Boletín N° 8.628-03

Proyecto de ley iniciado en moción de los Honorables Senadores señores Navarro, Muñoz Aburto y Tuma, que modifica la ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores para establecer la gratuidad por el uso de baños en centros comerciales y otros establecimientos.

Como es sabido, a mediados de mayo del año 2012, el Servicio Nacional del Consumidor, señaló que acudiría a la justicia a denunciar a ocho centros comerciales por realizar cobros indebidos por el uso de baños.

Para el SERNAC, en este caso, los mall, centros comerciales, restaurants y patios de comida, y terminales de buses cometen un enriquecimiento ilícito en virtud de que este servicio es parte del giro principal de la actividad económica que ellos realizan. La autoridad ha señalado que esta es una mala práctica, una ganancia injusta.

Los argumentos del SERNAC dicen relación con dos fuentes legales:

1. La existencia de baños en locales comerciales está regulada por el Reglamento de Condiciones Sanitarias Ambientales y de Seguridad Básicas en Locales de Uso Público que indica que "*todo local de uso público deberá disponer de servicios higiénicos para el público separados por sexo y señalizados independientemente de aquellos destinados al personal que labora en el local conforme a lo establecido en la Ordenanza General de Organismo y Construcciones*".

2. El Reglamento Sanitario de los Alimentos establece la obligación de contar con baños en los locales que expenden alimentos.[1]

No obstante la amenaza de demanda, los mall señalaron que no acatarían esta norma, y el SERNAC inició una mediación. Luego, por intervención del mismo Ministerio de Economía, se formó una Mesa Técnica, en la cual se conminó a los mall a no realizar este cobro.

Pese al acuerdo inicial de gratuidad en relación a los baños, tenemos que el acuerdo alcanzado es voluntario, y lamentablemente, se sigue cobrando por el uso de baños a los usuarios de los mall y los establecimientos de comercio involucrados. Simplemente, no hay norma expresa obligatoria al respecto.

Creemos que los establecimientos comerciales atienden personas, y que esas personas tienen necesidades que dicen relación con su dignidad humana. Los clientes de un centro comercial, aquellas personas que adquieren un bien de consumo en ellos, no deben ser obligados a pagar por este servicio.

Es por ello, que venimos en presentar el siguiente:

---

[1] http://www.sernac.cl/sernac2011/noticias/detalle.php?id=2553

PROYECTO DE LEY

Agrégase el siguiente nuevo inciso segundo al artículo 13 de la Ley 19.496:

“Los centros comerciales, malls, restaurantes, patios de comida y terminales de buses, no podrán cobrar por el uso de baños a quienes exhiban boletas de productos o servicios adquiridos en ellos. En caso de que la compra sea posterior, el cliente que exhiba el correspondiente recibo deberá recibir la devolución de lo pagado por el uso de baños”.