SOLICITA MODIFICAR LEY 19.496 SOBRE DERECHOS DEL CONSUMIDOR PARA AUMENTAR MULTAS A PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS SE TRATE DE ADULTOS MAYORES DE 60 AÑOS DE EDAD.

Aproximadamente un 90% de las personas mayores piensa que las empresas o proveedores no consideran sus necesidades, y un 91% dicen no sentirse representadas por la publicidad que realizan los proveedores.

Durante el año 2020, el Servicio Nacional del Consumidor, recibió alrededor de sesenta mil reclamos de personas mayores, principalmente por problemas de calidad del servicio en telecomunicaciones.

Del análisis realizado por el SERNAC de los reclamos, el servicio conoció percepciones y las experiencias que tuvieron las personas mayores, respecto al trato que tuvieron o recibieron de las empresas.

El resultado Indica que los problemas que viven las personas mayores con las empresas si bien son transversales, para ellos, un servicio de telecomunicaciones que no funciona y en el contexto de pandemia, les significa estar incomunicados de sus familias y les causa un perjuicio mayor. Un cobro indebido, un seguro que no contrataron o una cobranza abusiva, les afecta más.

Por otra parte, **las empresas responden por sus dependientes.** De manera que, **si un funcionario le falta el respeto o discrimina a un consumidor, es la empresa quien debe responder, pues es su obligación entregar un servicio de calidad** que incluye un trato digno, muy especialmente a las personas mayores. Por los que los obliga a capacitar a sus dependientes, sobre el trato con las personas mayores.

Al comparar los reclamos de adultos mayores en relación a las personas menores de 60 años, **se puede apreciar que el mercado financiero, las telecomunicaciones y los servicios básicos son más reclamados por adultos mayores que por personas menores de 60 años**, con un porcentaje adicional de 10,7%, 9,6% y 4,7% respectivamente. Mientras que, por el contrario, **los adultos**

OFICINA
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
29-11-2023
10:04
VIRTUAL

mayores presentan un 16,4% menos de reclamos respecto del comercio electrónico.

En el mercado financiero se repiten los reclamos relacionados por cobros por seguros no contratados, cobranzas agresivas por deudas que no reconocen o bien en algunos casos señalan que **dejaron de pagar por no poder ir a realizar trámites presenciales y no manejar lo digital**; recaptaciones que consideran excesivas y en algunos casos señalan sentirse discriminados porque les cierran las tarjetas después de pasar determinada edad.

El presente proyecto de ley busca resguardar a las personas mayores de 60 años, en sus derechos como consumidor, y agregar como agravante genérico a la ley 19.496 cuando se vulneren derechos dentro del marco de consumidor a personas mayores de 60 años de edad.

PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA EL Párrafo 5º Responsabilidad por incumplimiento, DE LA LEY 19.496. Con el objeto de aumentar las sanciones a proveedores que cometan infraccionen su calidad de proveedor a consumidores y consumidoras mayores de 60 años.

ARTICULO UNICO. Agréguese el Siguiente texto al artículo 24 de la Ley 19.496

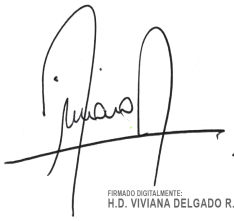
1.- Se considerarán circunstancias agravantes:

A.- letra E: **“los proveedores de bienes y servicios que infrinjan la presente ley y que afecte a consumidores y consumidoras mayores de 60 años serán sancionados con una multa de hasta 600 UTM.**

OFICINA
CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
29-11-2023
10:04
VIRTUAL



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. RENÉ ALINCO B.



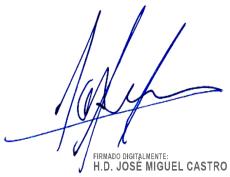
FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. VIVIANA DELGADO R.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. GASPAR RIVAS S.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ROBERTO ARROYO M.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JOSÉ MIGUEL CASTRO B.

