

Modifica la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para obligar a los proveedores que indica a contar con sistemas de atención preferencial para adultos mayores y personas en situación de discapacidad

Boletín N° 12657-18

Antecedentes

El proceso de envejecimiento de la población a nivel mundial es a su vez un proceso de transformación social. La disminución preocupante de la tasa de natalidad contribuye a aquello, además de que aumenta significativamente la población de edad mayores mientras se reduce la de menores de 15 años.

A nivel mundial, la población de 60 años o más, representa actualmente cerca del 12% del total mundial y podría alcanzar el 22% para mediados de este siglo.¹

Según datos de la Organización Mundial de la Salud, en para el año 2050 se proyecta que en Latinoamérica, uno de cada cuatro de sus habitantes será un adulto mayor, en la Región no habrán países “jóvenes”.

Nuestro país no está ajeno a esta realidad y “de acuerdo con las estimaciones de los especialistas, Chile pasará de alrededor de los actuales 14 nacimientos por cada mil personas a 10 el periodo 2045-2050, cifra que, con leves variaciones se sostendría el quinquenio de fines de siglo. De permanecer estables las tendencias mencionadas, los adultos mayores de 60 años, que constituyen actualmente alrededor del 17% de la población, llegarán al 33% para el año 2050 y los mayores de 79 años, que hoy conforman 2,6% alcanzarán 8,7%.

Lo anterior, no hace más que reafirmar la necesidad de contar con una normativa cada vez más comprensiva de las necesidades de los adultos mayores y los derechos que les asisten.

¹ Servicio Nacional del Adulto Mayor: Quinta Encuesta Nacional Inclusión y Exclusión Social de las Personas Mayores en Chile (2017)

La ley N°19.496 que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, consagra un catálogo de derechos de los consumidores, pero asimismo establece obligaciones correlativas para los proveedores de bienes y servicios, respecto de los consumidores.

Ahora bien, no se establece ninguna regulación especial a propósito de los adultos mayores. Si bien es cierto le son aplicables las mismas normas que al resto, aquellos tienen necesidades particulares que la legislación vigente debe considerar. De esta manera, es valorable el proyecto de la ley Boletín 12.156-11 que establece el derecho de atención preferente en el sistema de salud para los adultos mayores y personas con discapacidad. Así mismo creemos que debe existir esta preferencia en el comercio que mantenga locales de atención a público. Es frecuente que los adultos mayores tengan que esperar largas filas para ser atendidos. Solo en algunos comercios se les atiende preferentemente pero no existe ninguna norma que establezca esta preferencia a nivel legal.

Lo anterior también se puede decir respecto de personas con discapacidad, donde no siempre existe preferencia en su atención y creemos que esto tremendamente relevante sobre todo cuando se trata de una discapacidad motora que les dificulta su traslado.

En esta línea, es que este proyecto busca incorporar un nuevo artículo 13 bis a la ley N°19.496 en orden a establecer la obligación para los proveedores de bienes y servicios que mantengan locales de atención a público, para que cuenten con mecanismos que aseguren una atención preferencial para adultos mayores y personas con discapacidad.

Por lo expuesto es que vengo a someter a vuestra consideración el siguiente:

PROYECTO DE LEY

“ARTICULO PRIMERO: Agréguese un nuevo artículo 13 bis en la ley Nº 19.496 que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, del siguiente tenor:

“Artículo 13 bis. - Los proveedores de bienes y servicios que mantengan locales físicos de atención a público, deberán contar con un sistema de atención preferencial para adultos mayores y personas con discapacidad.

H.D. Francesca Muñoz González