PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY 21.553 QUE REGULA A LAS APLICACIONES DE TRANSPORTE REMUNERADO DE PASAJEROS Y LOS SERVICIOS QUE A TRAVÉS DE ELLAS SE PRESTEN, PARA ESTABLECER MAYORES DEBERES DE SEGURIDAD Y REGLAS ESPECIALES EN VIAJES INTERMEDIADOS

FUNDAMENTOS:

Durante los últimos años se han venido evidenciando en nuestro país múltiples hechos en los que un viaje gestionado por aplicación deriva en retención breve, desvío de ruta y exigencia de transferencias o claves, estableciéndose de esa manera un patrón típico del secuestro exprés. El caso Huechuraba–Lampa de noviembre de 2023, exhibió aquel procedimiento, en donde, un pasajero fue retenido y liberado horas después a kilómetros del origen[1]; la empresa señaló luego que la víctima no habría abordado el vehículo confirmado en la aplicación[2], lo que pone de relieve brechas en verificación dinámica de identidad del conductor/vehículo y en la trazabilidad estandarizada del viaje para respuesta policial. Estas falencias son precisamente las que aborda esta moción mediante un botón de emergencia nativo, alertas automáticas por desvíos/detenciones, QR de verificación y un formato de emergencia interoperable con la autoridad.

Asimismo, la infiltración del ecosistema por redes criminales agrega un vector adicional de riesgo. El 2 de julio de 2025 fue detenido un conductor de aplicación sindicado como “datero” del Tren de Aragua, en una causa por secuestro que terminó con dos víctimas inocentes fallecidas tras una persecución por la Alameda[3]. El caso ilustra que, además de suplantaciones o perfiles compartidos,

[1] CASAS, Leonardo. Denuncian que chofer de Uber secuestró a pasajero en Huechuraba y lo liberó horas más tarde en Lampa, Radio Biobío, 11 de noviembre 2023, disponible en: https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/region-metropolitana/2023/11/11/denuncian-que-chofer-de-uber-secuestro-a-pasajero-en-huechuraba-y-lo-libero-horas-mas-tarde-en-lampa.shtml

[2] QUEZADA, Francia. Uber y denuncia de secuestro: asegura que víctima no habría abordado el vehículo confirmado por la app, Radio Biobío, 13 de noviembre 2023, disponible en: https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/region-metropolitana/2023/11/13/uber-y-denuncia-de-secuestro-asegura-que-victima-no-habria-abordado-el-vehiculo-confirmado-por-la-app.shtml

[3] VERGARA, David. Era "datero" del Tren de Aragua: cae chofer de app clave en secuestro que dejó dos inocentes muertos, Radio Biobío, 02 de julio 2025, disponible en:

OFICINA CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE 28-10-2025 16:56 VIRTUAL

existe la colaboración interna mediante cuentas de conductor, lo que exige verificación periódica de identidad, registros de ruta con marcas de tiempo y entrega expedita y estandarizada de datos del viaje cuando hay una emergencia en curso.

De igual manera, la exposición de riesgo afecta a pasajeros y a conductores. En la Región de Valparaíso, la PDI detuvo a integrantes de bandas que asaltaban a choferes de aplicaciones en Concón y Quilpué[4]; los registros policiales describen dinámicas de "falsos pasajeros" y atracos en zonas de menor vigilancia. Estos patrones confirman la utilidad de contar con alerta por ruta anómala, atención 24/7 prioritaria y trazabilidad del viaje que beneficien a ambos lados del mercado de plataformas.

Casos con alto impacto público muestran, además, el daño colateral cuando no existe una evidencia clara del trayecto. En mayo de 2024, en la comuna de Puente Alto, un conductor que dijo haber sido asaltado persiguió a quien creyó responsable y lo arrolló; luego se estableció que la víctima no era el asaltante[5]. La ausencia de una secuencia verificable (origen/destino, ruta efectiva, tiempos, eventos de seguridad) favorece decisiones erróneas y dificulta la investigación. La moción, al exigir registros de viaje con resguardo de datos y acceso legalmente habilitado en emergencias, ofrece un estándar probatorio objetivo y oportuno.

Estas situaciones en se inserta en un deterioro general, dado que, según la Fiscalía Nacional, 2024 cerró con 868 secuestros y un alza interanual del 2,1%; análisis públicos han destacado que cerca de un 38% se vincula a crimen organizado, con una tendencia en alza desde 2022[6]. Si bien no todo secuestro está asociado a plataformas, el secuestro exprés explota ventanas de minutos a pocas horas durante la movilidad del viaje, por lo que las medidas de seguridad (botón de emergencia, detección de desvíos, verificación dinámica) y la entrega estandarizada de datos son esenciales para prevenir, interrumpir y perseguir estos hechos.

---

https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/region-metropolitana/2025/07/02/era-datero-del-tren-de-aragua-cae-chofer-de-app-clave-en-secuestro-que-dejo-dos-inocentes-muertos.shtml

[4] GAETE, Javiera. PDI detiene a falsos pasajeros que asaltaban a conductores de aplicación y servicentros en Concón, Soy Chile, 24 de julio 2025, disponible en: https://www.soychile.cl/valparaiso/sociedad/2025/07/24/914888/pdi-asaltaban-pasajeros-detienen-concon.html

[5] T13. Conductor de aplicación atropelló y mató a supuesto asaltante en Puente Alto, 07 de mayo 2024, disponible en: https://www.t13.cl/noticia/nacional/conductor-aplicacion-atropello-mato-supuesto-asaltante-puente-alto-7-5-2024

[6] MINISTERIO PÚBLICO. Reporte N° 4: Fenómenos Criminales de Secuestro, 2025, p. 6, disponible en: https://www.fiscaliadechile.cl/sites/default/files/documentos/InformeSecuestro_v6.pdf

OFICINA CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE 28-10-2025 16:56 VIRTUAL

Un repaso reciente muestra que las grandes plataformas en Chile ya ofrecen botón de emergencia, monitoreo en tiempo real y grabación de audio en ciertas condiciones, pero sin estándar mínimo legal uniforme ni formatos comunes para entregar datos críticos a Carabineros cuando hay una emergencia en curso[7].

Así las cosas, la presente iniciativa pretende incorporar modificaciones en la Ley N° 21.553, que regula a las empresas de aplicación de transportes (EAT) y los servicios que a través de ellas se presten, en vista y considerando que es una norma sectorial idónea, dada su especificidad, para elevar los estándares de seguridad en el diseño de este tipo de aplicaciones. Dicha ley ya contempla requisitos de operación, gestión de información y un régimen sancionatorio especial para EAT y conductores, por lo que nuestras medidas se incorporan supletoriamente en ese marco, como piso técnico mínimo y con delegación reglamentaria al Ministerio de Transportes. En particular, el artículo 5 exige hoy, entre otros, permitir el monitoreo permanente del viaje y disponer de un medio de reporte de urgencia para casos de emergencias, lo que demuestra que el legislador reconoció la dimensión de seguridad como parte del servicio y habilitó a exigir funciones in-app orientadas a la protección del pasajero. Sobre esa base, la moción precisa y eleva el estándar de seguridad (botón de emergencia visible, detección de desvíos/detenciones, verificación dinámica de identidad/vehículo y verificación visible vía QR), cerrando brechas que la práctica reciente ha revelado.

Asimismo, el Título III (artículo 10) regula la gestión y tratamiento de la información, imponiendo a las EAT el deber de registrar y mantener datos operacionales y de entregarlos al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones bajo principios de protección de datos personales, y previendo acceso para Carabineros de Chile con fines de fiscalización. La moción se inserta armónicamente aquí al crear un formato de emergencia interoperable (ID de viaje, cuentas involucradas, vehículo, ubicación y marcas de tiempo) y un canal seguro de entrega inmediata a la autoridad cuando exista una emergencia en curso o requerimiento legal, respetando minimización y proporcionalidad. Es, en rigor, un desarrollo técnico del mismo mandato legal de resguardo y provisión de información, pero orientado a tiempos de respuesta compatibles con la dinámica del secuestro exprés.

[7] ROSALES, Francisco. “El conductor me apuñaló”: cómo las apps de transporte tuvieron que tomar medidas ante hechos de inseguridad de sus pasajeros, El Dinamo, 22 de septiembre 2025, disponible en: https://www.eldinamo.cl/sociedad/2025/09/20/el-conductor-me-apunalo-como-las-apps-de-transporte-tuvieron-que-tomar-medidas-ante-hechos-de-inseguridad-de-sus-pasajeros/

OFICINA CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE 28-10-2025 16:56 VIRTUAL

Por su parte, el Título IV (artículo 11) fija infracciones graves diferenciadas para EAT y conductores -como suplantación de conductor, operar con vehículos no habilitados o no usar distintivo- y sanciones en el artículo 12 aplicables por Juzgados de Policía Local. La moción agrega hipótesis coherentes con la finalidad de seguridad ya prevista en la ley, que es, sancionar la omisión de funciones críticas (botón de emergencia, alertas por desvío, verificación dinámica, canal de emergencia) y, en el caso de conductores, deshabilitar mecanismos de seguridad o usar vehículo no coincidente con el registrado. De este modo, se refuerza el incentivo regulatorio para que la seguridad no dependa de políticas privadas cambiantes, sino de obligaciones legales verificables.

Por consiguiente, y con el mérito de los antecedentes expuestos, vengo en someter a la consideración de esta Honorable Corporación, el siguiente:

PROYECTO DE LEY

"**Artículo Único°.-** Modifíquese la Ley N° 21.553 que regula a las aplicaciones de transporte remunerado de pasajeros y los servicios que a través de ellas se presten, en el siguiente tenor:

a) Intercálense en el artículo 5, a continuación de la letra l), las siguientes letras m), n) y ñ):

"m) Disponer de un mecanismo de emergencia nativo y permanentemente visible, que permita al usuario establecer contacto directo con los servicios de emergencia y enviar alertas a contactos de confianza, incluyendo la ubicación en tiempo real y los datos esenciales del viaje.

n) Implementar un sistema de alerta por desvíos que, ante rutas anómalas o detenciones prolongadas no previstas, notifique al pasajero y ofrezca opciones de seguridad, tales como contactar a los servicios de emergencia, finalizar el viaje en un punto seguro o compartir la ruta.

ñ) Verificar dinámicamente la identidad del conductor al inicio de sesión y validar periódicamente el vehículo adscrito, debiendo prevenir el uso de perfiles compartidos, la suplantación de identidad y la utilización de patentes no coincidentes con el vehículo autorizado."

b) Crease el siguiente artículo 5 bis:

OFICINA VIRTUAL
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
28-10-2025
16:56

"Artículo 5 bis.- Registros mínimos del viaje. Las EAT deberán mantener registros del viaje que comprendan, a lo menos, el identificador de la cuenta del conductor, la individualización del vehículo, el origen y destino, la ruta efectivamente seguida, las marcas de tiempo y los eventos de seguridad activados, por un plazo de doce meses. Dichos registros se resguardarán conforme al marco legal de protección de datos personales, aplicándose principios de licitud, finalidad, proporcionalidad, minimización y seguridad. Su comunicación a autoridades competentes procederá en virtud de orden judicial u otras hipótesis legalmente habilitantes."

c) Intercálase el siguiente artículo 7 bis:

"Artículo 7 bis.- Durante la prestación del servicio, el vehículo deberá exhibir interiormente un código de verificación u otro medio equivalente que permita al pasajero confirmar el conductor, la patente y el viaje en curso, conforme determine el reglamento."

d) Intercálase el siguiente artículo 10 bis:

"Artículo 10 bis.- Las EAT deberán habilitar un canal seguro y estandarizado para la entrega expedita a la autoridad competente de los datos esenciales del viaje vinculados a una emergencia en curso o a requerimientos legales, de acuerdo con la normativa vigente.

Un reglamento determinará, el formato mínimo interoperable de dicha información, que incluirá, al menos, el identificador del viaje, las cuentas involucradas, las características del vehículo, la ubicación y las marcas de tiempo, respetando los principios de minimización y proporcionalidad."

e) Modificase el artículo 11 en el siguiente sentido:

i. En su numeral 1, agréguense las siguientes letras j), k),l) y m):

"j) No disponer del mecanismo de emergencia a que se refiere la letra m) del artículo 5.

k) No implementar el sistema de alerta por desvíos a que se refiere la letra n) del artículo 5.

l) No verificar dinámicamente la identidad del conductor o no validar periódicamente el vehículo adscrito, en los términos de la letra ñ) del artículo 5.

m) No habilitar el canal seguro de información de emergencia o no entregar los datos esenciales del viaje en la forma y plazos que establezca el reglamento, conforme al artículo 10 bis."

OFICINA CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE 28-10-2025 16:56 VIRTUAL

ii. En su numeral 2:

1. Sustitúyase la letra c) por la siguiente*:*

"c) Conducir por una ruta distinta de la sugerida en la aplicación, sin activar o deshabilitando los mecanismos de alerta de seguridad, salvo que concurran las excepciones del artículo 5."

2. Agréguese la siguiente letra g):

"g) Utilizar un vehículo no coincidente con el registrado para el viaje, o deshabilitar los mecanismos de verificación visibles a que se refiere el artículo 7 bis."

OFICINA CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE 28-10-2025 16:56 VIRTUAL

FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JOSÉ MIGUEL CASTRO B.

FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. XIMENA OSSANDÓN I.

OFICINA
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
28-10-2025
16:56
VIRTUAL