

Informe Financiero

Proyecto de Ley que establece medidas para incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores Mensaje N° 366-366

I. Antecedentes

a. Este proyecto de ley modifica disposiciones de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, del Código Aeronáutico, y del Código Sanitario, estableciendo medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores. Las modificaciones se señalan a continuación:

- Modificación de la regulación del derecho a retracto: se propone que el consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto, a menos que el consumidor haya dispuesto expresamente lo contrario.
- Medios dispuestos por los proveedores para que los consumidores ejerzan sus derechos y comuniquen el término de los contratos de adhesión: se propone que los proveedores informen siempre a los consumidores los medios físicos y tecnológicos a través de los cuales podrán hacer efectivos sus derechos y poner término a los contratos, y en ningún caso en condiciones más gravosas que aquellas utilizadas en la contratación.
- Ampliación de los derechos del consumidor financiero y el derecho al prepago en materia de consumo: se propone que, para efectos de ejercer el derecho de prepago en operaciones de consumo financiero regidas por la ley N° 19.496, les será aplicable lo dispuesto en el inciso segundo y siguientes del artículo 10 de la ley N° 18.010, con independencia del monto del capital adeudado.
- Libre elección del consumidor entre la garantía legal y la voluntaria: se propone establecer la libre elección del consumidor para que pueda optar derechamente a alguno de los derechos del artículo 20 de la ley N° 19.496, o por aquella garantía otorgada por el proveedor.
- Modificación en materia de deberes de información en caso de denegación de embarque de pasajeros por sobre venta u overbooking e incumplimiento de las medidas de mitigación y compensación de las aerolíneas: se propone fortalecer el derecho del consumidor a ser informado con anticipación en el siguiente sentido: (i) del procedimiento en caso de denegación del embarque por la aerolínea



Ministerio de Hacienda
Dirección de Presupuestos
Reg. 014 GG
Reg. 041 XX
I.F. N°014/18.01.2019

en caso de sobre venta; y (ii) en ese caso, de cuáles son las medidas de mitigación y compensación que tendrá a su favor. Asimismo, se propone un ajuste de las indemnizaciones establecidas en el Código Aeronáutico, una modificación en la fórmula de cálculo de éstas, y ciertos deberes de información junto con una sanción contravencional en la ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, frente a su incumplimiento.

- Implementación de la receta médica electrónica mediante la creación de la Central Electrónica de Recetas: se propone eliminar el requisito de la firma electrónica avanzada para las recetas electrónicas; y, para efectos de seguridad y trazabilidad en la entrega de medicamentos, se propone la creación de una Central Electrónica de Recetas, a la que cada facultativo podrá enviar las recetas electrónicas que prescriba.

II. Efecto del proyecto de ley sobre el Presupuesto Fiscal

En relación a las indicaciones presentadas, éstas no irrogan mayor gasto fiscal.



Ministerio de Hacienda
Dirección de Presupuestos
Reg. 014 GG
Reg. 041 XX
I.F. N°014/18.01.2019



RODRIGO CERDA NORAMBUENA
Director de Presupuestos