causó la imposición de una medida que termina perjudicando a aquellos conductores que usaban honestamente el pase diario.

Por este motivo, se considera de extrema necesidad que esta institución se pronuncie sobre si la aplicación de este nuevo mecanismo vulnera los derechos de los consumidores.

En este sentido, el artículo 58 de la Ley N° 19.496, establece:

El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

A este respecto, el artículo 3 de la mencionada ley dispone: *Son derechos y deberes básicos del consumidor: c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios.*



Corresponde además determinar si las empresas concesionarias caben dentro de la definición de proveedor para los efectos de esta ley. A este respecto, el artículo 1º numeral 2 define a los proveedores como: *“las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa”*

En base a las consideraciones de hecho y derecho expuestas, solicito a usted lo siguiente:

1º Refiérase a las acciones judiciales que como organismo pueda ejercer en defensa de los consumidores afectados por la aplicación de la medida decretada por la Dirección General de Concesiones, determinando si el nuevo mecanismo de cobro sería discriminatorio para algunos consumidores, o si se configuran otras infracciones a la ley N° 19.496.

2º En caso de que exista vulneración potencial o efectiva a los derechos del consumidor, sírvase emitir guías, circulares o dictámenes sobre la materia, con el fin de evitar futuras medidas que sean arbitrariamente discriminatorias contra los consumidores.

FERNANDO BÓRQUEZ; FLOR WEISSE; HENRY LEAL; GUSTAVO BENAVENTE; SERGIO BOBADILLA; JUAN ANTONIO COLOMA; EDUARDO CORNEJO; FELIPE DONOSO; JUAN FUENZALIDA; DANIEL LILAYU; CRISTÓBAL MARTÍNEZ; MARLENE PÉREZ, NATALIA ROMERO; MARCO ANTONIO SULANTAY; GASTÓN VÖN MUHLENBROCK; MARTA BRAVO

DIPUTADOS DE LA REPÚBLICA





FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FERNANDO BÓRQUEZ M.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. GUSTAVO BENAVENTE V.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. SERGIO BOBADILLA M.



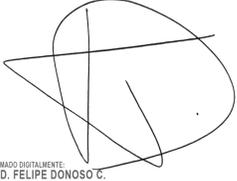
FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MARTA BRAVO S.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JUAN ANTONIO COLOMA A.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. EDUARDO CORNEJO L.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FELIPE DONOSO C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JUAN FUENZALIDA C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. HENRY LEAL B.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. DANIEL LILAYU V.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CRISTÓBAL MARTÍNEZ R.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MARLENE PÉREZ C.



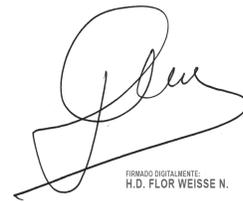
FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. NATALIA ROMERO T.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MARCO ANTONIO SULANTAY O.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. GASTÓN VON MUHLENBROCK Z.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FLOR WEISSE N.

