



jsk/rrp
S.23ª /369ª

Oficio N° 16.501

VALPARAÍSO, 22 de abril de 2021

A S.E. LA
PRESIDENTA
DEL
H. SENADO

Tengo a honra comunicar a Vuestra Excelencia que, con motivo de la moción, informe y demás antecedentes que se adjuntan, la Cámara de Diputados ha aprobado el 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, correspondiente al boletín N° 12.657-18, del siguiente tenor:

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) Reemplázase en el literal b) del inciso primero la expresión “ellos;” por el siguiente texto: “ellos. La información deberá entregarse a través de medios que permitan un fácil



acceso a personas adultas mayores y a aquellas que tengan alguna discapacidad visual o auditiva.”.

b) Sustitúyese en la letra e) del inciso primero la conjunción “y” que sigue a la frase “que la ley le franquea” y la coma que la precede, por un punto y seguido.

c) Incorpórase la siguiente letra g), nueva:

“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, en el proceso de contratación o compraventa de bienes y servicios, incluida la etapa de posventa, tendrán derecho a que se les provea de mecanismos adecuados para ellos en el servicio de atención al cliente, tanto de forma presencial como remota.”.

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 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, sea que exista o no exista 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 la manera en que los proveedores deberán cumplir con las obligaciones que esta ley impone. El referido reglamento se deberá dictar dentro del plazo de seis meses contado desde la publicación de esta ley. Dicho reglamento será suscrito por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y por el de Economía, Fomento y Turismo.”.



Dios guarde a V.E.

FRANCISCO UNDURRAGA GAZITÚA
Presidente (A) de la Cámara de Diputados

LUIS ROJAS GALLARDO
Secretario General (S) de la Cámara de Diputados