



Informe Financiero Complementario

Indicaciones al proyecto de ley que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores

Mensaje N° 570-367

Boletín N° 12.409-03

I. Antecedentes

En lo sustantivo, las indicaciones en comento realizan adecuaciones y precisiones al texto actual del proyecto de ley, en el siguiente sentido:

- a. Señala que las normas contenidas en la ley de protección de los derechos del consumidor, se interpretarán conforme a las reglas del párrafo 4 del Título Preliminar del Código Civil.
- b. Se elimina el numeral 4, 10 y 16 del proyecto de ley.
- c. Las cláusulas ambiguas de los contratos de adhesión se interpretarán a favor del consumidor. Además, cuando existan cláusulas contradictorias entre sí, prevalecerá aquella más favorable al consumidor.
- d. El transportador, sus agentes autorizados y los explotadores de aeródromos y aeropuertos estarán obligados a informar a los pasajeros los derechos que se establecen en el título VIII de la ley 18.916, en conformidad a las condiciones que establezca la Junta de Aeronáutica Civil.
- e. Se establecen comidas y refrigerios equivalentes a lo menos a 0,5 unidades de fomento, en el caso de que el tiempo transcurrido entre la hora de salida prevista para el vuelo y la nueva hora de salida fuere igual o superior a dos horas. Cumplido el plazo anterior, el pasajero tendrá derecho a una nueva prestación.
- f. En caso de no verificarse un viaje, ya sea por causas imputables al transportador, al pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobreviniente, las tasas, cargos o derechos aeronáuticos, deberán restituirse.
- g. Se sustituye la palabra "viajes" por la frase "servicios de transporte aéreo nacional o cabotaje".



Ministerio de Hacienda
Dirección de Presupuestos
Reg. 002 GG
Reg. 004 XX
I.F. N°002/06.01.2020
I.F. N°111/05.07.2019
I.F. N°014/18.01.2019

- h. Se establece que la fecha programada para un viaje podrá modificarse si el pasajero prueba la incapacidad para realizarlo, a través de certificado médico, ya sea por enfermedad propia, de su cónyuge, conviviente civil, padres o hijos. El pasajero podrá optar por solicitar la devolución del monto pagado.

II. Efecto las indicaciones sobre el Presupuesto Fiscal

De acuerdo a lo anterior, las presentes indicaciones **no implican un mayor gasto fiscal.**

III. Fuentes de información

- Mensaje de S.E. el Presidente de la República con el que inicia un proyecto de ley que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores. Santiago, 24 de enero de 2019.
- Informe Financiero N°14 de 2019, proyecto de ley que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores.



Ministerio de Hacienda
Dirección de Presupuestos
Reg. 002 GG
Reg. 004 XX
I.F. N°002/06.01.2020
I.F. N°111/05.07.2019
I.F. N°014/18.01.2019



Matías Acevedo Ferrer
MATÍAS ACEVEDO FERRER
Director de Presupuestos



Visación Subdirección de Presupuestos:

Visación Subdirección de Racionalización y Función Pública:

