

**INFORME DE LA COMISIÓN DE PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD
RECAIDO EN EL PROYECTO DE LEY QUE 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° 12.657-18

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Personas Mayores y Discapacidad viene en informar, en primer trámite constitucional y primero reglamentario, el proyecto de la referencia, originado en moción de las diputadas Carolina Marzán, Francesca Muñoz y del diputado Sebastián Keitel.

Durante el análisis de esta iniciativa la Comisión contó con la colaboración de la Ministra de Desarrollo Social y Familia, señora Karla Rubilar Barahona; del Director Nacional de Servicio Nacional del Adulto Mayor, Senama, señor Octavio Vergara; del Director Nacional de Servicio Nacional de la Discapacidad, Senadis, señor Francisco Subercaseaux, del diputado Sebastián Keitel (uno de los mocionantes); del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, Sernac, señor Lucas Ignacio del Villar Montt; del Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, Conadecus, señor Hernán Calderón; del Director Ejecutivo de la ONG Inclusiva, señor Carlos Eduardo Kaiser Mansilla; del Presidente de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Quilpué, señor José Phillipi y la Jefe de Gabinete del Senadis, señora Francisca Giménez Casellas.

CONSTANCIAS REGLAMENTARIAS PREVIAS

1.- Idea matriz o fundamental del proyecto.

La idea fundamental de la iniciativa es incorporar un nuevo artículo 13 bis a la ley N° 19.496 que Establece normar sobre protección de los derechos de los consumidores, en orden a establecer la obligación para los proveedores de bienes y servicios que mantengan locales de atención al público, para que cuenten con mecanismos o sistemas que aseguren una atención preferencial para adultos mayores y personas con discapacidad.

2.- Normas de carácter orgánico constitucional.

No hay normas en este sentido

3.- Normas de quorum calificado.

No existen normas en tal sentido.

4.- Requiere trámite de hacienda.

De conformidad a lo establecido en el N° 4 artículo 302 del Reglamento de la Corporación, la Comisión dejó constancia que no existen disposiciones que deban ser conocidas por la Comisión de Hacienda

5.- El proyecto fue aprobado, en general, por la unanimidad de los diputados presentes.

En sesión 9ª, de 23 de marzo de 2021, se aprobó en general por la unanimidad de los diputados presentes.

Votaron, por la afirmativa las diputadas(os) Nora Cuevas, Carolina Marzán (Presidenta), Claudia Mix y Francesca Muñoz

- Se designó diputada informante a la señora Francesca Muñoz.

I.- ANTECEDENTES GENERALES

1.- Fundamentos de la moción

Mencionan sus autores que el proceso de envejecimiento de la población a nivel mundial es 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 mayor, 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.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud, para el año 2050 se proyecta que en Latinoamérica, uno de cada cuatro de sus habitantes será un adulto mayor. Es así como en la Región no habrá países "jóvenes".

Chile no está ajeno a esta realidad y de acuerdo con las estimaciones de los especialistas, nuestro país pasará de 14 nacimientos por cada mil personas a 10 en el periodo 2045-2050, cifra que, con leves variaciones se sostendría en 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 de los derechos que les asisten.

Es así como lo autores de la iniciativa llegan a la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la que consagra un catálogo de derechos de los consumidores, pero asimismo, establece obligaciones correlativas para los proveedores de bienes y servicios respecto de los primeros. Sin embargo, no se establece ninguna regulación especial a propósito de los adultos mayores. De hecho, le son aplicables las mismas normas que al resto de las personas, en circunstancia que este grupo etario tiene necesidades particulares que la legislación vigente debiera considerar.

En dicho contexto, destacaron el proyecto de 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. Creen que debe existir igual preferencia en el comercio establecido con atención directa a público. Señalaron que es frecuente que los adultos mayores tengan que hacer y esperar largas filas para ser atendidos. Añadieron que solo en algunos comercios se les atiende preferentemente, precisamente porque no existe ninguna norma que establezca esta preferencia a nivel legal.

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

Concluyen señalando 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 al público, para que cuenten con mecanismos que aseguren una atención preferencial para adultos mayores y personas con discapacidad.

2.- Contenido del proyecto de ley

El proyecto de ley contiene un artículo que tiene por finalidad introducir en el párrafo 3° de la ley del consumidor, referido a las obligaciones del proveedor, un artículo 13 bis que obliga a los proveedores de bienes y servicios que mantengan locales físicos de atención al público, contar con un sistema de atención preferencial para adultos mayores y personas con discapacidad.

3.- Derecho comparado ¹

a) Portugal

En Portugal, desde agosto de 2016, todas las entidades públicas y privadas que prestan servicios de primera línea al público, deben dar prioridad, entre otras personas, a quienes tengan 65 años o más. Se trata de una norma autónoma, el Decreto-Ley N° 58/2016 de 29 de agosto, en el sentido de que no se encuentra incluida en un estatuto legislativo especial, como sería el de protección a los consumidores o especial de la tercera edad.

La obligación consiste en brindar atención prioritaria. El sujeto obligado corresponde a todas las personas públicas y privadas, singulares y colectivas, que presten servicio presencial al público. La norma dispone de una lista de exclusiones respecto de las cuales no aplica el deber de prioridad. Tal es el caso de los prestadores de servicios de salud cuando, dada la naturaleza de los servicios prestados, está en juego el derecho a la protección de la salud y el acceso a la atención de la salud. Lo mismo respecto de prestaciones asociadas a sistemas registrales, cuando la alteración del orden de servicio ponga en duda la atribución de un derecho subjetivo.

¹ Biblioteca del Congreso Nacional, "Derecho de atención preferencial a personas adultas mayores y personas con discapacidad". Chile, marzo 2021.

Finalmente, se excluye la prioridad a las situaciones de atención presencial al público realizadas a través de servicios de cita previa.

Son beneficiarios o destinatarios de la prioridad, las siguientes personas:

- Personas con discapacidad o discapacidades;
- Personas mayores, entendiéndose por éstas aquellas de 65 años o más y que tengan una alteración o limitación evidente de las funciones físicas o psíquicas;
- Mujeres embarazadas; y
- Personas acompañadas de niño o niña menor de dos años.

Por último, la norma sanciona la infracción al deber de asistencia prioritaria con multa de 50 a 500 euros de 100 a 1.000 euros, según se trate de una persona física (natural) o jurídica.

b) Perú

Perú contempla un sistema de trato preferente en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, dictado por ley N° 29.571.

La obligación consiste en otorgar trato preferente en la atención. Al igual que la iniciativa, el sujeto obligado corresponde a quien tenga la calidad de proveedor conforme a la misma ley. Sin embargo, a diferencia de la propuesta chilena, que limita el sistema de preferencia a la atención física, la obligación dispuesta por Perú se extiende a todos los sistemas de atención con que cuente el proveedor.

Los beneficiarios del sistema incluyen a gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad. La ley N° 30.490 de la Persona Adulta Mayor de Perú, entiende por tal a aquella que tiene 60 o más años de edad.

Adicional a la obligación de atención preferente, la ley peruana contempla obligaciones complementarias a ésta, tendientes a asegurar el ejercicio del derecho de preferencia, y son:

- El deber del proveedor de facilitar al consumidor todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de la obligación de otorgar trato preferente;
- El deber del proveedor de consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles, el derecho a la atención preferente;
- El deber del proveedor de adecuar su infraestructura en lo que corresponda e implementar medidas garantizando el acceso y seguridad, y
- El deber de exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a quienes tengan derecho a atención preferencial.

Finalmente, la ley peruana no dispone de un régimen sancionatorio especial frente a infracciones a este deber, aplicándose el régimen general del Código de Protección y Defensa del Consumidor

En el mismo sentido, la Ley² N° 27.408 establece que las mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad deben ser atendidas preferentemente en los lugares de atención al público y que los servicios y establecimientos de uso público estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso a los mismos (art. Único).

c) Brasil

Brasil contempla un sistema de atención prioritaria específico según sea el grupo de población beneficiado, como se observa a continuación:

- Personas adultas mayores

La ley N° 10.741, que establece el Estatuto de la Tercera Edad, en su artículo 3°, contempla la obligación genérica de los distintos agentes de la sociedad de velar por el ejercicio prioritario del derecho a la vida, la salud, la alimentación, la educación, la cultura, el deporte, el esparcimiento, el trabajo, ciudadanía, libertad, dignidad, respeto y convivencia familiar y comunitaria de las personas mayores. Para dichos efectos se entiende por personas de la tercera edad a aquellas de 60 o más años.

La ley lista una serie de manifestaciones de esta prioridad, dentro de las cuales se encuentra la obligación de atención preferencial inmediata e individualizada. Quedan sujetas a esta obligación tanto a las agencias públicas como privadas que brindan servicios a la población, dentro de los cuales se encontrarían quienes tienen la calidad de proveedores en una relación de consumo.

Con todo, la citada ley dispone de una regla supraprioritaria, que beneficia a personas de 80 o más años, otorgándoles preferencia en su atención en relación con los demás adultos mayores.

Finalmente, cabe destacar que la ley brasilera establece, además, una serie de preferencias y prioridades para adultos mayores en distintos ámbitos de servicios, como salud, justicia, cultura, transporte, entre otros.

- Personas con discapacidad

La ley N° 13.146, de 6 de julio de 2015, instituye la Ley Brasileña para la Inclusión de Personas con Discapacidad (Estatuto de las Personas con Discapacidad). Esta norma establece un deber general, en su artículo 8, para el Estado, la sociedad y la familia, de velar por que la persona con discapacidad, en forma prioritaria, haga efectivos sus derechos

² Por ejemplo, respecto de niños, niñas y adolescentes, la Ley N° 8.069, de 13 de julio de 1990, que establece el Estatuto de la Niñez y la Adolescencia, también consagra un deber de atención preferente en los servicios públicos o de relevancia pública (art. 4° b).

relacionados con la vida, la salud, la sexualidad, la paternidad y maternidad, la alimentación, la vivienda, la educación, la profesionalización, el trabajo, la seguridad social, la habilitación y rehabilitación, el transporte, la accesibilidad, la cultura, el deporte, el turismo, el ocio, la información, la comunicación, los avances científicos y tecnológicos, la dignidad, el respeto, la libertad, la convivencia familiar y comunitaria, entre otros derivados de la Constitución Federal, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo y las leyes y demás normas que garantizan su bienestar personal, social y económico.

Luego, en forma específica, establece el derecho de la persona con discapacidad a recibir atención prioritaria en el artículo 9, especialmente con el fin de:

- su protección y asistencia en cualquier circunstancia;
- su atención en todas las instituciones y servicios con atención al público;
- la disposición de recursos, tanto humanos como tecnológicos, que garanticen su atención en igualdad de condiciones con otras personas;
- la disponibilidad de paradas, estaciones y terminales accesibles para el transporte público de pasajeros y que garanticen la seguridad al abordar y desembarcar;
- su acceso a la información y la disposición de recursos de comunicación accesibles;
- la recepción de la devolución del impuesto sobre la renta;
- la tramitación procesal y los procedimientos judiciales y administrativos en los que sea parte o interesada, en todos los actos y diligencias.

Estos derechos se extienden al acompañante de la persona con discapacidad o su asistente personal (salvo respecto del impuesto a la renta y las actuaciones judiciales).

Por último, en los servicios de emergencia públicos y privados, la prioridad que confiere esta Ley está sujeta a los protocolos de atención médica.

II.- DISCUSIÓN GENERAL Y PARTICULAR DEL PROYECTO DE LEY

1.- Discusión General

El proyecto de ley en informe fue aprobado en general por vuestra Comisión, en su sesión 9ª de 23 de marzo de 2021, por la unanimidad de los diputados presentes.

Votaron, por la afirmativa las diputadas(os) Nora Cuevas, Carolina Marzán (Presidenta), Claudia Mix y Francesca Muñoz.

En el debate sobre las ideas matrices o fundamentales de la iniciativa, vuestra Comisión contó con la participación de las siguientes personas e instituciones:

Acta sesión N° 6, de fecha 2 de marzo de 2021

- Ministra de Desarrollo Social y Familia, señora Karla Rubilar Barahona.

Manifestó estar a favor del proyecto en discusión, sin perjuicio de algunas adecuaciones convenientes de incorporar, expresando plena disponibilidad de la cartera ministerial que representa, a fin de colaborar en todo aquello que resulte necesario para la implementación y éxito de esta iniciativa legal, entendida como un importante avance al que, por ende, se le entregará el apoyo logístico y financiero correspondiente.

- Director Nacional del Senama, señor Octavio Vergara.

Valoró especialmente la relevancia de este proyecto de ley, por sus efectos positivos en beneficio de las personas mayores y en situación de discapacidad, exponiendo a través de una presentación digital.

En virtud de lo anterior, se refirió a la experiencia internacional, destacando que, por lo general, los sistemas de atención preferente en el comercio son un reflejo de la experiencia y de las normas que regulan el área de salud, que son previas a estos sistemas, pues se trata de servicios de mayor urgencia y que implementaron sus servicios preferenciales desde una perspectiva integral. Sin embargo, las nuevas perspectivas sobre los derechos de las personas mayores y/o con discapacidad, así como el contexto global de envejecimiento de la población y el peligro que puede representar la pandemia del COVID-19, evidencian la necesidad de incorporar nuevos sistemas, políticas y servicios que protejan y garanticen el goce de los derechos de las personas mayores y las personas con discapacidad, en otras áreas de la vida.

En dicho sentido, estimó posible identificar distintos elementos de atención preferente en el comercio, pero cuya finalidad es similar, ya sea en cuanto a reducir el tiempo de espera en las filas, contar con equipamiento como sillas para que esperen a ser atendidas o ventanillas especiales y, en la actualidad, evitar las aglomeraciones y mantener la distancia social.

Resaltó casos como los de Colombia y Brasil, donde la atención preferente responde a una lógica de derechos sociales, así como de las instituciones internacionales como la ONU. De este modo, tanto en Brasil como en Colombia, la atención preferente para personas mayores y/o con discapacidad es promovida por el gobierno central, a la vez que es respaldada por normativas internacionales. Portugal, por ejemplo, cuenta con una “Ley de Atención Preferencial”, que en términos generales es una normativa que obliga

a todas las personas y entidades que atienden público, a brindar atención prioritaria a las personas con discapacidad, ancianos, mujeres embarazadas y personas acompañadas de infantes. En Irlanda, las tiendas están obligadas a establecer horarios preferentes para adultos mayores y personas con discapacidad, y para los trabajadores de la salud.

A continuación, manifestó la opinión favorable del ministerio en relación con el proyecto bajo estudio, pues iría en la dirección correcta. Destacó que el objeto del citado proyecto es muy similar a lo que ya reguló la ley N° 21.168, que modificó la ley N° 20.584, con el fin de crear el derecho de atención preferente en salud, pero con la diferencia de que el proyecto introduce la modificación en la ley sobre derechos de los consumidores.

Sin embargo, observó que la modificación a introducir en la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, sólo se aplicaría a la relación entre proveedores y consumidores, puesto que, por proveedor, se entiende las “personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por la que se cobre precio o tarifa”.

Conforme a lo anterior, sugirió que la consagración de atención preferente sea también incorporada en la ley N° 20.422, sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, y en la ley N° 19.828, que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor, respectivamente, sin perjuicio de su especificación en leyes especiales, como lo es la ley N° 19.496, con el fin que la normativa regule, no solo los actos que regula la ley del consumidor, sino que obligue a todas las personas y entidades que atienden público, a brindar atención prioritaria a las personas con discapacidad y personas mayores.

Por otra parte, creemos que es necesario incorporar un artículo transitorio, al igual como se hizo en la ley N° 21.168, que modificó la ley N° 20.584, a fin de crear el derecho de atención preferente en salud, por el cual se mandate la dictación de un reglamento que establezca la forma en que se aplicará la atención preferente en el ámbito de los consumidores, así como en cualquier otro nuevo ámbito que pueda especificarse en el proyecto de ley, en caso de que éste sea refundido con otras iniciativas.

Fundamentó la necesidad de una normativa reglamentaria en el hecho de que si bien el proyecto de ley consagrará un marco general de atención preferente aplicable bajo la regulación de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, un reglamento es el que estará encargado de regular en detalle cómo ese derecho será reconocido, ejercido y difundido en la práctica, considerando la multiplicidad de lugares a los que la persona puede concurrir y exigir este tipo de atención.

Por tanto, en conjunto con la normativa, sugirió elaborar un protocolo que permita, tanto a los consumidores, como a los proveedores, conocer, aplicar y exigir una atención preferente.

- **Director Nacional del Senadis, señor Francisco Subercaseaux.**

Complementó lo anterior, reiterando la importancia de una reglamentación adecuada que permita la mejor implementación práctica del cambio legal en discusión, como parte de los avances necesarios para continuar empoderando a la ciudadanía, lo que ha cobrado especial relevancia durante la época de pandemia.

La **diputada Muñoz** valoró que este proyecto se encuentre en discusión, con respaldo del Ejecutivo, lo que es de gran importancia para avanzar en protección de personas mayores y en situación de discapacidad en esta área, esperando una colaboración transversal para el mayor éxito de la moción.

La **diputada Amar** agradeció la moción bajo análisis, en tanto representará un avance en el cambio legal, de conciencia y cultural, estando por acoger las sugerencias del Ejecutivo para perfeccionar el proyecto, a fin de que este cambio no quede al mero arbitrio de los proveedores.

Acta sesión N° 7 de 9 de marzo de 2021

- **Diputado Sebastián Keitel.**

Agradeciendo que se haya puesto en tabla este boletín, expuso respecto a la importancia de aprobarlo prontamente, más aún en el contexto de pandemia por Covid-19, en que las personas mayores y personas con discapacidad requieren adecuaciones como la planteada. En dicho sentido, manifestó su plena disponibilidad a colaborar en lo que resulte pertinente, en favor del mejor resultado posible.

La **diputada Marzán (Presidenta)**, concordó en la importancia de trabajar esta materia como equipo, recordando el acuerdo adoptado en enero de este año para trabajar en la confección de un proyecto de ley integral sobre trastornos del espectro autista. Respecto al boletín en estudio, recordó las sugerencias del Ejecutivo en cuanto a que se dicte un Reglamento y protocolos complementarios de esta ley, una vez aprobada, que serían de gran utilidad.

El **diputado Keitel** recordó otros casos en que los protocolos no han sido cumplidos oportunamente, por lo que es necesario fortalecer la difusión y fiscalización, para el cumplimiento práctico de la norma, idealmente sin tener que aplicar sanciones.

La **diputada Marzán (Presidenta)**, coincidió en ello, aunque generalmente, si no existen sanciones, no se obtiene el cumplimiento deseado, de modo que se deberían discutir alternativas en dicha línea.

El **diputado Keitel** sugirió evaluar sanciones proporcionales, pero insistió en que lo más relevante es la efectiva educación y concientización, que va de la mano de una adecuada fiscalización y creación de herramientas efectivas.

Acta de la sesión N° 8 de fecha 16 de marzo de 2021

- Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), señor Lucas Ignacio del Villar Montt.

Expuso mediante una presentación digital.³

Se refirió a la propuesta del artículo 1°, que busca agregar un nuevo artículo 13 bis en la Ley N° 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”.

En dicho sentido, se refirió al “consumidor especialmente vulnerable”, recordando que el concepto de consumidor y su especial protección, se fundamenta en su posición desmejorada frente al proveedor, principalmente a causa de las asimetrías de información, generando la necesidad de equilibrar la posición de las partes mediante normas y principios.

La vulnerabilidad propia y estructural de los consumidores se acentúa y profundiza por otros factores diversos, como la edad; la salud; las limitaciones físicas; la situación de discapacidad (intelectual y/o física); el nivel de educación; la situación económica o cultural; el género; aspectos territoriales, o bien, las circunstancias particulares de una determinada época.

Posteriormente, comentó sobre el reconocimiento legal de los Derechos del Consumidor, contemplado en el artículo 3, letra b), que establece el “derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos.” En virtud de ello, destacó como importante que los consumidores sean informados de manera transparente, clara y comprensible (12 A), principio de consumo que debe ser especialmente aplicado en aquellos grupos en los cuales existen mayores asimetrías.

Por su parte, el artículo 3, letra c), proscribiera el derecho a “no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios”, derecho entendido como una extensión de los derechos ciudadanos en el ámbito específico del consumo que busca asegurar a todos los consumidores un trato igualitario y digno en el mercado, de manera que no puedan ser discriminados, excluidos ni ser objeto de tratos inadecuados por su edad, credo religioso, sexo, condición socioeconómica, raza, etc.

³ Disponible en: <https://www.camara.cl/legislacion/comisiones/documentos.aspx?prmlD=2964>

Estos factores o criterios de vulnerabilidad agravada o hipervulnerabilidad, son flexibles y se adaptan a las condiciones y contextos, y fundamenta la adopción de medidas especiales que permitan ubicar a estos consumidores en un plano menos desigual, justificando una discriminación legal positiva, con el objeto de asegurar un tratamiento más equilibrado que permita compensar la situación de vulnerabilidad agravada en la que se encuentran.

Así entonces, concluyó señalando que se comparte la preocupación por los consumidores especialmente vulnerables, dentro de los cuales se incluyen los adultos mayores y las personas en situación de discapacidad.

Sin embargo, su tratamiento debe ir más allá de la atención preferencial, considerando otros tipos de medidas que compensen la vulnerabilidad agravada de los consumidores para ubicarlos en un plano menos desigual ante el proveedor, a saber: discriminación positiva, normas sobre información, educación, entre otros.

Finalmente, comentó las propuestas que deberían incluirse para perfeccionar la iniciativa en comento, esto es: incluir la confección de una circular Interpretativa sobre consumidores hipervulnerables; y ampliar el catálogo del artículo 3º, inciso primero, incluyendo este derecho.

- Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS), señor Hernán Calderón.

Destacó el importante rol de este proyecto de ley, ya que permitiría proteger a las personas mayores y con discapacidad, compartiendo la idea matriz del boletín bajo estudio.

Sin embargo, formuló también algunas observaciones, recordando que la Ley del Consumidor se extiende a la totalidad de la actividad económica, de modo que sería importante incluir aclaraciones según el tamaño de las empresas, pues las condiciones son evidentemente distintas. En este sentido, se debería precisar mejor a qué establecimientos se ha de aplicar esta nueva exigencia.

Por lo demás, recordó que junto con la adaptación estructural, se requiere un mejor trato hacia las personas, atendiendo a las distintas características etarias y socioeconómicas del consumidor, eliminando las prácticas discriminatorias en la atención (por ejemplo, negar entrega de tarjetas a personas mayores o exigirles un seguro de cesantía).

En virtud de lo anterior, lo más relevante es que se implemente un estatuto general que contemple las diversas problemáticas que afectan a las personas mayores y con discapacidad, entendiendo que ello excede el mero ámbito de la Ley del Consumidor.

Finalmente, concluyó señalando respaldar el proyecto en su idea matriz, pero insistió en la importancia de avanzar en un estatuto más amplio y comprensivo, junto con enfocar las exigencias de adecuación propias de este boletín para el gran comercio.

- Director Ejecutivo de la ONG Inclusiva, señor Carlos Eduardo Kaiser Mansilla.

Destacó la pertinencia de este proyecto, aunque advirtió igualmente la necesidad de aclarar ciertos conceptos incluidos en el mismo.

En tal sentido, recordó que la norma debe ser clara para su correcta ejecución, evitando las ambigüedades, de modo que deberían clarificarse mejor los conceptos empleados (por ejemplo, qué se entiende por “trato preferente” o “vulnerabilidad”).

Estimó que lo más importante es el trato dado a las personas en general, especialmente tratándose de personas con discapacidad, lo que en base a su propia experiencia, es mucho más peyorativo en los grandes centros comerciales. Por ende, lo más relevante es velar por un trato digno y respetuoso, acorde a las necesidades de cada consumidor.

Destacó lo complejo de determinar qué se entiende por “trato preferente”, pero al menos se debería asegurar que el trato digno implique un lenguaje verbal y no verbal amable, respetuoso y adecuado. Asimismo, las barreras del entorno son las que complejizan el acceso a un buen servicio, y si bien están consagradas en distintos cuerpos legales, no se logran comprender en la práctica, redundando en su incumplimiento efectivo (por ejemplo, dificultades en el “acceso universal”).

Conforme a lo anterior, sugirió que se implemente la atención preferencial de manera general, con señalización clara y oportuna; garantizar el tratamiento digno; velar por una mayor accesibilidad; crear y aplicar protocolos de atención con seguridad; entre otros.

En complemento, resaltó la necesidad de incluir también el espacio digital, junto con el espacio físico al que se limita el proyecto, ya que los abusos también se dan en dicha modalidad.

Por último, ofreció plena disponibilidad para apoyar en lo que resulte pertinente para el conveniente desarrollo del proyecto, como en cualquier otra iniciativa relacionada.

- **Director Nacional del SENAMA, señor Octavio Vergara.**

Valoró esta iniciativa positivamente, reiterando lo expuesto en la sesión anterior, siendo importante analizar con más detalle las adecuaciones convenientes para su aplicación práctica.

- Director Nacional del SENADIS(s), señor Francisco Subercaseaux.

Recordó la importancia de efectuar este tipo de cambios, con una mirada cada vez más inclusiva. En consecuencia, reiteró el apoyo al proyecto, aunque entendiendo las modificaciones que deben ser incorporadas para su efectividad en la práctica (por ejemplo, mediante un reglamento específico en la materia, que incluso podría ser vinculante judicialmente respecto a la aplicación de multas, entre otras alternativas). Asimismo, el derecho de accesibilidad debe ser igualmente depurado en sus condiciones específicas, lo que también se podría resolver a través de un reglamento.

La **diputada Mix** agradeció las exposiciones, apoyando la idea de incluir al comercio digital en la facilitación de acceso, para obtener una norma debidamente ajustada con los tiempos. En cuanto a la distinción según el tamaño de la empresa o negocio, efectivamente sería interesante establecer tal diferencia, empezando con la exigencia en los grandes comercios, lo que se podría especificar además de establecer una implementación gradual. Sobre la atención preferencial, coincidió en que se debería especificar mejor. Respecto a la incorporación de un artículo transitorio y la creación de un reglamento, efectivamente sería ello importante para el éxito de la iniciativa a nivel práctico, incluyendo multas, modalidad y facilidad para efectuar las denuncias, entre otros aspectos. Por último, recordó la importancia de conocer los resultados de la mesa de trabajo vinculada con el Decreto N° 50 del MINVU.

La **diputada Muñoz** agradeció los valiosos aportes de las exposiciones, coincidiendo en la importancia de incluir los espacios digitales, así como la activa participación de la sociedad civil en la redacción del respectivo protocolo. Además, solicitó invitar al señor Carlos Kaiser para la tramitación de este y otros proyectos relacionados con discapacidad.

La **diputada Amar** agradeció a los invitados, destacando especialmente el testimonio del señor Carlos Kaiser, que permitirá enriquecer el proyecto en estudio, entendiendo las complejidades propias de la iniciativa en discusión, tanto en lo práctico como en lo sociocultural.

La **diputada Del Real** valoró las exposiciones, destacando especialmente el aporte del señor Carlos Kaiser, quien ha trabajado permanentemente en iniciativas relacionadas con discapacidad.

El **Director Nacional del SERNAC** valoró la exposición del señor Carlos Kaiser, que es muestra de lo que sufren muchos consumidores a nivel nacional. En complemento, recordó que se podrían incluir estos cambios en el artículo 3, inciso primero, con impacto en la interpretación judicial; se podrían clarificar mejor los deberes del comercio, así como el tamaño de las empresas a las cuales se aplicarían dichas exigencias, recordando que la ley ya establece distinciones en dicha línea; asimismo, las micro y mediana empresas también deberían tener alguna distinción en relación con los proveedores; en cuanto al derecho de los consumidores con

alguna causal de vulnerabilidad frente a los proveedores, sería relevante incluir deberes para los propios consumidores, entendiendo que muchas veces son éstos los que afectan a personas con algún tipo de vulnerabilidad (por ejemplo, informarse oportunamente, respetar medidas de seguridad); sobre las multas, recordó el aumento de los montos base actualmente vigentes, de forma tal que se podría profundizar en la misma línea, aplicando lo ya vigente y perfeccionando lo que corresponda, al amparo de la Ley del Consumidor, sin perjuicio de que la norma reglamentaria facilitaría los aspectos prácticos de la norma.

La **diputada Marzán (Presidenta)**, agradeció las exposiciones, consultando sobre el número de reclamos anual por parte de personas mayores y con discapacidad.

El **Director del SERNAC** aclaró que no existen campos de distinción en las plataformas que reciben los reclamos, pero han efectuado estudios para determinar este tipo de datos específicos, junto con evaluar nuevas fórmulas para generar los datos en cuestión, lo que están trabajando con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia; además, existe ya disponible una plataforma de denuncia ciudadana, en que se podrían agregar discriminaciones como las analizadas. En esta línea, sugirió que SENADIS avance en la misma dirección, para potenciar el efecto positivo derivado de ello. Tratándose del mundo digital, comentó el aumento considerable de reclamos observado en el último año, en su mayoría asociados al comercio electrónico, que presenta asimetrías importantes de abordar.

La **diputada Marzán (Presidenta)**, preguntó al señor Calderón por la derivación de las personas a plataformas digitales.

El **señor Calderón** destacó la gran cantidad de denuncias que reciben por la falta de facilidades entregadas por las empresas en la formulación de reclamos, en que muchas veces las personas son derivadas a un *call center*, afectando especialmente a las personas mayores, lo que es parte de la falta de trato idóneo. Por ende, la accesibilidad es un tema muy relevante de abordar, siendo cada vez más frecuente por el aumento de la digitalización, sin que se acompañe de la debida educación que permita el acceso a la nueva tecnología. Lo mismo se observa en el acceso de personas con discapacidad. Todo lo anterior, redundando en la necesidad de asegurar un trato igualitario y digno, generando un cambio general de actitud en los proveedores.

Acta de la sesión N° 9 de fecha 23 de marzo de 2021

- **Director Ejecutivo de la ONG Inclusiva, señor Carlos Eduardo Kaiser Mansilla.**

Destacó algunas gestiones realizadas durante la última semana que le han permitido obtener mayor información que sería importante

considerar en la discusión del proyecto analizado (ofreció enviar a la Comisión apuntes complementarios).

En virtud de lo anterior, efectuó una serie de recomendaciones, sustentadas en la experiencia del Derecho Comparado, por ejemplo: considerar el mal trato como una vulneración al principio de no discriminación, especialmente en la prestación de servicios; velar por la accesibilidad tanto física, como verbal y conductual (incluyendo el estudio de todas las normas nacionales relacionadas con accesibilidad); distinguir entre actos de maltrato intencional y negligente; fortalecer la educación de las empresas en materia de discapacidad; entre otros.

Finalmente, recomendó efectuar un estudio complementario, ofreciendo la colaboración de la ONG Inclusiva, pues ello permitiría orientar los principales indicadores detectados en la práctica.

- Presidente de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Quilpué, señor José Phillipi.

Recordó la importancia de considerar la opinión de adultos mayores, que representan un porcentaje de la población cada vez mayor en nuestro país, lo que inevitablemente requiere transformaciones en la sociedad que deberían ser adaptadas por las empresas y el comercio en general, cuestión igualmente aplicable para las personas con discapacidad. Criticó el uso de las personas mayores con fines meramente promocionales, sin que ello se traduzca en cambios efectivos.

Entre las principales sugerencias, resaltó la necesidad de extender la atención presencial, con las respectivas adecuaciones propias de una atención ágil y dinámica; promover e implementar facilidades de acceso para personas mayores y con discapacidad, en sentido amplio; construir más hospitales geriátricos; adecuar oportunamente la infraestructura de los servicios de transporte público (por ejemplo, velar por el correcto funcionamiento de ascensores en estaciones de Metro para favorecer el acceso de personas mayores y con discapacidad); otorgamiento de una credencial para dirigentes sociales, que promuevan una atención preferente respecto de representantes de personas mayores; entre otras.

Asimismo, valoró los avances alcanzados en materia de adulto mayor, pero reiteró la importancia de tener presente que resta mucho aún por mejorar, lo que exige considerar también los cambios propios de la sociedad, especialmente en cuanto a lo tecnológico, permitiendo incluir a todos los sectores etarios del país (citó como ejemplo, las dificultades en el acceso a páginas web que requieren uso de la llamada *captcha*).

La **diputada Muñoz**, agradeciendo las exposiciones, consultó al señor Phillipi respecto de la atención comercial digital, especialmente tratándose de las llamadas telefónicas; además, preguntó sugerencias para facilitar el acceso en el uso de herramientas digitales.

El **señor Phillipi** señaló que efectivamente es complejo para las personas mayores tener que llamar a un *call center*, que suelen emplear grabaciones, sin respuestas oportunas. En cuanto al uso de las herramientas digitales, por ejemplo, en las reuniones de dirigentes sociales, se trata de un tema también complejo, pues no todos los adultos mayores logran acceder convenientemente, aunque reconoció la utilidad de estas en tiempos de pandemia.

2.- Discusión Particular

Epígrafe de la iniciativa

“Proyecto de ley que 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.”

Al mencionado epígrafe (con que es singularizada la iniciativa) se presentó una indicación de la diputada Del Real, para sustituir en el título de la moción, la expresión “adultos mayores” por “personas mayores”.

El **Director Nacional del SENAMA, señor Octavio Vergara**, observó que el Código Civil habla de personas mayores de edad, de modo que la referencia antes señalada podría generar confusiones, resultando mejor alternativa hablar de “personas adultas mayores”, ya que aportaría más claridad.

La **diputada Del Real** estuvo a favor, pues sería más claro en el alcance del lenguaje.

La **diputada Amar** coincidió en que sería una mejor precisión, apoyando corregir la redacción.

La **diputada Marzán (Presidenta)**, estimó que podría ser una alternativa viable, sugiriendo incluir la palabra “adultas” en la indicación.

- Así se acordó por unanimidad.

Puesta en votación la indicación de la diputada Del Real, **se aprobó por unanimidad**, reemplazando la expresión “personas mayores” por “personas adultas mayores” y la expresión “personas en situación de discapacidad” por “personas con discapacidad”. (5 votos a favor).

Votaron las diputadas(os) Sandra Amar, Catalina del Real, Carolina Marzán (Presidenta), Claudia Mix y Sergio Bobadilla.

A la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores

- Se presentaron dos indicaciones:

1) - **De la diputada Mix**, para agregar en la letra b) del artículo 3° de la ley N° 19.496, a continuación de la palabra “ellos”, la siguiente oración:

“, debiendo entregarse a través de medios que promuevan el fácil acceso a personas mayores y a aquellas que tengan alguna discapacidad visual y/o auditiva”.

La **diputada Mix** consideró necesario incluir esta frase, para una visión más amplia de la norma.

El **Director Ejecutivo de la ONG Inclusiva, señor Carlos Eduardo Kaiser Mansilla**, extendió sus felicitaciones a la diputada Mix por el significativo aporte de esta indicación, aunque sugirió incluir también las discapacidades cognitivas, para evitar ambigüedades.

La **diputada Marzán (Presidenta)**, propuso incluir en todo el proyecto la referencia a “personas adultas mayores”.

- Así se acordó por unanimidad.

Puesta en votación la indicación de la diputada Mix, **se aprobó por unanimidad** de los diputados presentes. (5 votos a favor).

Votaron las diputadas(os) Sandra Amar, Catalina del Real, Carolina Marzán (Presidenta), Claudia Mix y Sergio Bobadilla.

2) - **De la diputada Muñoz**, para agregar en el artículo 3º, inciso primero de la ley N° 19.496, una nueva letra g), del siguiente tenor:

“g) Las personas mayores, personas con discapacidad, embarazadas y personas acompañadas de lactantes tendrán derecho a que se les otorgue una atención preferente por parte de proveedores de bienes y servicios en los locales de atención a público que mantengan. Asimismo, tendrán derecho a que se les provea de mecanismos adecuados para ellos en atención al cliente tanto de forma presencial como remota, en todo el proceso de contratación o compraventa de bienes y servicios, incluida la etapa de postventa.”

Puesta en votación la indicación de la diputada Muñoz, **se aprobó sin mayor discusión por unanimidad** de los diputados presentes. (5 votos a favor).

Votaron las diputadas(os) Sandra Amar, Catalina del Real, Carolina Marzán (Presidenta), Claudia Mix y Sergio Bobadilla.

Artículo único
(Del proyecto de ley)

- Se presentaron siete indicaciones:

1) - **De la diputada Marzán**, para intercalar en el artículo 13 bis propuesto, las expresiones que se destacan:

“Artículo 13 bis. - Los proveedores de bienes y servicios que mantengan locales físicos de atención a público, **con un aforo igual o superior a quince personas**, deberán contar con un sistema de atención preferencial para

adultos mayores y personas con discapacidad. **Quedarán exceptuados de cumplir con esta obligación a aquellos proveedores calificados como Microempresa, en virtud de lo establecido en el artículo segundo de la ley 20.416.**”

Puesto en votación la disposición original de la iniciativa con las modificaciones propuestas por la indicación 1) señalada, **se aprobó sin mayor discusión por unanimidad**, reemplazando el guarismo “quince” por “diez”. (5 votos a favor).

Votaron las diputadas(os) Sandra Amar, Catalina del Real, Carolina Marzán (Presidenta), Claudia Mix y Sergio Bobadilla.

2) **De la diputada Mix**, para intercalar en el artículo 13 bis propuesto, la expresión que se destaca:

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

Puesto en votación la disposición original de la iniciativa con la enmienda propuesta en la indicación 2), **se aprobó sin mayor discusión por unanimidad** de los diputados presentes. (5 votos a favor).

Votaron las diputadas(os) Sandra Amar, Catalina del Real, Carolina Marzán (Presidenta), Claudia Mix y Sergio Bobadilla.

3) **De la diputada Del Real**, para modificar el artículo 13 bis propuesto, de la forma siguiente:

1.- Reemplazar la palabra “físico” por “comerciales”;

2.- Cambiar el vocablo “a”, que antecede a la palabra “público”, por el artículo “al”;

3.- Agregar, después de la palabra “público”, la frase “general o particular”;

4.- Reemplazar la expresión “adultos mayores” por “personas mayores”;

5.- Hacer concordar el Título de la Moción con el texto del mismo, cambiando en su artículo único propuesto, la preposición “con”, que antecede a “discapacidad”, por la frase “en situación de”.

La **diputada Del Real**, en conformidad al artículo 295 del reglamento de la Corporación, solicitó votación separada de cada uno de los numerales en que se divide su indicación.

Numeral 1. Puesto en votación, **se rechazó por mayoría**. (2 votos a favor y 3 en contra).

Votaron a favor la diputada Catalina Del Real y el diputado Sergio Bobadilla.

Votaron en contra las diputadas Sandra Amar, Carolina Marzán (Presidenta) y Claudia Mix.

Numeral 2. Puesto en votación, **se aprobó por mayoría.** (4 votos a favor y 1 en contra).

Votaron a favor las diputadas Sandra Amar, Catalina del Real, Carolina Marzán (Presidenta), y Sergio Bobadilla.

Votó en contra la diputada Claudia Mix.

Numeral 3. Puesto en votación, **se rechazó por mayoría.** (2 votos a favor y 3 en contra).

Votaron a favor la diputada Catalina del Real y el diputado Sergio Bobadilla.

Votaron en contra las diputadas Sandra Amar, Carolina Marzán (Presidenta), y Claudia Mix.

Numeral 4. Puesto en votación, **se aprobó por unanimidad.** (5 votos a favor).

Votaron las diputadas(os) Sandra Amar, Sergio Bobadilla, Catalina del Real, Carolina Marzán (Presidenta), y Claudia Mix.

Numeral 5. Puesto en votación, **se aprobó por unanimidad.** (5 votos a favor).

Votaron las diputadas(os) Sandra Amar, Sergio Bobadilla, Catalina del Real, Carolina Marzán (Presidenta), y Claudia Mix.

Se deja constancia que, posteriormente, la Comisión por unanimidad acordó reemplazar en toda la iniciativa y en cada oportunidad que figuren las expresiones “personas en situación de discapacidad” por “personas con discapacidad” y “personas mayores” por “personas adultas mayores”.

o o o o o

4) **De la diputada Muñoz**, para modificar el artículo 13 bis propuesto, de la forma siguiente:

1. Reemplazar la expresión “adultos” por la expresión “personas”

2. Agregar, a continuación de la expresión “mayores”, lo siguiente: “, embarazadas, personas acompañadas de lactantes”.

Puesto en votación la disposición original de la iniciativa con las enmiendas propuestas en la indicación 4), **se aprobó por unanimidad**. (4 votos a favor).

Votaron las diputadas(os) Sandra Amar, Catalina del Real, Carolina Marzán (Presidenta), y Claudia Mix.

5) **Del diputado Matta**, para agregar un nuevo inciso segundo al artículo 13 bis propuesto, del siguiente tenor:

“En el caso de los bienes y servicios proporcionados por sistema de reparto a domicilio, los proveedores deberán priorizar la entrega de estos a los adultos mayores y personas con discapacidad que se identifiquen como tales al momento de hacer el pedido. El mal uso de este beneficio será sancionado con una multa a beneficio fiscal de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 15º de este cuerpo legal.”

La **diputada Mix** estimó que sería algo inviable en la práctica.

La **diputada Marzán (Presidenta)**, concordó destacando además lo imposible que resultaría fiscalizar aquello.

Puesta en votación la indicación 5) señalada, **se rechazó por unanimidad**. (4 votos en contra).

Votaron las diputadas(os) Sandra Amar, Catalina del Real, Carolina Marzán (Presidenta), y Claudia Mix.

6) **De la diputada Muñoz**, para agregar un nuevo inciso segundo al artículo 13 bis propuesto, del siguiente tenor:

“El sistema de atención preferencial se deberá aplicar en cada uno de los módulos de atención que mantenga el proveedor, exista o no una sección exclusiva para la atención de las personas señaladas en el inciso anterior.”

Puesto en votación la indicación 6), **se aprobó sin mayor debate por unanimidad**. (4 votos a favor).

Votaron las diputadas(os) Sandra Amar, Catalina del Real, Carolina Marzán (Presidenta), y Claudia Mix.

7) **De la diputada Muñoz**, para agregar al proyecto de ley, la siguiente disposición transitoria:

“Artículo Transitorio.- Un reglamento establecerá la forma en que el derecho a la atención preferente consagrado en esta ley será ejercido por parte de los consumidores, y a su vez la forma de cumplir la obligación derivada de aquel, por parte de los proveedores. El referido reglamento se deberá dictar dentro del plazo de 6 meses contados desde la publicación de esta ley.”

La **diputada Del Real** consideró innecesario dicho reglamento, pues el proyecto sería lo suficientemente claro.

La **diputada Marzán (Presidenta)**, recordó la importancia del reglamento para desarrollar el respectivo protocolo, según lo que el propio Ministerio de Desarrollo Social y Familia expresó, siendo relevante aprobar la indicación en estudio.

La **diputada Mix** coincidió en la importancia del reglamento, sin perjuicio de definir posteriormente quién deberá asumir dicha responsabilidad, aunque sugirió plantear formalmente la solicitud al Ejecutivo.

El **Director de Senadis** recordó que este elemento es muy importante, manifestando disponibilidad del Ejecutivo para elaborar dicho instrumento, en favor de una adecuada implementación práctica de la ley.

La **diputada Marzán (Presidenta)**, consultó la opinión sobre el plazo de 6 meses propuesto.

El **Director de Senadis** estuvo a favor de dicho plazo, recordando que justamente fue el lapso sugerido anteriormente.

La **señora Jiménez** explicó que el citado Reglamento sería elaborado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, en conjunto con el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

La **diputada Marzán (Presidenta)**, propuso incluir entonces tal especificación a través de una indicación.

La **diputada Mix** sugirió agregar la frase: “Dicho reglamento será redactado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, y por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.”

La **diputada Marzán (Presidenta)**, propuso acordar unánimemente incluir la redacción planteada por la diputada Mix.

- Así se acordó por unanimidad.

Puesto en votación la indicación 7), **se aprobó por unanimidad**, agregando a continuación del punto final que pasa a ser seguido, la siguiente oración: “Dicho reglamento será redactado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y de Economía, Fomento y Turismo.”. (4 votos a favor).

Votaron las diputadas(os) Sandra Amar, Catalina del Real, Carolina Marzán (Presidenta), y Claudia Mix.

III.- DOCUMENTOS SOLICITADOS Y PERSONAS ESCUCHADAS POR LA COMISIÓN

Vuestra Comisión recibió a la Ministra de Desarrollo Social y Familia, señora Karla Rubilar Barahona; del Director Nacional de Servicio Nacional del Adulto Mayor, Senama, señor Octavio Vergara; del Director Nacional de Servicio Nacional de la Discapacidad, Senadis, señor Francisco

Subercaseaux, del diputado Sebastián Keitel (uno de los mocionantes); del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, Sernac, señor Lucas Ignacio del Villar Montt; del Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, Conadecus, señor Hernán Calderón; del Director Ejecutivo de la ONG Inclusiva, señor Carlos Eduardo Kaiser Mansilla; del Presidente de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Quilpué, señor José Phillipi y la Jefe de Gabinete del Senadis, señora Francisca Giménez Casellas.

Del mismo modo, vuestra comisión solicitó a la Biblioteca del Congreso Nacional un informe referido al “derecho de atención preferencial a personas mayores y personas con discapacidad”. Dicho informe fue emitido con fecha marzo 2021.

IV.- ARTÍCULOS QUE DEBEN SER CONOCIDOS POR LA COMISIÓN DE HACIENDA.

De conformidad a lo establecido en el N° 4 artículo 302 del Reglamento de la Corporación, la Comisión dejó constancia que no existen disposiciones que deban ser conocidas por la Comisión de Hacienda.

V.- ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS O DECLARADAS INADMISIBLES

- **Numerales 1 y 3 de la indicación de la diputada Del Real**, para modificar el artículo 13 bis propuesto, de la forma siguiente:

1.- Reemplazar la palabra “físico” por “comerciales”;

3.- Agregar, después de la palabra “público”, la frase “general o particular”

- **Indicación del diputado Matta**, para agregar un nuevo inciso segundo al artículo 13 bis propuesto, del siguiente tenor:

“En el caso de los bienes y servicios proporcionados por sistema de reparto a domicilio, los proveedores deberán priorizar la entrega de estos a los adultos mayores y personas con discapacidad que se identifiquen como tales al momento de hacer el pedido. El mal uso de este beneficio será sancionado con una multa a beneficio fiscal de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 15° de este cuerpo legal.”

VI.- TEXTO DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN

Por las razones señaladas y por las que expondrá oportunamente el señor Diputado Informante, esta Comisión recomienda aprobar el siguiente:

PROYECTO DE LEY

“Artículo Único.- Modifícase la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, de la siguiente forma:

1. En el artículo 3°:

a) Agrégase en el literal b), a continuación de la palabra “ellos”, la siguiente frase:

“, debiendo entregarse a través de medios que promuevan el fácil acceso a personas adultas mayores y a aquellas que tengan alguna discapacidad visual y/o auditiva”.

b) Incorpórase una letra g), nueva, del siguiente tenor:

“g) Las personas adultas mayores, personas con discapacidad, embarazadas y personas acompañadas de lactantes tendrán derecho a que se les otorgue una atención preferente por parte de proveedores de bienes y servicios en los locales de atención al público. Asimismo, tendrán derecho a que se les provea de mecanismos adecuados para ellos, en atención al cliente, tanto de forma presencial como remota, en todo el proceso de contratación o compraventa de bienes y servicios, incluida la etapa de posventa.”.

2. Incorpórase, a continuación del artículo 13, el siguiente artículo 13 bis:

“Artículo 13 bis. - Los proveedores de bienes y servicios que mantengan locales físicos de atención al público, con un aforo igual o superior a diez personas, deberán contar obligatoriamente con un sistema de atención preferencial para personas adultas mayores, embarazadas, personas acompañadas de lactantes y personas con de discapacidad. Quedarán exceptuados de cumplir con esta obligación aquellos proveedores calificados como microempresa, en virtud de lo establecido en el artículo segundo de la ley N° 20.416 que Fija Normas Especiales para las Empresas de Menor Tamaño.

El sistema de atención preferencial se deberá aplicar en cada uno de los módulos de atención que mantenga el proveedor, exista o no una sección exclusiva para la atención de las personas señaladas en el inciso anterior.”.

Disposición Transitoria.- Un reglamento establecerá la forma en que el derecho a la atención preferente consagrado en esta ley será ejercido por parte de los consumidores y, a su vez, la forma de cumplir la obligación derivada de aquel, por parte de los proveedores. El referido reglamento se deberá dictar dentro del plazo de 6 meses contados desde la publicación de esta ley. Dicho reglamento será elaborado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y por el de Economía, Fomento y Turismo.”.

- - -

EPIGRAFE

Se deja constancia que la Comisión por unanimidad acordó reemplazar la denominación administrativa de esta iniciativa, por la siguiente:

“Proyecto de ley 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 personas adultas mayores y personas con discapacidad”

o o o o o

Tratado y acordado en sesiones de 2, 9, 16 y 23 de marzo y 13 de abril de 2021, con la asistencia de las diputadas señoras Sandra Amar, Nora Cuevas, Catalina del Real, Carolina Marzán, Claudia Mix, Francesca Muñoz, y de los diputados señores Sergio Bobadilla, Eduardo Durán, Sebastián Keitel e Ivan Norambuena.

Sala de la Comisión, a 13 de abril de 2021



Mathias Lindhorst Fernández
Abogado Secretario de la Comisión

INDICE

CONSTANCIAS REGLAMENTARIAS PREVIAS.....	1
I.- ANTECEDENTES GENERALES.....	2
1.- Fundamentos de la moción.....	2
2.- Contenido del proyecto de ley.....	3
3.- Derecho comparado	4
II.- DISCUSIÓN GENERAL Y PARTICULAR DEL PROYECTO DE LEY.....	7
1.- Discusión General.....	7
Acta sesión N° 6, de fecha 2 de marzo de 2021.....	7
- Ministra de Desarrollo Social y Familia, señora Karla Rubilar Barahona.....	7
- Director Nacional del Senama, señor Octavio Vergara.....	7
- Director Nacional del Senadis, señor Francisco Subercaseaux.....	9
Acta sesión N° 7 de 9 de marzo de 2021.....	10
- Diputado Sebastián Keitel.....	10

Acta de la sesión N° 8 de fecha 16 de marzo de 2021.....	10
- Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), señor Lucas Ignacio del Villar Montt.....	10
- Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS), señor Hernán Calderón.....	12
- Director Ejecutivo de la ONG Inclusiva, señor Carlos Eduardo Kaiser Mansilla.....	12
- Director Nacional del SENAMA, señor Octavio Vergara.....	13
- Director Nacional del SENADIS(s), señor Francisco Subercaseaux.....	13
Acta de la sesión N° 9 de fecha 23 de marzo de 2021.....	15
- Director Ejecutivo de la ONG Inclusiva, señor Carlos Eduardo Kaiser Mansilla.....	15
- Presidente de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Quilpué, señor José Phillipi.....	15
2.- Discusión Particular.....	17
III.- DOCUMENTOS SOLICITADOS Y PERSONAS ESCUCHADAS POR LA COMISIÓN.....	22
IV.- ARTÍCULOS QUE DEBEN SER CONOCIDOS POR LA COMISIÓN DE HACIENDA.....	23
V.- ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS O DECLARADAS INADMISIBLES.....	23
VI.- TEXTO DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN.....	24