

**Modifica la ley del consumidor con el objeto de
establecer la
gratuidad de los servicios conexos para los clientes de centros
comerciales y servicios de uso público**
Boletín Nº 8206 02

CONSIDERANDO:

1° Que en las principales ciudades del país, el comercio de grandes superficies, o malls, con el correr del tiempo se han ido convirtiendo en los principales centros de concentración de la oferta de bienes y servicios, desplazando al pequeño comercio detallista tradicionalmente ubicado en las zonas céntricas de las ciudades.

2° Que los centros comerciales al momento de instalarse en las ciudades generan una serie de impactos urbanos negativos, entre otros la congestión de las vías aledañas, el cambio del paisaje y el desplazamiento de la población residencial ubicada en su entorno.

Por lo anterior, al momento de aprobarse estos proyectos de edificación, de conformidad a la Ley y a la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción se les imponen obligaciones legales, tales como aminorar los impactos sobre las vías, lo que se traduce en contar con un cierto número de estacionamientos proporcional a los metros cuadrados construidos.

3° Que sin embargo, y pese a que en su origen no se cobraba por estacionar, en base a una política de aprovechamiento económico extremo del espacio de estos centros comerciales, cada día es más frecuente que se cobre por su uso a los clientes, lo cual, obviamente es una acción que vulnera la letra y el espíritu de la legislación urbanística e importa un abuso en contra de los consumidores que hacen uso de estos recintos para efectuar sus compras.

4° Que otro tanto sucede con servicios anexos que son indispensables, como por ejemplo los servicios higiénicos. En estos centros se aglutinan miles de personas cada día y es indispensable dotarlos de espacios habilitados con baños que deben ser de acceso gratuito al público.

Otro tanto podemos mencionar respecto a la seguridad al interior de estos espacios y a los servicios de primeros auxilios. La sola aglomeración de público, que es un objetivo deseado por los dueños de esta clase de establecimientos expone a los consumidores a riesgos y ante esos riesgos, el

dueño del establecimiento debe establecer medidas de prevención y reacción frente a su acaecimiento.

5° Que existen otros servicios de carácter masivo que utilizan grandes infraestructuras cuyo giro principal exige que se presten servicios complementarios como los que señalamos en este proyectos de ley dado que estos servicios forman parte de la finalidad y son connaturales e indispensables para el buen cumplimiento del servicio prestado. Nos referimos a clínicas, hospitales, estadios, aeropuertos, centros de espectáculos y recreación cuya afluencia de público congrega a miles de personas diariamente en forma continua. Ellos también se encontrarán sujetos a las disposiciones de esta ley.

6° Que el SERNAC ha anunciado que establecerá procesos de mediación con algunos centros comerciales para evitar los abusos y trasgresiones a la legislación vigente en relación a cobros de estacionamientos. Sin embargo esta medida implica el establecimiento de acuerdos y de buenas prácticas que están sujetas a la interpretación de la ley y que son insuficientes para asegurar el objetivo y el aseguramiento de derechos que se plantea en este proyecto en forma permanente.

7° Que por lo expuesto, y con la finalidad de asegurar los derechos de los consumidores y evitar toda duda respecto a la extensión de sus derechos en la materia, es que venimos en presentar este proyecto de ley, cuya idea matriz es el establecimiento en la Ley del Consumidor, por la vía de agregar un Artículo 43 BIS de un breve pero claro catálogo de derechos de los usuarios de los centros comerciales y otras instalaciones con alta afluencia de público, que contempla la obligación de estos de contar con baños, estacionamientos, vigilancia y centros primeros auxilios abiertos al público, continuos y gratuitos.

Establecemos asimismo, que en caso de infracción de esta disposición se apliquen las normas generales sancionatorias de la Ley pero además pueda el juez decretar la clausura del establecimiento por un plazo de hasta 30 días en caso de reincidencia.

8° Que confiamos que el H. Congreso Nacional y el Ejecutivo valorarán la necesidad de esta iniciativa y procederán de la manera más expedita a desarrollar esta regulación que se hace cargo de la nueva realidad que supone la asistencia masiva de público a estos centros que reúnen en las ciudades más importantes del país, la principal oferta de comercio de bienes y servicios.

POR TANTO:

En mérito de lo expuesto, los diputados que suscribimos venimos en presentar el siguiente:

PROYECTO DE LEY

ARTÍCULO ÚNICO.- Agréguese el siguiente Artículo 43 BIS a la Ley N°- 19.496 que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Artículo 43 BIS.- Los centros comerciales y de servicios de alta afluencia de público deberán prestar de manera continua, gratuita y segura al menos los siguientes servicios conexos a los clientes de sus instalaciones y locales que se encuentren dentro de sus recintos:

- 1.- Baños.
- 2.- Estacionamientos.
- 3.- Servicio de vigilancia.
- 4.- Servicio de primeros auxilios y traslado a centros asistenciales en caso de accidentes ocurridas en dependencias del centro comercial.

El incumplimiento de estas obligaciones será sancionado de conformidad a lo previsto en el Título IV de esta ley, sin perjuicio además, de que en caso de reincidencia en las faltas el juez pueda decretar la clausura del establecimiento por un plazo de hasta 30 días.