

SESIÓN 36ª ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO, MIPYMES, PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TURISMO, CORRESPONDIENTE AL PERÍODO LEGISLATIVO 2018-2022, CELEBRADA EN DÍA MARTES 12 DE MARZO DE 2019. SE ABRE A LAS 18:35 HORAS.

SUMARIO

- Escuchar a los representantes de Agentes de Turismo de San Pedro de Atacama, señores Francisco Renard y Saturnino Ramos, para que expongan acerca de la problemática que han observado en el desarrollo armónico de su actividad.

- Recibir a la Subsecretaria de Turismo, señora Mónica Zalaquett, con el objeto que informe sobre la inversión pública en promoción y publicidad de los destinos turísticos de cada una de las regiones de Chile y respecto de la baja afluencia de turistas en los destinos nacionales en el último tiempo, sus causas, efectos y medidas para hacerle frente, tanto de turistas nacionales como extranjeros.

- Iniciar la discusión y votación de las modificaciones que se presenten al proyecto de ley, iniciado en moción del senador señor Ossandón y de los ex senadores, señor Tuma, y señora Pérez, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas, en lo relativo a la responsabilidad del usuario y del emisor en casos de uso fraudulento de estos medios de pago, boletín N° 11.078-03 (S). Para nuevo primer informe. Se despacha informe y se designa diputado informante al señor Jaime Naranjo Ortiz.

ASISTENCIA

Asisten los diputados (as) miembros de la Comisión señora Sofía Cid, señores Barrera, don Boris; Bernal, don Alejandro; Garín, don Renato; Jürgensen, don Harry; Mellado, don Miguel; Naranjo, don Jaime; Rentería, don Rolando; Sepúlveda, don Alexis; Silber, don Gabriel; Van Rysselberghe, don Enrique y Velásquez, don Pedro.

Asisten también el diputado Karim Bianchi y el senador Manuel José Ossandón.

Preside la sesión el titular, diputado señor Alexis Sepúlveda Soto. Actúa como abogado secretario de la Comisión el titular, señor Alvaro Halabi Diuana, como abogado ayudante, el señor Víctor Hellwig Tolosa y como secretaria ejecutiva la señorita Luz Alicia Barrientos Rivadeneira.

Comparecen invitados el Ministro de Economía José Ramón Valente, la Jefa de Asesores del señora Michele Labbé, y las asesoras, señoras Cecilia Flores y Ximena Contreras; la Subsecretaria de Turismo, señora Mónica Zalaquett, junto a la Encargada de Comunicaciones de la Subsecretaría, señora Pía Rubio; la asesora del Gabinete Sernatur, señora Carmen Gloria Alonso y la asesora, señora María Paz Lagos; los agentes de turismo de San Pedro de Atacama, señores Francisco Renard y Saturnino Ramos;

CUENTA

Se da cuenta de los siguientes documentos:

1.- Oficio N° 14.540 del Secretario General de la Corporación, señor Miguel Landeros, por el cual remite el proyecto de ley, iniciado en moción del senador señor Ossandón y de los ex senadores, señor Tuma, y señora Pérez, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas, en lo relativo a la responsabilidad del usuario y del emisor en casos de uso fraudulento de estos medios de pago, boletín N° 11.078-03 (S). Para nuevo primer informe.

En tabla.

2.- Oficio de S. E., el Presidente de la República por el cual hace presente la urgencia calificada de "simple", para el despacho del proyecto de ley iniciado en mensaje de S.E. el Presidente de la República, que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores, boletín N° 12409-03.

A sus antecedentes.

3.- Comunicación del Presidente de la Comisión, señor Alexis Sepúlveda por la cual informa a la Comisión que presenta su renuncia a este cargo.

La Comisión acepta la renuncia por unanimidad, se procede de acuerdo a los artículos 240 y siguientes del reglamento de la Corporación

4.- Excusa del Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, CONADECUS, señor Hernán Calderón, por haber contraído compromisos con anterioridad, solicita ser considerado más adelante.

ACUERDOS

La Comisión acuerda:

1.- Alterar la tabla de la orden del día con el objeto de proceder en el primer lugar de la tabla a la discusión y votación de las modificaciones que se presenten al proyecto de ley, iniciado en moción del senador señor Ossandón y de los ex senadores, señor Tuma, y señora Pérez, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas, en lo relativo a la responsabilidad del usuario y del emisor en casos de uso fraudulento de estos medios de pago, boletín N° 11.078-03 (S).

2.- Mantener el acuerdo de designar diputado informante en el proyecto de ley que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas, en lo relativo a la responsabilidad del usuario y del emisor en casos de uso fraudulento de estos medios de pago, boletín N° 11.078-03 (S) al señor Jaime Naranjo.

ORDEN DEL DIA

1.- Iniciar la discusión y votación de las modificaciones que se presenten al proyecto de ley, iniciado en moción del senador señor Ossandón y de los ex senadores, señor Tuma, y señora Pérez, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas, en lo relativo a la responsabilidad del usuario y del emisor en casos de uso fraudulento de estos medios de pago, boletín N° 11.078-03 (S).

El Presidente de la Comisión, diputado Alexis Sepúlveda, señala que es necesario proceder a la discusión y votación de indicaciones que a este proyecto de ley se han presentado y que la Sala de la Corporación ha remitido para que se emita un nuevo primer informe. Al efecto señala que se encuentra presente el Ministro de Economía señor José Ramón Valente.

Explica que en la discusión de este proyecto de ley se realizó un trabajo pre legislativo entre asesores de Gobierno y de los parlamentarios. Uno de los temas importantes es el del deducible, al que se refirió la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras en su momento y que también mencionaron otros invitados, como Bancoestado y que apuntaba a evitar que, con la supresión del seguro que se contrata en estos servicios, pudiera haber un mecanismo de responsabilidad para el usuario, de manera que fuera cuidadoso y diligente en el uso de sus medios de pago.

Comenta que el deducible como tal no fue una propuesta parlamentaria, sin perjuicio que se haya incluido en las indicaciones, pero que fue una solución, en su opinión apropiada que permitió abordar una solución para un conjunto de operaciones complejas y transacciones. Agrega que el senador Ossandón debe reconocer como autor de la moción, que su proyecto de ley estaba limitado casi exclusivamente al uso de las tarjetas de crédito y que la Comisión terminó por ampliarlo a todo tipo de transacción electrónica, compras por internet y transacciones de tecnología futura.

Estima que el impacto del deducible faltó analizarlo un poco más, que es un mecanismo financiero que se usa en diferentes contratos, como los seguros y que apuntan a la responsabilidad de la totalidad del uso, en este caso, del medio de pago o la tarjeta. No se comparó el impacto que podía tener incluso con los seguros y el concepto les permite a los bancos efectuar el cobro de los deducibles, que en el caso de transacciones menores a 15 mil pesos o que tiene dos reclamos o fraudes de los que se es víctima, el deducible termina siendo mayor que el reclamo y se puede dar la opción de preferir perder el dinero o puede terminar siendo más caro que el seguro que se contrata. Ese es el error en el impacto financiero que puede tener la consideración del deducible.

El **diputado Miguel Mellado** recuerda que se analizó la situación de lo que ocurre a nivel mundial, en países de Europa y en Estados Unidos, se entregaron las estadísticas donde se indicaba que ese deducible era de 50 dólares en Estados Unidos y de 50 euros en Europa, donde se dice que hay también una responsabilidad del tarjetahabiente.

Lo que se evaluó en su oportunidad, dice haber votado de manera informada, era considerar la responsabilidad del tarjetahabiente, donde se lograron consensos para avanzar en los trámites legislativos y no se puede decir que estuvo todo mal el trabajo realizado, por el contrario, el proyecto fue mejorado en comparación a lo que llegó desde el Senado.

Considera que es necesario considerar la forma en que se haga responsable al tarjetahabiente, porque tiene responsabilidad de cuidado en el manejo de las tarjetas.

El **diputado Alexis Sepúlveda** precisa que lo planteado es concordante con otro punto que se ha planteado como controversia, que tiene que ver con la provisionalidad de los recursos. Las empresas tienen, y es de toda lógica, la posibilidad de recurrir judicialmente cuando un usuario, de manera maliciosa haya solicitado el reintegro de los dineros y ese punto se mantiene porque hay convicción que el artículo contiene todas las garantías y está bien redactado.

Esos depósitos provisorios no pueden llamarse definitivos porque en ese caso sería una irresponsabilidad en cuanto obligar a las instituciones financieras a reponer y no tener opción de recurrir, porque eso sería la más absoluta irresponsabilidad. El artículo protege con ello a los emisores de las tarjetas porque les exige actuar judicialmente y con una sentencia judicial poder recuperar los recursos y sancionar a quien actúa de esa manera.

Un segundo aspecto, tiene que ver con el plazo de reposición de 3 ó 7 días. Al respecto pregunta porque ese plazo y no uno mayor o menor de días y el plazo que se ha colocado de 3 días no tiene una justificación técnica. La decisión de considerar 7 días, donde se hizo un análisis en la Comisión con los expositores, porque entre 7 y 9 días las empresas emisoras logran despejar cerca del 95 por ciento de las dudas de las operaciones que se reclaman, mediante investigación interna y con los datos medios tecnológicos de que disponen, de manera que haber determinado 7 días no es una decisión antojadiza, que mira el beneficio del usuario porque así se podrá despejar casi el 95 por ciento de los casos. Si de alguna manera no se limita la situación descrita, los bancos optaran por restringir el acceso a estos medios de pago y en carecerlo por otros mecanismos.

Es partidario de mantener el plazo de 7 días, porque considera que ha sido racionalmente discutido y aprobado.

Por último, se refiere a los tiempos de reclamo y que fue muy discutido con representantes del Ejecutivo. Acota que las personas tendrán ahora 30 días, después de la notificación, sea por la notificación que se hace al comprar vía internet o a través de la cartola mensual que se emite a cada cliente. Pasados esos 30 días, no queda ninguna posibilidad que el cliente pueda reclamar, ni siquiera judicialmente porque así se queda establecido en este proyecto de ley.

Destaca que este proyecto es ambicioso y por ello deben proyectarse en transacciones de 40 mil o 60 mil pesos, en las tarjetas de crédito con sus formas de comprobación de la compra, sino también en los casos de los clientes de cuenta rut, de personas de edad que no necesariamente siguen sus transacciones.

Se han presentado indicaciones al proyecto de ley. Califica todo como un avance, salvo lo referido al deducible y los plazos de reclamo, que han propuesto sean 120 días, sin perjuicio que se pueda acordar un plazo diferente. El proyecto abarca todo tipo de transacciones, lo que multiplica el número de casos que se podrían haber considerado en el proyecto original.

Expresa que hay que ponerse en el caso en que no hay deducible y la responsabilidad del tarjetahabiente. Cuando se habla de los depósitos provisorios, en el último inciso de ese artículo, se señala que tienen esa condición, no son definitivos, porque la empresa debe tener la posibilidad de recuperar esos fondos y para ello se requiere una sentencia judicial, que se encuentre ejecutoriada o firme y lo dice expresamente ese inciso del artículo, que es algo que se requiere la acción del tribunal respectivo

La **diputada Sofía Cid** indica que se ha incorporado también dentro de las modificaciones el que los bancos no pueden ofrecer seguros para precaver por los posibles fraudes de las tarjetas o transacciones. Reitera que se amplía a cualquier transacción y no solo a las operaciones de tarjetas de crédito, incluso operaciones que o requieren plástico.

El **Ministro de Economía, señor José Ramón Valente**, manifiesta en primer lugar que se hizo un trabajo diligente por parte de la Comisión, donde se recibió a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, al Banco Central y a otros invitados durante las seis sesiones que se discutió el proyecto de ley.

Indica que como Ejecutivo estuvieron de acuerdo en estudiar esta moción parlamentaria porque asumen que este es un buen proyecto de ley, porque responde a una apreciación transversal de mejorar el balance entre proveedores y clientes, emisores y tarjetahabientes.

Destaca la gran oportunidad de coincidir entre gobierno y oposición respecto a la importancia de que la economía funcione con una mejor relación entre consumidores y empresas, ciudadanos y Estado o vendedores y compradores.

Este proyecto de ley responde a esa idea de balance entre actores del mercado y el trabajo de esta Comisión de Economía ha enriquecido este proyecto de ley, agregando las tarjetas de crédito, transferencias electrónicas y dejar abierta a otras transacciones que existen y que no se usan masivamente, aplicaciones que no son tarjetas de crédito o transferencia electrónica o tarjeta de débito, pero que se usa para transferencias de dinero y que el proyecto contempla ahora, no antes.

Respecto del plazo contado hacia atrás para reclamar de una actividad fraudulenta en la cuenta, tiene todo el sentido porque no se pueden dejar al infinito sin seguridad para continuar, para trazar la huella de la prueba.

Sobre los deducibles, se podrá o no estar de acuerdo, pero se sabe que una buena forma de legislar es mediante el estudio de legislación comparada y lo que el Banco Central presentó ante la Comisión, es que en la Unión Europea, en el Reino Unido, y en Estados Unidos es que se incorpore algún nivel inicial de dinero que no sea devuelto, pero no puede decirse que no haya sido objeto de estudio y discusión en su momento y analizado se concluyó que podía ser una figura interesante a incluir porque tiene pros y contras. Y en este caso se consideró que era un mecanismo para desincentivar el auto fraude y si no lo ha cometido debe pagar una suma de dinero igualmente.

Ese fue un balance que se hizo conscientemente en un proyecto que era bueno, que se ha mejorado y que se puede enriquecer aún más, pero en ningún caso puede decirse que el proyecto de ley que salió de esta Comisión perjudique a los consumidores o que los deje peor que la situación actual, que es claramente peor a lo que se ha despachado por la Comisión.

El **senador Manuel José Ossandon** explica que es importante que esto se analice de acuerdo a la realidad del país. Señala que esto es algo que opera en forma totalmente abusiva, con un gran poder que tiene todo el material de investigación y los medios contra un individuo que puede ser usuario de la cuenta rut.

El deducible, en la comparación de los ingresos con los países que se han referido, no tienen nada que ver con los ingresos de aquellos países y en Chile son un par de millones de personas las que usan la cuenta rut, de manera que ese dinero del deducible, que serían aproximadamente 15 mil pesos, es mucho dinero para bastante gente y significa hacerlo responsable de algo que no le corresponde.

Explica que la propuesta era de 3 días, porque hay casos en que la espera de 7 días simplemente es imposible para quien espera que le devuelvan su dinero, como puede ser el caso de una persona jubilada o de quien usa la cuenta rut y al banco no le influye en nada la espera.

Por otra parte, pregunta la razón de por qué incluir el concepto de provisorio de esa devolución, que significará abrirse a interpretaciones para terminar judicializando innecesariamente el problema, especialmente si la devolución que se reclama requiere sentencia judicial.

Precisa que este concepto de provisorio es una solicitud que le hicieron los bancos para incluirla y que corresponde a la acción de un lobista.

Arguye que la palabra debería eliminarse, que el proyecto despachado por el Senado era de lógica y sentido común, los bancos no invierten en seguridad y además obligan a tomar seguros por los que ellos mismos cobran y que este es un proyecto de ley para decir que terminan los abusos.

Afirma que este proyecto representa a millones de personas que usan la cuenta rut, 7 días para una persona que recibe la pensión básica solidaria es mucho tiempo. En esta competencia por una parte está el cliente y en la otra la institución con la información y los abogados que quiera

Si el banco descubre que hay un fraude, tiene todos los medios para perseguir a esa persona. Reitera que la idea de agregar “provisorio” fue una propuesta de un lobista que les pidió incorporar el término, lo mismo que está acá, que es con la finalidad de torcer la interpretación de la ley, pero si está tan claro en la ley, podrían eliminar la palabra “provisorio”.

El **Presidente de la Comisión, diputado Alexis Sepúlveda** aclara que el tema de los seguros ha quedado despejado en el proyecto de ley y que en relación al deducible hay consensos en votarlo.

Consulta por qué son tres días y no más o menos días, si acaso hay una razón técnica para determinar ese número.

El **senador Ossandon** señala que es un tema que podría ser de menos días, pero debe ser siempre un plazo corto y evitar que ese plazo se amplíe. Explica que lo ve en base a los clientes del sistema, en que la mayor cantidad de clientes son del sistema de cuenta rut, que es gente que se ha bancarizado, pero que son muy modestos de recursos y no se le puede poner trabas por quien se las cuida.

Afirma la necesidad de considerar que una persona que recibe la pensión básica solidaria, que deba esperar 7 días en el mes para su reintegro en estos casos, es mucho tiempo. El problema es alargar el plazo.

El **Ministro de Economía** destaca que ni la Comisión ni el Gobierno legislan para un grupo de la sociedad. Aclara que se legisla pensando en el bien común de todos los chilenos y no se deja pautear ni por una industria, ni por una empresa ni por un empresario y por lo tanto no es posible aceptar, ni que la Comisión ni que el Ejecutivo hayan sido presionados para incluir palabras o conceptos dentro de este proyecto. En particular, respecto del concepto a que se refiere el senador Ossandon afirma que esa fue una sugerencia hecha por un banco, el Banco Central de Chile en esta Comisión.

Reitera que se ha buscado legislar con miras al bien común, que ha perfeccionado el proyecto que venía del senado y que todavía queda una instancia para perfeccionarlo más

El **diputado Renato Garín** anuncia una indicación al inciso primero del artículo 5° para eliminar el vocablo “provisional”, la palabra “cancelación” y la palabra “restitución”, expresando el deseo que sean aprobadas por la mayoría de la Comisión.

El **senador Ossandon** manifiesta al ministro que argumenta con fuerza cuando defiende a la gente, que encuentra impresentable que estas indicaciones, que son las mismas que plantearon los bancos, las explique la asesora del Ministro y no los diputados, según el acta de la Comisión .

Afirma que tiene claro que hay influencias de los bancos y que ello se ve reflejado en los cambios que se apoyaron en esta Comisión, que son las mismas presiones o el mismo lobby que les hicieron en el Senado y que rechazaron.

El **diputado Miguel Mellado** lamenta las expresiones del senador Ossandon, donde da a entender que habría coimas de los bancos para aprobar las indicaciones. Aclara que en su caso no hubo lobby y que al efecto se puede

consultar la página respectiva y que ningún diputado de gobierno pasó por ello en consecuencia le pide respeto.

Precisa que este trámite modificó el texto despachado por el Senado, se mejoró y se votó en conciencia y que en su caso mantiene lo que ha votado porque considera que debe haber responsabilidad de los tarjetahabientes y que otra opción es populismo, porque debe haber responsabilidad propia en la administración de las tarjetas.

El **diputado Jaime Naranjo** señala que pocas veces había escuchado expresiones como las del senador a una Comisión de la otra Cámara y que el senador Ossandon debiera agradecer a esta Comisión la mejora del proyecto de ley que presentó que era bastante restrictivo y que fue ampliado por el trabajo desarrollado en la Comisión y se favoreció a muchas más personas.

Acusa que el senador dice palabras ofensivas en el trabajo legislativo que hacen los miembros de la Comisión y que no cree que ningún diputado, por respeto a los senadores, se atrevería a ir al senado a decir lo que él acaba de manifestar a los miembros de esta Comisión.

Aclara que el ser autor de una iniciativa no significa que nadie pueda modificar el proyecto, si hay una modalidad de trabajo es porque ello se ha acordado, porque en todos los proyectos que ha discutido la Comisión se han formado mesas de trabajo entre los parlamentarios y sus asesores y el Ejecutivo y sus asesores y debiera valorar que los diputados de oposición no tienen inconveniente en formar comisiones de trabajo de sus asesores con el gobierno, porque también quieren lo mejor para el país y los consumidores, porque el senador no es el único defensor de los consumidores, porque no lo es y nadie le ha dado ese título y por ello le pide respeto y disculpas a las palabras groseras e insolentes que ha tenido contra los miembros de la Comisión.

El **Presidente de la Comisión** observa que el trámite legislativo está funcionando y que el proyecto ha vuelto para ser complementado. La Comisión ha decidido ver este proyecto entre los muchos que tiene en tabla para su discusión, donde hay opiniones diferentes que no significan que se sometan al parecer de las instituciones que se verán afectadas por esta regulación, entendiendo además que ellas tienen su derecho a opinar. El proyecto se ha mejorado con las visiones distintas que existen en estas materias, sin arrogarse el ser dueños de la verdad.

Hace presente que en este trámite no solo participó el Ejecutivo, fue votado en forma unánime, con apreciaciones distintas a las que tiene el senador, pero en ello se configuró una metodología de trabajo que ha permitido a la Comisión avanzar no solo en este proyecto de ley, en otros también, de manera importante.

El **senador Ossandon** explica que si alguien se sintió acusado de corrupción o algo similar, le pide las disculpas del caso, que se refirió a la ley del lobby y que ha sido claro en las responsabilidades del Ministro y de su ministerio, que coordinó esto y quedó en evidencia que al venir con las indicaciones quien las explicó era una persona del ministerio y que lo plantea como una mesa técnica que se formó y que en esos asuntos técnicos puede tener posiciones, que los casos de derecho comparado que se presentaron no se han configurado según la realidad de la cuenta rut y esas diferencias se deben considerar.

Reafirma que este proyecto de ley, que se mejoró en muchas cosas, en estos aspectos hay que cambiarlo y que por ello volvió a la Comisión.}

El **diputado Enrique van Rysselberghe** ratifica los dichos del Ministro en cuanto fue el Banco Central quien presentó la exposición a que se refiere él. Pide se aplase la votación y se pueda escuchar nuevamente al Banco Central sobre este punto.

El **Presidente de la Comisión** señala que la solicitud de aplazar la votación es decisión de la Comisión, sin perjuicio de estimar que es posible votarlo de inmediato porque existe alto grado de acuerdo.

El **diputado Jaime Naranjo** comparte la propuesta del diputado van Rysselberghe en consideración a las graves acusaciones que se han hecho.

El **Presidente de la Comisión** señala que es un error postergar la votación, Que además, se encuentran las actas y los videos de las sesiones donde se explicó la situación de los deducibles, materia que no entendió bien en su momento y que se le explicó.

El **diputado Pedro Velásquez** observa que es necesario proceder a votar ahora y poder hacer las enmiendas necesarias para que prospere su aprobación en la sala.

El **diputado Miguel Mellado** destaca el ánimo de consensos en la Comisión y considera necesario consensuar las indicaciones antes de votarlas, para dar una señal de unanimidad.

El **diputado Boris Barrera** aclara que en la discusión de los proyectos hay voluntad de buscar consensos, sin embargo observa que la opinión del ministro no es exacta al decir que el Ejecutivo solo las ha apoyado, porque en los consensos estaban las representantes del Ejecutivo.

Cuando el proyecto llegó a la sala, se observó que algunos puntos no eran totalmente representativos de lo que se buscaba y por ello se devolvió a la Comisión, donde se han presentado indicaciones y que están en condiciones de votarlas.

La **diputada Sofía Cid** señala que es preferible conversar la indicación y acordarlas de manera que el proyecto sea presentado por el acuerdo de la Comisión.

El **diputado Alejandro Bernales** solicita que se someta a votación y dar una señal de responsabilidad ante la ciudadanía.

El **Presidente de la Comisión, diputado Alexis Sepúlveda** señala que es posible votar ahora, que han presentado indicaciones y que está convencido de que se debe eliminar el deducible y que la palabra "provisional" puede ser omitida sin cambiar el alcance de la norma.

Indicaciones.

Indicación 1.

De los diputados Sofía Cid, Jaime Naranjo, Alexis Sepúlveda, Rolando Rentería, Harry Jürgensen, Miguel Mellado, Renato Garín, Alejandro Bernales, Pedro Velásquez y Boris Barrera:

1.- Para reemplazar el inciso segundo del nuevo artículo 4°, por el siguiente:

“El reclamo abarcará operaciones incluidas e individualizadas en el estado de cuenta mensual y en todo caso, siempre que no hayan transcurrido más de noventa días desde la fecha de notificación del mismo, efectuada en la oportunidad y por los medios que establece la ley o que establezcan las partes.”

2. En el inciso tercero del nuevo artículo 4:

- a. Para eliminar la palabra “último”,
- b. Para reemplazar la expresión “treinta días” por “noventa días.”

3. Reemplácese en el inciso cuarto del nuevo artículo 4°, la expresión “treinta días” por “noventa días.”

4. Para eliminar en el artículo 5 nuevo la oración: “Tratándose de estas operaciones, la restitución provisional de fondos podrá estar afecta a un deducible máximo equivalente a cero coma cinco unidades de fomento de cargo del usuario, para el total de las operaciones que puedan ser desconocidas en relación al aviso a que se refiere el artículo 2° de esta ley.”

Puesta en votación esta indicación es APROBADA por asentimiento unánime. Votaron a favor los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Renato Garín, Harry Jürgensen, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Rolando Rentería, Alexis Sepúlveda, Pedro Velásquez, y la diputada señora Sofía Cid. (10x0).

Indicación 2

Luego, se presenta una indicación formulada por los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Renato Garín, Harry Jürgensen, Jaime Naranjo, Alexis Sepúlveda, Pedro Velásquez, y Karim Bianchi, y la diputada señora Sofía Cid, para eliminar en el inciso primero del artículo 5° el vocablo "provisional", que aparece dos veces, luego de los vocablos "cancelación" y "restitución".

Puesta en votación esta indicación es APROBADA por mayoría de votos. Votaron a favor los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Renato Garín, Harry Jürgensen, Jaime Naranjo, Rolando Rentería, Alexis Sepúlveda, Pedro Velásquez y la diputada señora Sofía Cid. En contra el diputado señor Miguel Mellado. (9x0x1).

Se **acuerda** mantener como informante al diputado Jaime Naranjo y se **despacha** el nuevo primer informe de la Comisión.

2.- Escuchar a los representantes de Agentes de Turismo de San Pedro de Atacama, señores Francisco Renard y Saturnino Ramos, para que expongan acerca de la problemática que han observado en el desarrollo armónico de su actividad.

El agente de Turismo de San Pedro de Atacama señor Francisco Renard, explica que en las actuales políticas del Gobierno de Chile se ha catalogado el sector turismo como un sector estratégico. Para la región de Antofagasta uno de los pilares fundamentales es la promoción para fortalecer el desarrollo del turismo interno, mediante la difusión de nuestros destinos y la diversificación de los mismos, debido a que actualmente San Pedro de Atacama concentra el flujo de turistas nacionales y extranjeros.

Se aspira a la diversificación y desarrollo de una oferta de actividades y productos en destino.

Su visión es ser reconocidos como un destino turístico de clase mundial, siendo reconocidos por poseer una oferta atractiva, variada, sustentable y de alta calidad. Su misión es liderar y promover los cambios para aumentar la competitividad de Sector turístico.

Chile ha sido reconocido por tercer año consecutivo como el mejor destino de Turismo Aventura del mundo (World Travel Awards) por los “Óscar del Turismo”. San Pedro de Atacama los 2 últimos años ha sido escogido como el mejor destino de Turismo Aventura dentro de Chile (2017 y 2018) y por el World Travel Awards como el “destino más romántico” de Sudamérica.

La Subsecretaría de Turismo proyecta un crecimiento de un 20% para el 2019.

Observan que el turismo es hoy la principal actividad económica de la zona, alrededor de un 90% de la población de San Pedro de Atacama y pueblos aledaños viven del turismo y que varios pueblos han logrado sobrevivir y otros se han desarrollado gracias al turismo como Machuca, Socaire, etc. Sin embargo, existen diferentes problemáticas que atentan contra esta actividad económica y a la imagen País.

Informa que existen distintas problemáticas de tipos turísticas, políticas y legales, socioculturales y económicas. Los actores afectados corresponden a representantes de la sociedad civil, residentes y turistas; operadores turísticos, agencias, operadores y guías locales; hotelería y restaurantes e identifica entidades involucradas en el Gobierno, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la Intendencia y Gobernación, la Municipalidad, Vialidad, ONEMI, CONAF, Carabineros, SERNATUR; Fundación de Cultura y Turismo Administración de sitios de visitación turística, Comunidades originarias.

En las Problemáticas Turísticas destacan la falta de un Plan de Desarrollo Turístico inclusivo, no discriminatorio (PLADETUR); la Fundación de Cultura y Turismo reconoce explícitamente sesgo a favor de las comunidades indígenas en el desarrollo de todos sus lineamientos estratégicos y funciones (Directora explicita que ningún lugar de la cuenca del Salar de Atacama puede ser visitado si no hay una autorización formal y expresa por parte de la comunidades originarias).

Falta de planificación de carga de visitación que va en aumento (estudio de carga, inclusivo); cierre arbitrario de sitios de interés turístico por parte de comunidades indígenas; cobros por acceso, antiéticos o ilegales y en ocasiones también excesivos; la prohibición de acceso a sitios de interés turístico debido a hiperprotección e incompetencia, especialmente de CONAF, hiperprevención (ONEMI), y un desconocimiento que genera el cierre innecesario de rutas (Municipalidad, Carabineros, Vialidad).

Falta una visión local y expone la prohibición de actividad turística, educacional, etc., emitida por Intendencia o Gobernación a cientos de kilómetros de distancia), falta de coordinación entre autoridades, de regulación y fiscalización suficiente, y competente y frustración del turista y del operador turístico. Hay un deterioro de la imagen de destino e imagen país

Explica respecto del cierre del Salar de Tara, que es una zona Ramsar que se ha convertido en un sitio de atracción turística de gran valor tanto para los visitantes como para los operadores turísticos, de hecho el Estado de Chile lo promueve ampliamente a nivel nacional e internacional.

En junio de 2018 CONAF cerró por decreto el salar aludiendo seguridad de las personas, argumento que incluso no es de su competencia. Continuó con cierres sucesivos aludiendo a diferentes argumentos, todos altamente cuestionables en su veracidad y atingencia, esta vez de tipo conservacionistas (población del flamenco andino ha tenido un notable incremento en los últimos años).

Recientemente decretó continuar con la prohibición de acceso hasta fines de junio de 2019, razón: continuar con los monitoreos. Sin embargo hay antecedentes expuestos por la misma CONAF de que una de las problemáticas es la extracción de recursos hídricos por la minería que tiene concesionada la zona.

Los Alcances económicos por el cierre de Tara son enormes tanto para los operadores turísticos como para el Estado. Hoy, operadores han debido vender vehículos y despedir personal debido a este cierre lo que a su parecer deja la imagen destino y país por el suelo.

Respecto del cierre de San Pedro de Atacama, pregunta si pueden imaginar el impacto económico que generó el haber decretado "Zona de Catástrofe" y por lo tanto prohibido el acceso por varios días a todos los turistas (nacionales y extranjeros) e incluso haber evacuado en forma urgente a todos aquellos que ya estaban en San Pedro de Atacama, si se podrá calcular el impacto en la imagen Destino y País que ha tenido esta situación para San Pedro y cómo repercutirá en el verano de 2020, además que se trató de una medida del todo desproporcionada, cuya exageración a los pocos días debió ser "corregida" por las mismas autoridades mediante avisos en los medios, pero el daño ya estaba hecho.

Solo a modo de ejemplo señala que en enero de 2019 hubo 33.150 visitas al Valle de la Luna y no todos los turistas lo visitan, pues mucha gente ya lo conoce, y cada uno gasta un promedio de U\$150 por día. De esta manera, San Pedro no funcionó turísticamente por prácticamente 3 semanas con pérdidas para el turismo y el Estado de Chile. Señala como dato útil que Bolivia trabajó los 365 días del año y este verano, con la alerta roja decretada, Torres del Paine se siguió trabajando, excepto restricciones muy acotadas y proporcionadas al desastre que

hubo, no más, en cambio en San Pedro solo se prohibió la actividad del turismo, la minería y otras como el observatorio ALMA continuaron con sus funciones sin problemas.

En la problemática político legal, expone que el Gobierno central se asesora por CONAF y ONEMI para emitir decretos y prohibiciones, sin considerar el impacto en el turismo, pues SERNATUR no tiene competencia para defender la actividad solo acciones de información y promoción.

El actual Ministerio de Economía, Fomento y Turismo tiene prioridad en actividad minera, no en servicios como el turismo, en la práctica no existe foco en el desarrollo económico mediante servicios, por lo que se requiere un Ministerio de Turismo.

El Convenio 169 de la OIT es muchas veces utilizado para prohibir accesos de uso público y lograr lucrar, desvirtuando el espíritu del Convenio, la ley Indígena 19.253 de 1.993, choca con derechos fundamentales según Decreto Ley 1.939, Art. 13, de 1.973. La ley Indígena se hizo con el fin de preservar la cultura y forma de vida tradicional, hoy se utiliza para hacerse de “propiedad privada” y lucrar, muchas veces de manera abusiva, afectando la imagen Destino y País. Muchos turistas público objetivo están prefiriendo saltarse San Pedro de Atacama e ir directamente a Bolivia.

El Gobierno local (Municipalidad) tiene un claro sesgo discriminatorio en el desarrollo comunal, lo que contraviene varias leyes estatales. El residente no indígena termina siendo en varios aspectos un ciudadano de segunda clase en el territorio. Indica que falta regulación clara y su consecuente fiscalización en las operaciones turísticas, exigencia de un “circuito cerrado” dentro de Chile, fiscalización a empresas bolivianas que venden en Chile y operan en Bolivia, evadiendo impuestos entre otras situaciones complejas, etc., falta un lineamiento claro e inteligente para la planificación territorial, de la vivienda y los servicios básicos que hoy están en crisis, afectando la calidad de vida y, por lo tanto, de servicio al turista; también las Aduanas que están mal ubicadas (Hito Cajón, Jama).

No se aplica adecuadamente la Ley Antidiscriminación, de manera que las concesiones, licitaciones, trabajo, garanticen en la práctica igualdad de oportunidades (Directorios de comunidades originarias que coadministran el Valle de la Luna impiden tácitamente que se contrate colaboradores que no sean atacameños).

En la problemática sociocultural, hay dispares derechos ciudadanos de tránsito y acceso a lugares de ancestral uso comunitario para esparcimiento, deporte y contacto con la naturaleza (incluso entre atacameños), disminución de alternativas de recreación potencia el ocio excesivo y con él el consumo abusivo de sustancias (alcohol y otras drogas), aumentando la prevalencia de drogodependencia especialmente en adolescentes con dramático índice de años de vida saludable perdidos (AVISA), y el costo en Salud mental pública.

La división social entre “atacameños”, y entre ellos y los “afuerinos”, lo que obviamente genera celos y conflictos en la convivencia (boicot a credencial de residente, directiva de CAPRA, etc.) que impide el adecuado desarrollo de las instituciones y del desarrollo de la actividad turística. Falta de regulación y fiscalización oficial promueve la fiscalización entre los operadores turísticos,

generando un clima de desconfianza que atenta contra la sana convivencia y un adecuado desarrollo de la actividad, que afecta la innovación.

Los cierres arbitrarios, cobros excesivos, prohibiciones de acceso, cierres derutas, hiperprotección, hiperprevención, descoordinación, incompetencia, etc., afectan directamente la actividad en lo económico, viéndose varias agencias y operadores en dificultades económicas por estos motivos, y por lo tanto la Competitividad, así como también entorpece de manera frontal los lineamientos estratégicos y Misión de la Subsecretaría de Turismo.

Faltan recursos estatales para resolver eficientemente las problemáticas de índole natural propias del lugar, tales como nevazones, cortes de caminos por lluvias y aluviones, etc., acordes al nivel de destino turístico que ha alcanzado San Pedro de Atacama y expone que el Tatio cerrado por un mes equivale a pérdidas por \$433.000.000).

Con solo las pérdidas económicas de 3 semanas producidas por el impacto del cierre de San Pedro, se podría arreglar como corresponde todos los caminos y comprado la maquinaria necesaria para mantener en buenas condiciones sitios de visitación críticos (Tatio, "Piedras rojas", Valle del Arcoiris, etc.), y sobrado dinero.

Señala que no solo la sustentabilidad y sostenibilidad son fundamentales para la actividad turística, sino también lo es la calidad. Para esto el capital humano es un factor crítico que se está despotenciando, pues muchos guías con alta experiencia y conocimientos se están trasladando a otros lugares a trabajar o bien prefieren el trabajo estacional. Con esto de paso no solo se desincentiva la Competitividad del destino, sino también el fortalecer la Soberanía, pues resulta muy caro mantenerse en un lugar con tantos problemas y donde no se puede trabajar adecuadamente.

Refiere que es necesario la modernización de sistemas indicadores y promotores de competitividad e innovación del Destino, y su efectiva gestión, mejorar la regulación existente y desarrollar aquella que falta, complementando su utilidad con una adecuada fiscalización; que las autoridades se alinien con una visión turística para la zona, para lo cual se necesita de manera urgente una contraparte para CONAF, ONEMI, Comunidades originarias, etc. Para esto SERNATUR debería tener el mismo peso formal para defender la actividad y no solo tener como Misión informar y promover los diferentes destinos.

Proponen que se debe revisar la ley Indígena N° 19.253 del año 1993, de manera que no se desvirtúe su espíritu original que es mantener y proteger las tradiciones, no el hacerse de un territorio para lograr lucrar; evaluar en su mérito la suscripción del Estado al convenio 169 de la OIT, pues su espíritu es proteger contra la discriminación y garantizar los derechos de trabajo en el territorio ancestral, no abusar de la consulta indígena para realizar cualquier actividad en la zona, afectando incluso al mismo pueblo atacameño al hacer mucho más lentas y burocráticas sus posibilidades de desarrollo (hace años se ha instalado una discriminación inversa que incluso a "normalizado" la existencia de chilenos de primera y segunda clase, entre atacameños y "afuerinos").

De ratificar el convenio este año, que exista un adecuado diálogo entre el Estado y las comunidades indígenas, de manera que no se produzcan más abusos como los que hoy se produce inversión del Estado, Conectividad, caminos a los sitios de visitación y pueblos que quedan aislados, maquinaria local para

mantención ad-hoc y reacción efectiva a situaciones climáticas como nieve, socavones, etc.; más lugares habilitados para vistas panorámicas y de Aduanas en los pasos fronterizos.

Finalmente señalan que requieren un Ministerio de Turismo capaz de defender y potenciar la actividad, su desarrollo e innovación, fortaleciendo la Competitividad, la imagen País y la “marca” Chile.

3.- Recibir a la Subsecretaria de Turismo, señora Mónica Zalaquett, con el objeto que informe sobre la inversión pública en promoción y publicidad de los destinos turísticos de cada una de las regiones de Chile y respecto de la baja afluencia de turistas en los destinos nacionales en el último tiempo, sus causas, efectos y medidas para hacerle frente, tanto de turistas nacionales como extranjeros.

La **subsecretaria de Turismo señor Mónica Zalaquett** efectúa una presentación en que explica la situación de la afluencia de turistas a nuestro país y se refiere a asuntos destinados a enfrentar el impacto de la caída de turista extranjero en Chile, especialmente de turistas Argentinos.

Respecto a la llegada de turistas extranjeros señala que hay una caída de un 11,3 por ciento de variación acumulada en el período entre 2018 2017. El año 2018 cerró con 726.955 turistas menos que en 2017.

La variación porcentual de llegadas de turistas extranjeros es de 5, 6 por ciento acumulada para 2018 2017. El año 2018 cerró con 174.581 turistas del resto del mundo más que en 2017.

Hay un -27,1% de variación acumulada para 2018/2017. El año 2018 cerró con 901.536 turistas argentinos menos que en 2017, siendo junio de 2018 el punto de inflexión en la llegada de turistas argentinos al país.

Se registró un -24,9 por ciento de variación entre Enero 2019/Enero 2018. El año 2019 comenzó con 222.275 turistas menos que en Enero 2018.

La caída de turistas argentinos registro un 47, 6 por ciento como variación Enero 2019 Enero 2018, pero los turistas del resto del mundo aumentaron un 8, por ciento en igual período.

\$2.142 millones de dólares alcanzó el gasto con tarjeta de crédito extranjera en el año 2018, con una disminución de - 20,9% respecto del año anterior.

Por su parte, en 2018 creció la cantidad de llegadas de turistas chilenos a Establecimientos de alojamiento turístico, respecto del año 2017, variación de un 2,6 por ciento.

En cuanto a la estrategia de marketing de Turismo Nacional, se duplica el Presupuesto Nacional 2019 a \$500 Millones e incluye Campaña Promoción Nacional 360°, Campañas Digitales, Ferias y activaciones, Influenciadores y eventos Sernatur.

Explica el nuevo portafolios de mercado para 2019, la participación del país en las ferias internacionales del turismo mundial, las 214 publicaciones realizadas con sus respectivas valorizaciones y 102 medios, influenciadores o blogueros que visitaron Chile, inversiones en *Branding* por país.

Finalmente explica la inversión y competitividad en Turismo Social, donde se incluye el Turismo familiar, vacaciones de la tercera edad y giras de estudio desarrolladas a través de Sernatur y los montos de Fondos Nacionales de Desarrollo por Región para incentivar el crecimiento de la actividad turística en cada región del país.

* * * * *

El detalle de las exposiciones realizadas y el debate suscitado en torno a ellas queda registrado en un archivo de audio disponible en la Secretaría de la Comisión [y el video](#), disponible en la página web de la Cámara de Diputados, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 256 del Reglamento.

Habiéndose cumplido el objeto de la presente sesión, se levanta a las 21:20 horas.

ALVARO HALABI DIUANA
Secretario de la Comisión