



PERIODO LEGISLATIVO 2026-2030

LEGISLATURA 374

Modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para disponer la devolución íntegra del valor del pasaje cancelado en el transporte interurbano de pasajeros

SESIÓN N°30

FECHA08-06-2026

☒ PRIMER TRÁMITE CONST.
☐ SEGUNDO TRÁMITE CONST. (S)

DESTINACIÓN

☐ 01.- AGRICULTURA, SILVICULTURA Y DESARROLLO RURAL
☐ 02.- DEFENSA NACIONAL
☒ 03.- ECONOMÍA, FOMENTO; MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TURISMO
☐ 04.- EDUCACIÓN
☐ 05.- HACIENDA
☐ 06.- GOBIERNO INTERIOR, NACIONALIDAD, CIUDADANÍA Y REGIONALIZACIÓN
☐ 07.- CONSTITUCIÓN, LEGISLACIÓN, JUSTICIA Y REGLAMENTO
☐ 08.- MINERÍA Y ENERGÍA
☐ 09.- OBRAS PÚBLICAS
☐ 10.- RELACIONES EXTERIORES, ASUNTOS INTERPARLAMENTARIOS E INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA
☐ 11.- SALUD
☐ 12.- MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES
☐ 13.- TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
☐ 14.- VIVIENDA, DESARROLLO URBANO
☐ 15.- TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
☐ 16.- RÉGIMEN INTERNO Y ADMINISTRACIÓN
☐ 17.- DERECHOS HUMANOS Y PUEBLOS ORIGINARIOS
☐ 18.- LA FAMILIA

☐ 19.- CIENCIAS Y TECNOLOGÍA
☐ 20.- BIENES NACIONALES
☐ 21.- PESCA, ACUICULTURA E INTERESES MARÍTIMOS
☐ 22.- DE EMERGENCIA, DESASTRES Y BOMBEROS
☐ 24.- CULTURA, ARTES Y COMUNICACIONES
☐ 25.- SEGURIDAD CIUDADANA
☐ 27.- ZONAS EXTREMAS Y ANTÁRTICA CHILENA
☐ 29.- DEPORTES Y RECREACIÓN
☐ 31.- DESARROLLO SOCIAL, SUPERACIÓN DE LA POBREZA Y PLANIFICACIÓN
☐ 33.- RECURSOS HÍDRICOS Y DESERTIFICACIÓN
☐ 34.- MUJERES Y EQUIDAD DE GÉNERO

☐ COMISIÓN DE HACIENDA, EN LO PERTINENTE.
☐ COMISIÓN MIXTA.
☐ COMISIÓN ESPECIAL MIXTA DE PRESUPUESTOS.
☐ EXCMA. CORTE SUPREMA, EN LO PERTINENTE.
☐ OTRA:



PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA EL DFL 3°, 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, PARA ESTABLECER LA DEVOLUCIÓN ÍNTEGRA DEL VALOR DEL PASAJE EN EL TRANSPORTE INTERURBANO DE PASAJEROS EN BUSES.

I. Antecedentes

El transporte interurbano de pasajeros en buses constituye uno de los principales medios de movilidad de la población chilena, especialmente para aquellos sectores que no cuentan con vehículo particular u otros medios de transporte a larga distancia.

Diariamente, miles de personas recurren a este servicio para conectarse con sus familias, acceder a centros de salud, cumplir compromisos laborales o simplemente viajar entre regiones.

En ese contexto, la relación entre pasajeros y las empresas de transporte interurbano es una relación asimétrica en la que el usuario se encuentra en una posición de manifiesta vulnerabilidad frente a empresas que operan en un mercado altamente concentrado.

Esto se expresa con especial claridad en las condiciones actuales de devolución de pasajes. Hoy, cuando un pasajero decide desistir de un viaje por el motivo que sea, y solicita la devolución de su ticket, las empresas retienen un porcentaje del valor pagado, que en la práctica alcanza hasta



un 15% del precio del pasaje, invocando costos administrativos o cargos por gestión.

Sin embargo, esta retención no encuentra una justificación efectiva que se base en algún perjuicio económico que la empresa haya sufrido. Por el contrario, el asiento que el pasajero devuelve es inmediatamente puesto de nuevo a la venta, permitiendo a la empresa comercializarlo nuevamente y obtener un segundo ingreso por el mismo servicio que no fue devuelto de manera íntegra al consumidor. De esta manera, la empresa cobra dos veces por un mismo asiento, una al pasajero original que devuelve el ticket, y otra al nuevo comprador que usa el mismo lugar.

La ley N°19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores establece como principio general el derecho de los usuarios a recibir un trato justo y no abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios. No obstante, la normativa vigente en materia de transporte interurbano no contempla una regulación expresa y suficiente respecto de las condiciones de devolución de pasajes, lo que ha permitido que las empresas del rubro establezcan unilateralmente políticas de retención que, en los hechos, operan como una penalización encubierta al consumidor por ejercer un derecho legítimo.

Esta retención puede parecer una cifra menor en términos absolutos, pero su impacto puede ser desproporcionado para los usuarios de menores ingresos, quienes son precisamente los que más dependen de este tipo de transporte para movilizarse por nuestro país.

Es por esto que resulta fundamental establecer limitaciones en la normativa vigente que permitan asegurar una devolución íntegra del pasaje interurbano, cuando los clientes hacen valer su derecho a cancelar el viaje.

II. Idea matriz



El presente proyecto de ley busca establecer la prohibición de que empresas de transporte interurbano de retener un porcentaje del valor del pasaje cuando el usuario decida solicitar la devolución.

En virtud de lo expuesto precedentemente, las y los diputados firmantes ponen a disposición el siguiente

Proyecto de ley

Artículo único.- Agréguese un inciso final nuevo al artículo 3 del DFL N°3, 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, del siguiente tenor:

“Asimismo, los usuarios del servicio de transporte interurbano de pasajeros en buses tendrán derecho a la devolución íntegra del valor del pasaje cuando desistan del viaje y soliciten su cancelación con una anticipación mínima de tres horas respecto de la hora de salida del servicio contratado. Queda expresamente prohibido a los operadores retener cualquier porcentaje o monto del valor pagado a título de cargo por gestión, comisión administrativa, costo de procesamiento, u otra. La devolución deberá efectuarse dentro del plazo máximo de cinco días hábiles contados desde la solicitud de devolución.”


H.D. FÉLYPE CAMAÑO C.



DISTRITO 19





FELIPE CAMANO C.
H.D. FELIPE CAMANO C.



RAUL SOTO M.
H.D. RAUL SOTO M.



PATRICIO BRIONES M.
H.D. PATRICIO BRIONES M.



IRACI HASSLER J.
H.D. IRACI HASSLER J.

