

Ley N° 21.553 sobre Empresas de Aplicaciones de Transporte (EAT)



FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
Servicio Nacional del Consumidor

ODECU

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Ley N° 21.553 sobre Empresas de Aplicaciones de Transporte (EAT)

Observatorio de Consumidores en Políticas Públicas

Antecedentes

Durante los últimos años, el transporte de pasajeros en Chile experimentó una transformación profunda con la llegada de aplicaciones móviles como Uber, DiDi, Cabify e InDrive. Estas plataformas cambiaron los hábitos de movilidad de millones de personas, pero durante mucho tiempo operaron en un vacío normativo que generaba incertidumbre tanto para los usuarios como para los conductores y para el mercado en general.

Con el objetivo de ordenar este sector, se promulgó el 19 de abril de 2023 la Ley N° 21.553, conocida popularmente como la "Ley Uber". Esta normativa crea un marco legal específico para las Empresas de Aplicaciones de Transporte (EAT) y establece deberes concretos para las plataformas, los conductores y los vehículos que prestan este tipo de servicios.

A nivel general, la Ley N° 21.553 regula el transporte remunerado de pasajeros prestado a través de aplicaciones digitales, siendo su objetivo central garantizar mayor seguridad para quienes usan estas plataformas, estableciendo condiciones laborales más equitativas para las y los conductores, sumado a asegurar una competencia más justa con el transporte tradicional, especialmente con los taxistas.

Antes de esta ley, cualquier persona podía manejar en estas aplicaciones sin requisitos formales de ningún tipo. No obstante, la normativa cambia eso ya que fija estándares mínimos de calidad, exige registros oficiales y obliga a las empresas a dar información clara a los usuarios antes, durante y después del viaje. En términos simples, pone reglas del juego donde antes no las había.

Sin embargo, a más de tres años después de su promulgación, la ley todavía no está plenamente vigente, y su proceso de implementación ha tenido múltiples obstáculos, lo que ilustra con claridad las dificultades del Estado para regular un sector que avanza más rápido que la institucionalidad.

En ese sentido, se destaca que el reglamento fue rechazado dos veces por la Contraloría General de la República, y fue recién en marzo de 2025 que el organismo aprobó una tercera versión presentada por el Ministerio de Transportes del gobierno del ex presidente Gabriel

Boric. Dicho reglamento, nunca fue publicado en el Diario Oficial (condición indispensable para que la norma entre en vigor) por negociaciones políticas entre el gobierno anterior y el actual.

Cabe recalcar, que una vez en funciones, el Gobierno del presidente José Antonio Kast no publicó el reglamento, sino que anunció en abril de 2026 que lo modificaría antes de publicarlo, argumentando que los requisitos vigentes tenían un impacto negativo en el empleo. Ese intento de modificación fue rechazado por la Contraloría en junio de 2026, por carecer de fundamentos técnicos, jurídicos y fácticos suficientes, y por no haber sido sometido a consulta pública. El resultado es que, a la fecha de este documento, las y los consumidores siguen usando estas plataformas sin la protección efectiva que la ley prometió hace más de tres años.

MARCO REGULATORIO

La Ley Uber regula a tres actores principales, entre ellas están: las Empresas de Aplicaciones de Transporte (EAT), los conductores y los vehículos. Cada uno de ellos tiene requisitos específicos que cumplir para poder operar de manera legal.

Las EAT son todas aquellas personas jurídicas que ponen a disposición del público una plataforma digital para conectar a conductores con pasajeros. Quedan incluidas en esta categoría Uber, DiDi, Cabify e InDrive, entre otras. Para operar legalmente en Chile, estas empresas deben estar constituidas como personas jurídicas con domicilio en el país y tener giro de transporte remunerado de pasajeros registrado ante el SII. Además, deben inscribirse en el Registro Nacional de Empresas de Aplicaciones de Transporte, que es administrado por la Subsecretaría de Transportes y es de consulta pública, lo que significa que cualquier persona puede verificar si una aplicación está operando dentro de la ley.

Entre sus obligaciones más relevantes, las EAT deben mantener canales permanentes de atención para consultas, reclamos y denuncias, sumado a seguros que cubran a conductores, pasajeros, vehículos y terceros. También debe reportar periódicamente al Ministerio de Transportes información actualizada sobre sus operaciones.

Es relevante comprender que los conductores que deseen trabajar en estas plataformas deben cumplir una serie de requisitos que antes no existían. En primer lugar, deben inscribirse en el Registro Nacional de Servicios de Transporte de Pasajeros, indicando su identidad, el vehículo que utilizan y las aplicaciones en las que trabajan. Además, deben obtener una licencia de conducir de clase profesional A2, lo que implica acreditar experiencia, capacitación y pasar los exámenes correspondientes, un trámite que tiene un costo aproximado de \$300.000 pesos y además están obligados a no tener antecedentes penales que les impidan ejercer el transporte de pasajeros (CNN Chile, 2025).

Otro aspecto relevante es que los conductores solo pueden prestar servicios en la región donde estén inscritos. Esto limita la movilidad entre regiones, aunque se permite terminar una carrera que tenga como destino la región de inscripción del conductor.

Asimismo, los vehículos utilizados para prestar servicios de transporte por aplicación también deben cumplir requisitos técnicos específicos como tener una cilindrada mínima de 1.4 litros (o 70 kW en el caso de vehículos eléctricos), no superar un año de antigüedad al momento de su primera inscripción, pertenecer a personas naturales y cada conductor puede registrar hasta dos vehículos.

En cuanto a los derechos de las y los consumidores, la Ley Uber incorpora de manera explícita la aplicación de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores a todos los contratos que los pasajeros celebren con las plataformas de transporte. Esto significa que, como usuaria o usuario de Uber, DiDi, Cabify u otra aplicación, tienes los mismos derechos que en cualquier otra relación de consumo, y las empresas tienen la obligación directa de responder ante alguna vulneración de derechos.

A continuación se detallan los derechos más relevantes que esta ley reconoce a las personas que usan estos servicios:

- **Derecho a información previa y clara:** Antes de confirmar un viaje, la aplicación debe informarte sobre el recorrido propuesto, el tiempo estimado de traslado y el costo total del servicio. Esta información debe permitirte comparar opciones y decidir de manera informada si contratas el servicio o no.
- **Derecho a tarifa fija:** La tarifa que se te muestra al inicio del viaje no puede modificarse una vez aceptado el servicio, salvo en situaciones excepcionales como cambio de ruta solicitado por el pasajero, interrupciones viales imprevistas o accidentes. Esto pone fin a la práctica de tarifas que aumentaban sin aviso.
- **Derecho a conocer quién te lleva:** Las empresas están obligadas a informarte los datos del conductor inscrito (nombre y calificación) y las características del vehículo antes o al inicio del viaje. No puedes ser transportada o transportado por una persona que no esté debidamente registrada.
- **Derecho a reclamar:** Las plataformas deben mantener de manera permanente canales de comunicación accesibles para que puedas presentar consultas, reclamos o denuncias. Esto incluye mecanismos dentro de la propia aplicación.
- **Derecho a seguro:** Cada viaje que realizas debe estar cubierto por un seguro contratado por la empresa que protege a los pasajeros en caso de accidente u otro siniestro. La cobertura mínima será definida por el reglamento del Ministerio de Transportes.
- **Derecho a transparencia de datos:** Las EAT deben informar al Ministerio de Transportes datos sobre rutas, cotizaciones y evaluaciones, sin vulnerar la privacidad personal de los pasajeros.

Por otra parte, uno de los avances más significativos de la Ley Uber es que hace expresamente aplicable la Ley N° 19.496 a los contratos de transporte por aplicación. Esto tiene consecuencias prácticas muy importantes ya que el SERNAC tiene competencia para fiscalizar a estas empresas y tramitar reclamos en su nombre y por tanto, las empresas tienen la obligación de responder directamente ante las y los consumidores como proveedoras del servicio y en caso de incumplimiento, los usuarios pueden recurrir a los Tribunales de Justicia o al SERNAC para hacer valer sus derechos.

En caso de incumplimiento de la ley, establece un sistema de sanciones para quienes incumplan sus disposiciones. Las multas para los conductores que operen sin estar inscritos en el Registro Nacional o sin estar adscritos a una EAT van de 3 a 10 UTM (entre \$204.000 y \$683.000 aproximadamente, según valores de abril de 2025). En caso de reincidencia dentro de un año, las sanciones pueden duplicarse y las infracciones leves tienen multas menores, de 1 a 3 UTM.

Para las empresas de aplicación, las sanciones son más severas e incluyen la posibilidad de cancelación de su inscripción en el Registro si operan con vehículos o conductores que no cumplen la normativa, si no mantienen los canales de reclamo, o si comercializan o comprometen indebidamente las inscripciones en el Registro. Adicionalmente, el Ministerio de Transportes tiene la facultad de evaluar anualmente las condiciones de congestión y oferta de transporte en cada ciudad, pudiendo suspender temporalmente nuevas inscripciones en el Registro si así lo determina por razones de interés público.

En la actualidad, el proceso de implementación de la Ley Uber ha sumado un nuevo capítulo de incertidumbre ya que en abril de 2026, el Ministerio de Transportes, ingresó a la Contraloría General de la República el Decreto N° 94 de 2026, que buscaba modificar el reglamento aprobado en 2025. Los cambios propuestos por el Ejecutivo apuntaban principalmente a reducir las barreras de entrada al sistema, bajo el argumento de que los requisitos vigentes tenían un impacto negativo en el empleo. Entre las medidas contempladas se encontraban el aumento de los años de antigüedad permitidos para los vehículos, la eliminación de exigencias sobre cilindrada y potencia del motor, y facilidades para el reemplazo de conductores registrados.

Sin embargo, el 10 de junio de 2026, la contralora Dorothy Pérez emitió un oficio mediante el cual resolvió no dar curso al decreto. Así, la Contraloría determinó que la propuesta eliminaba, modificaba y disminuía exigencias técnicas aplicables a los vehículos de transporte sin que constaran en el expediente los fundamentos fácticos, técnicos y jurídicos que justificaran tales medidas. Además, el organismo observó que los cambios no fueron sometidos a un proceso de consulta pública, lo que debilitaba aún más su sustento formal. De igual forma, advirtió que rebajar los estándares ya vigentes, exige una justificación especialmente rigurosa y que su ausencia podría constituir una decisión arbitraria o una desviación de poder, incumpliendo la la Ley N° 19.880 que rige los actos administrativos.

Esta situación obliga al Ministerio de Transportes a revisar íntegramente el decreto, corregir las observaciones y presentar una nueva propuesta si pretende avanzar en los ajustes regulatorios. Y, por tanto, avanzar en otorgar mayor certidumbre a las y los consumidores.

Asimismo, la decisión de la Contraloría es útil en tanto reafirma que no es posible rebajar estándares de protección sin una justificación técnica rigurosa y justamente la flexibilización propuesta afectaba directamente requisitos de seguridad relevantes para los pasajeros, como la antigüedad y las condiciones técnicas de los vehículos. Al mismo tiempo, este nuevo episodio pone en evidencia una preocupación que se ha señalado reiteradamente: la incertidumbre regulatoria es, en sí misma, una forma de desprotección al consumidor.

DEBATE EN TORNO A LA LEY UBER

Algunos aspectos han generado controversia entre distintos actores: En primer lugar, las propias empresas como Uber, DiDi y Cabify manifestaron públicamente su disconformidad con el reglamento aprobado en 2025, señalando que no se incorporaron sus propuestas durante las mesas de trabajo con el Ministerio de Transportes y que algunas restricciones afectarían negativamente su operación. Uber, en particular, advirtió que publicar el reglamento sin que la plataforma de registro estuviera lista sería técnicamente inviable y podría generar un corte del servicio en Chile, dejando a más de 250.000 conductores sin poder trabajar.

En segundo lugar, se encuentra el costo del proceso de habilitación para conductores, que incluye la obtención de la licencia profesional A2 y otros trámites por cerca de \$300.000 pesos, lo que ha sido señalado como una barrera de entrada significativa para personas de menores ingresos que ven en estas plataformas una fuente de sustento. Este argumento adquiere especial relevancia si se considera que, según cifras disponibles al inicio de 2026, solo el 35% de los conductores activos contaba con licencia A2, y que la capacidad de emisión de las municipalidades (aproximadamente 70.000 licencias anuales de todos los tipos) sería insuficiente para abordar la demanda sin generar grandes congestiones en el proceso (Practicatest.cl, 2026).

No obstante, este debate no debe resolverse a costa de rebajar los estándares de seguridad para los pasajeros, puesto que la solución no pasa por eliminar requisitos, sino por diseñar políticas activas que faciliten el acceso a la habilitación para conductores de menores recursos, como subsidios, plazos adecuados y mayor capacidad de las instituciones implicadas en la gestión.

En tercer lugar, está la restricción que limita a conductores y vehículos a operar solo en la región donde están inscritos es vista por algunos expertos como un obstáculo para la movilidad laboral y para la eficiencia del mercado, mientras que otros la consideran necesaria para una mejor fiscalización y trazabilidad del servicio. Este es un punto en que la evidencia comparada puede ser útil para fundamentar una decisión de política pública.

Finalmente, el largo proceso de implementación de la ley (que tardó más de dos años desde su promulgación hasta tener un reglamento aprobado, y que en 2026 enfrenta un nuevo intento frustrado de modificación) ha generado críticas sobre la capacidad del Estado de hacer efectivos los derechos reconocidos en la norma. El propio exministro de Transportes, Juan Carlos Muñoz, reconoció públicamente que "como ministerio nos hemos demorado más de lo que nos deberíamos haber demorado". Esta demora no es un dato menor ya que cada día que la ley no está vigente es un día en que los consumidores quedan desprotegidos.

Preguntas para la discusión:

Con el propósito de enriquecer el análisis y fomentar un debate informado entre distintos actores, se proponen las siguientes preguntas orientadoras:

- ¿Puede considerarse la demora en la publicación del reglamento una vulneración en sí misma de los derechos de las y los consumidores?
- ¿Cómo se puede mejorar la coordinación institucional entre el Ministerio de Transportes, la Contraloría y el SERNAC para agilizar la protección efectiva de las personas usuarias?
- ¿Dónde está el límite entre flexibilizar requisitos para ampliar la oferta de conductores y rebajar estándares de protección para los pasajeros?
- ¿Debería la ciudadanía ser consultada cuando se modifican estándares de seguridad que ya estaban vigentes y reconocidos en un reglamento aprobado?
- ¿Qué rol deberían cumplir las organizaciones de consumidores en los procesos de elaboración y modificación de reglamentos que afectan servicios de uso masivo?
- ¿Cómo se protege al consumidor frente a decisiones algorítmicas opacas, como las tarifas dinámicas, que pueden generar discriminación territorial o económica?
- ¿Cuál es la responsabilidad de las plataformas frente a incidentes ocurridos durante un viaje, especialmente considerando que los conductores no son empleados directos?
- ¿Es el caso de la Ley Uber un ejemplo de regulación reactiva insuficiente, o refleja una tensión estructural entre innovación tecnológica e institucionalidad pública?

Conclusiones

La Ley N° 21.553 representa un avance importante en la regulación del transporte por aplicación en Chile. Por primera vez, el uso de plataformas como Uber o DiDi estará respaldado por un marco legal que reconoce derechos concretos a las y los pasajeros, sumado al establecimiento de responsabilidades claras para las empresas. Sin dudas, esto abre la puerta a una mejor protección de derechos y a mecanismos de reclamo más efectivos.

Sin embargo, la historia de esta ley es también la historia de una promesa pendiente, fue promulgada en abril de 2023, su reglamento fue rechazado dos veces, negociado entre dos gobiernos, y finalmente el intento de modificarlo antes de publicarlo fue frenado por la Contraloría. Así, a más de tres años de su entrada en vigencia formal, las y los consumidores siguen usando estas plataformas sin la protección que la ley establece, eso no es un dato técnico, sino que es una falla de política pública con consecuencias reales sobre la ciudadanía.

Se sostiene que la incertidumbre regulatoria es, en sí misma, una forma de desprotección al consumidor. Cuando una ley existe pero no rige, cuando los derechos están escritos pero no son exigibles, cuando el Estado demora años en implementar lo que el Congreso ya aprobó, el resultado práctico es el mismo que si la ley no existiera, en este caso, que las personas sigan expuestas a servicios sin estándares, sin seguros efectivos y sin mecanismos de reclamo claros.

En cuanto a la flexibilización de requisitos, se comprende que existe una tensión legítima entre ampliar el acceso al trabajo en plataformas y mantener estándares de seguridad para los pasajeros, no obstante, esa tensión no se resuelve rebajando los estándares, sino que se resuelve con políticas activas de habilitación, con plazos adecuados y con una fiscalización eficaz. Es de suma relevancia destacar que la seguridad de las y los consumidores no puede ser la variable de ajuste de las decisiones de políticas de empleo.

Finalmente, el caso de la Ley Uber da espacio para reflexión más amplia sobre la regulación de plataformas digitales que intermedian servicios esenciales. El ejemplo del transporte es solo el primer campo donde esta tensión se ha hecho visible, pero hay muchos otros, como el delivery, la salud, los cuidados y otros sectores que enfrentarán desafíos similares, ahí es donde es necesario que Chile desarrolle capacidades institucionales para regular con mayor agilidad, transparencia y participación ciudadana, antes de que el vacío normativo vuelva a ser la norma.

Bibliografía

Biobío Chile. (2026, junio). Revés para De Grange: Contraloría frena reglamento de Ley Uber. <https://www.biobiochile.cl>

CNN Chile. (2025, abril). El trámite que cuesta cerca de \$300 mil pesos que será obligatorio para choferes de aplicaciones. <https://www.cnnchile.com>

Cooperativa. (2026, junio). Ley Uber: Contraloría objetó reglamento ingresado por Transportes. <https://www.cooperativa.cl>

El Mostrador. (2025, febrero). Requisitos que establece la Ley Uber para conductores y vehículos en Chile. <https://www.elmostrador.cl>

La Tercera. (2026, abril). Entrevista al ministro Louis de Grange. <https://www.latercera.com>

Ley N.° 19.496, establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. (1997). Diario Oficial de la República de Chile. <https://www.bcn.cl>

Ley N.° 19.880, establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado. (2003). Diario Oficial de la República de Chile. <https://www.bcn.cl>

Ley N.° 21.553, regula las empresas de aplicación de transporte y los servicios que prestan. (2023, 19 de abril). Diario Oficial de la República de Chile. <https://www.bcn.cl>

Practicatest.cl. (2026, 31 de marzo). Ley Uber en Chile 2026: qué es, requisitos y cuándo entra en vigencia. <https://practicatest.cl/blog/articulos-especiales/ley-uber-chile-requisitos-conductores-vigencia>

Radio Universidad de Chile. (2026, junio). Por falta de fundamentos técnicos: Contraloría frena nuevo reglamento de la Ley Uber. <https://radio.uchile.cl>

T13. (2025, 11 de abril). Cuesta cerca de \$300 mil: El trámite de la Ley Uber que será obligatorio para los conductores de aplicación. <https://www.t13.cl>

T13. (2026, junio). Contraloría no da curso a decreto del Ministerio de Transportes que flexibiliza requisitos a conductores y vehículos. <https://www.t13.cl>

