



OFICIO N° 102148
INC.: solicitud

Irg/ogv
S.19°/373

VALPARAÍSO, 05 de mayo de 2025

El Diputado señor VÍCTOR ALEJANDRO PINO FUENTES, en uso de la facultad que le confieren los artículos 9° de la ley N° 18.918, orgánica constitucional del Congreso Nacional, y 308 del Reglamento de la Cámara de Diputados, ha requerido que se oficie a Ud. para que, al tenor de la solicitud adjunta, informe a esta Cámara sobre las acciones que ha emprendido o tiene contemplado el SERNAC para fiscalizar y, en su caso, corregir la eliminación del pago con tarjeta en el peaje de la Ruta D-43, considerando los derechos de los consumidores establecidos en la ley N° 19.496, indicando si ha recibido reclamos o denuncias por parte de los usuarios respecto a esta medida y cuál ha sido la respuesta del Servicio frente a dichas presentaciones. Asimismo, señale si existe algún protocolo o directriz por parte del SERNAC para garantizar que las empresas concesionarias de autopistas mantengan opciones de pago electrónicas, en resguardo de los derechos de los consumidores y las medidas de información y educación al consumidor que se han implementado para orientar a los usuarios afectados por la eliminación del pago con tarjeta en esa ruta.

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



<https://extranet.camara.cl/verificardoc>

Código de verificación: 375220C345A93994



Valparaíso, 02 de Mayo de 2025

Señor
JOSÉ MIGUEL CASTRO BASCUÑÁN
PRESIDENTE DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS
PRESENTE:

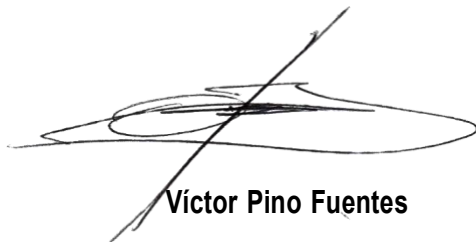
Junto con saludar cordialmente, solicito por su intermedio conforme a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 18.918, Ley Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, se sirva disponer que se oficie a **Andrés Herrera Troncoso**, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, con el objeto de solicitar lo siguiente:

Considerando que, a partir del 1 de mayo de 2025, la concesionaria Sacyr ha determinado eliminar la opción de pago con tarjeta en el peaje de la Ruta D-43, que conecta las comunas de Ovalle, La Serena y Coquimbo, aceptando únicamente efectivo, lo cual representa un retroceso en materia de modernización y eficiencia de los servicios viales en la Región de Coquimbo. Esta medida ha generado inquietud entre los usuarios de dicha ruta, quienes requieren contar con alternativas de pago acordes a los estándares tecnológicos actuales, que favorezcan la seguridad, rapidez y comodidad en sus desplazamientos.

Por lo tanto, y atendiendo a la necesidad de resguardar los derechos de los consumidores en el ámbito de los servicios concesionados, tenga a bien informar, completa y detalladamente, lo que a continuación se solicita:

- ¿Qué acciones ha emprendido o tiene contemplado el SERNAC para fiscalizar y, en su caso, corregir la eliminación del pago con tarjeta en el peaje de la Ruta D-43, considerando los derechos de los consumidores establecidos en la Ley N° 19.496?
- ¿Ha recibido el SERNAC reclamos o denuncias por parte de los usuarios de la Ruta D-43 respecto a esta medida? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido la respuesta del Servicio frente a dichas presentaciones?
- ¿Existe algún protocolo o directriz por parte del SERNAC para garantizar que las empresas concesionarias de autopistas mantengan opciones de pago electrónicas, en resguardo de los derechos de los consumidores?
- ¿Qué medidas de información y educación al consumidor ha implementado el SERNAC para orientar a los usuarios afectados por la eliminación del pago con tarjeta en la Ruta D-43?

Atentamente,



Víctor Pino Fuentes

H. Diputado
Región de Coquimbo | Distrito N° 5



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. VÍCTOR PINO F.

