

ORD. N°:

SANTIAGO,

ANT.: Oficio N°109168 de 30 de junio de 2025 y N° 114388 de 22 de julio de 2025 de la Honorable Cámara de Diputadas y Diputados de la República de Chile.

MAT.: Remite información al tenor de la solicitud del ANT.

**DE: ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**A: LUIS ROJAS GALLARDO
PROSECRETARIO
HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS**

De mi consideración:

Junto con saludarlo muy cordialmente, me dirijo a Ud. para dar respuesta al oficio materia del ANT., por medio del cual la Honorable Cámara de Diputadas y Diputados, en virtud del requerimiento formulado, a su vez, por un grupo de Honorables Diputados y Diputadas, ha solicitado al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "el Servicio") pronunciarse respecto de las acciones que como organismo podemos ejercer frente al nuevo sistema de cobro de peajes en autopistas concesionadas y, en específico, señalar si este nuevo mecanismo sería discriminatorio o bien, si configura alguna otra infracción a la normativa de protección de los derechos los consumidores.

Al respecto, me permito informar a Ud. lo siguiente:

Conforme a lo dispuesto por el artículo 58 del D.F.L N° 3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, "LPDC"), el SERNAC es el órgano público encargado de velar por el cumplimiento de dicho cuerpo legal y de las demás normas relativas a la protección de los consumidores.



En ese marco, corresponde señalar que las empresas concesionarias de autopistas se encuentran sujetas al cumplimiento de lo dispuesto en la LPDC, en tanto prestan servicios a título oneroso en el contexto de una relación de consumo. En virtud de ello, el SERNAC ha desarrollado diversas acciones orientadas a la protección de los consumidores frente a estos proveedores, tales como: (i) requerimientos de información; (ii) juicios de interés general; (iii) procedimientos voluntarios colectivos (PVC) y (iv) juicios colectivos por afectación de intereses colectivos y difusos.

En cuanto a la medida específica consultada, regulada mediante la Resolución Exenta DGC N° 0114, de 27 de diciembre de 2024, dictada por la Dirección General de Concesiones del Ministerio de Obras Públicas (en adelante "la Resolución"), cabe señalar que este acto administrativo establece, por razones de interés público y urgencia, la modificación de las características de los contratos de concesión de las obras públicas fiscales denominadas "Concesión Internacional Sistema Oriente - Poniente", "Sistema Norte - Sur", "Sistema Américo Vespucio Sur, Ruta 78 - Av. Grecia", "Sistema Américo Vespucio Nor - Poniente, Av. El Salto - Ruta 78", "Concesión Variante Vespucio - El Salto - Kennedy" y "Acceso Vial Aeropuerto Arturo Merino Benítez", sustituyendo el sistema de "Pase Diario" por un nuevo mecanismo denominado "Pago Tardío de Transacciones" (PTT), el cual entró en vigencia el 1 de julio de 2025.

Esta modificación se fundamenta en la necesidad de implementar un sistema de cobro complementario definitivo, estandarizado respecto de otros contratos de concesión, que incentive la obtención del dispositivo TAG y que no requiera dictar anualmente actos administrativos, como ocurría con el sistema "Pase Diario".

En este contexto, las empresas concesionarias que adhirieron a la medida se encuentran legalmente obligadas a implementar este nuevo sistema de cobro en los términos y condiciones definidos por la autoridad administrativa. En consecuencia, la adopción del PTT obedece al cumplimiento de un acto de autoridad.

Conforme a lo anterior, la sola implementación del nuevo sistema PTT por parte de las empresas concesionarias, en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución, no constituye, en principio, una medida discriminatoria o una infracción a la LPDC, toda vez que se enmarca en un régimen jurídico especial definido por la Administración del Estado.

Considerando aquello, este Servicio carece de competencia para pronunciarse sobre el mérito, conveniencia o legalidad de las tarifas y modalidades de los servicios establecidos en los contratos de concesión, por cuanto dicha facultad recae exclusivamente en el Ministerio de Obras Públicas, conforme al artículo 19° de la Ley de Concesiones de Obras Públicas y el artículo 69° de su Reglamento.



Sin perjuicio de lo anterior, y en cumplimiento de su rol institucional de protección, este Servicio considera fundamental que tanto la autoridad competente del Ministerio de Obras Públicas como las concesionarias, informen de manera clara, detallada y oportuna sobre los alcances de esta medida, sus condiciones de aplicación y todo otro antecedente que sea necesario para asegurar que los consumidores cuenten con toda la información necesaria para ejercer adecuadamente sus derechos.

Finalmente, es importante destacar que el SERNAC monitorea de forma permanente el comportamiento de los distintos mercados regulados, incluida la implementación de modificaciones normativas y reglamentarias, con el fin de detectar eventuales afectaciones a los derechos de los consumidores y ejercer, cuando corresponda, las acciones que contempla la LPDC. Para ello, el Servicio mantiene disponibles sus canales institucionales de contacto, mediante los cuales las y los consumidores pueden presentar reclamos, denuncias o alertas cuando estimen que sus derechos han sido vulnerados por parte de los proveedores.

Sin otro particular, les saluda muy atentamente,

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

JHT/AGA/JTR

Distribución:

- Plataforma Respuesta Oficinas H. Cámara de Diputadas y Diputados
<https://extranet.camara.cl/respuestas/default.aspx#!/respuesta>
- Gabinete
- Subdirección Jurídica
- Subdirección de Fiscalización
- Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen
- Oficina de Partes y Gestión Documental

