



Seminario "Uber: el desafío de regular las plataformas"

17.03.2017 Auditorio Alessandri

La irrupción de las tecnologías ha producido un impacto indudable en nuestras vidas, que nos ha traído innumerables beneficios.

Estos últimos años, hemos presenciado la aparición de aplicaciones o sitios, que ofrecen cada vez más servicios en tiempo real, como agendar una hora médica, reservar una mesa en un restaurante o pedir un taxi. Muchas de ellas se realizan a través plataformas tecnológicas que reúnen en un solo lugar las ofertas que ya existen en el mercado.

Pero también existen otras que ofrecen directamente los servicios, bajo un sistema de economía colaborativa, como las aplicaciones de transporte privado de pasajeros Uber y Cabify.

El éxito de ambas aplicaciones, y su irrupción en un mercado altamente regulado, han generado dos discusiones fundamentales. La primera, dice relación con servicio de transporte que brindan, y la segunda, respecto de la protección de los datos personales de los clientes. En ambos casos, el desafío consiste en analizar cuál es la mejor forma de regular esta actividad que, por sus características, queda fuera de los márgenes establecidos por la legislación nacional.

Este seminario, organizado por el Centro de Regulación y Competencia y el Centro de estudios en Derecho Informático de nuestra Facultad, busca generar un debate que permita diseñar soluciones que sean beneficiosas para la sociedad, y económicamente sustentables.

El pasado 25 de octubre el gobierno ha ingresado a trámite el proyecto de ley que moderniza la legislación sobre transporte remunerado de pasajeros, que tiene por objeto establecer condiciones bajo las cuales las entidades operadoras de estas plataformas tecnológicas puedan ofrecer sus servicios. Dicho proyecto define qué se entiende por plataforma tecnológica, estableciendo un sistema de registro de ésta y sus representantes legales en Chile. Además, señala qué tipo de vehículos pueden operar bajo el alero de estas plataformas, estableciendo diversos mecanismos de control de la demanda y la congestión vehicular.

A partir del pasado miércoles, este proyecto tiene urgencia simple.

Tanto Uber como Cabify prestan un servicio similar. A través de la aplicación o del sitio web, se puede solicitar el servicio de transporte, provisto por un automóvil particular, pagándose el valor del viaje con la

tarjeta de crédito que el cliente ha registrado previamente en la misma aplicación. También existe la posibilidad de asociarlo a una tarjeta de débito, o pagar en efectivo.

Desde el punto de vista del usuario, el servicio es similar al que podría obtener de un taxi básico, pero con varias ventajas: es posible solicitar el servicio en cualquier lugar de la ciudad, a cualquier hora. Hay certeza sobre la hora de recogida, y se puede elegir no transar dinero con el chofer. Además, si se ingresa la dirección de destino, la plataforma da un valor estimado del viaje, lo que permite comparar los precios de las distintas aplicaciones. Todo ello, sin diferencias significativas con el valor del servicio que prestan los taxis básicos.

Sin embargo, no cumplen con los requisitos que el legislador ha exigido a estos últimos. Estas normas generan barreras de entrada, que han sido soslayadas por estos nuevos actores, y ha llevado a que los gremios de taxistas reclamen que los servicios de estas plataformas son una competencia desleal para su actividad económica.

Por otra parte, a pesar de la regulación existente, podemos observar una gran oferta de taxis básicos, que dificulta la fiscalización efectiva, y que es muy dispar en cuanto a la calidad del servicio, del vehículo, y la tarifa establecida. Sin ir más lejos, a la salida del Patio Bellavista, podemos ver en las tardes cómo los taxis cobran un monto mínimo por carrera, muy superior al establecido, siendo sus principales víctimas los turistas que visitan el lugar.

Estas situaciones han desprestigiado al gremio de los taxistas, lo que ha permitido el éxito de estas nuevas plataformas. Además, éstas permiten que existan oferentes part-time, y que los vehículos no estén circulando constantemente en las calles, lo que contribuye a reducir la congestión vehicular. También, supone que haya un cierto control central: quien define la tarifa es la empresa, no los conductores, y quienes administran la aplicación tienen un grado de control significativo respecto de éstos, debido al contacto directo que mantienen con los clientes.

Sin embargo, los requisitos de acceso a estas nuevas plataformas, nos llevan a preguntarnos qué ocurre con el tratamiento electrónico o “telemático” de los datos personales de sus clientes, en un mundo donde las clonaciones de tarjetas, robos de bases de datos, y publicación de información confidencial de las personas constituyen un peligro constante.

Por ello, resulta relevante plantearnos cómo estas nuevas plataformas protegen los datos que les entregamos: nuestras tarjetas de crédito,

correo electrónico, número de teléfono móvil; los destinos, rutas y horarios frecuentes, etc. También, debemos plantearnos de qué manera pueden responder ante una violación de la seguridad de sus redes, y dónde puede hacerse efectiva dicha responsabilidad.

En Chile, la Ley N°19.628, entrega a la empresa administradora de la plataforma la responsabilidad sobre las bases de datos, lo que la obliga a cumplir con ciertos deberes: mantener el secreto sobre ellas, usar los datos sólo para prestar el servicio ofrecido, y adoptar sistemas seguros y confiables para proteger dicha información. Para evaluar el cumplimiento de estas obligaciones, es esencial conocer la naturaleza de la información que se requiere para brindar el servicio, las medidas de confidencialidad que aplican para su resguardo, y la finalidad que las empresas le dan al uso de los datos. En este punto, el proyecto de ley presentado resuelve en parte esta interrogante, al establecer un sistema de registro de los representantes en Chile de la plataforma tecnológica de que se trate.

Para terminar, quiero agradecer a los equipos del Centro de Regulación y Competencia y del Centro de Estudios en Derecho Informático la organización de este seminario conjunto, que es una valiosa oportunidad para debatir, en un contexto académico, sobre la mejor manera de regular estas plataformas. Agradezco también la presencia de nuestros destacados expositores, y su disposición a participar de esta actividad.

Muchas gracias.