Faculta a los consumidores para poner término unilateralmente a los contratos celebrados con ambulancia en las situaciones que indica
Boletín N° 8251-03

La calidad en los servicios constituye un factor fundamental en la credibilidad de todo sistema de mercado razón fundamental para que los usuarios o consumidores, puedan optar con total regularidad de los beneficios a que aspiran otorgar tales bienes y servicios.

Asimismo pensamos que dicha calidad tiene una especial connotación en La medida que el servicio ofrecido por el oferente, guarde relación directa con la salud de las personas, elemento que siempre debe ser considerado de gran prioridad en el todos los ámbitos de la vida, elemento presente en el espíritu de todo el ordenamiento jurídico nacional.

Que es por lo anterior que siempre es necesario un constante análisis y revisión de la normativa legal vigente referente al ámbito de los servicios y bienes relacionados con la salud de las personas, toda vez que una falla o desperfecto en los mismo puede traer aparejado perniciosas consecuencias para los consumidores en lo que respecta a su integridad física y psíquica.

Es así corno en materia de ambulancias privadas esta regulación debe ser exhaustiva, mediante la incorporación de normativas minuciosas tendientes a establecer verdaderas interdicciones al accionar de los oferentes de los servicios de ambulancia con la finalidad de asegurar un servicio de calidad, óptimo, seguro, y que en definitiva apegado a los contratos suscritos con los consumidores.

Así las cosas los servicios de ambulancias privadas deben garantizar excelencia en el. sistema lo que implica el máximo de diligencia en su accionar en beneficio de las personas. De manera que la ausencia de esta conducta por parte de los servicios de ambulancia constituye una falta grave que los consumidores no se encuentran en condiciones de soportar.

En efecto, las fallas en el sistema en cuanto a la calidad y cumplimiento de los contratos puede traer aparejada graves consecuencias en la salud de las personas incluso de la muerte de ellas, razón por la cual nuestra legislación debe exigirles a estas instituciones el máximo de calidad en el servicio.

Es así como se han registrado en oficinas del Servicio nacional del Consumidor denuncias de consumidores alegando baja calidad en el servicio, por ejemplo se ha denunciado que el. personal a cargo no cuenta con el equipo para la atención teniéndose que llamar a un segundo vehículo de emergencia.

Junto con lo anterior se han registrado accidentes menores de personas que, atendidos en lugares alejados de sus domicilios, no han sido trasladados.

Pues bien en estos casos nos parece que como legisladores debemos introducir normas que aminoren de un modo claro las falencias en el sistema mediante mecanismos eficaces destinados a aumentar o maximizar la eficiencia y eficacia del servicio.

Es por todo lo anterior que el presente proyecto de ley le otorga el consumidor o usuario del servicio de ambulancia privada la facultad de poner término al contrato unilateralmente en caso de no cumplimiento de las cláusulas contractuales, se trata de un proyecto que le otorga al consumidor un mayor empoderamiento en esta relación contractual dándole la posibilidad de proceder unilateralmente incluso sin expresión de causa en caso que el servicio no cumpla con lo establecido en el contrato o este sea deficiente.

PROYECTO DE LEY

Artículo Único: Incorpórese un nuevo artículo 4 bis en la Ley 19496 sobre Derechos del Consumidor en el siguiente sentido:

"En los contratos celebrados con entidades dedicadas al servicio de salud de emergencia, el consumidor podrá poner término unilateralmente y sin expresión de causa a la convención, en caso que la prestación otorgada por la empresa no se ajuste a las cláusulas contractuales o sea deficitario"