Boletín N° 9.220-03

Proyecto de ley, iniciado en moción del Honorable Senador señor Navarro, que modifica la ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para regular las condiciones de contratación con personas que sufran de discapacidad visual o auditiva.

Las personas discapacitadas, tiene una doble vulnerabilidad en el mercado de bienes y servicios: Una, la connatural a su condición de consumidor, la parte más débil de la relación contractual de consumo, por lo que el legislador ha dictado leyes especiales, como la N°19.496, sobre derechos y deberes de los consumidores, que viene en restablecer esa igualdad mediante normas imperativas y prohibitivas en favor de este último.

La otra, por su condición de discapacitado, en cuanto le impide ejercer con total igualdad los mismos derechos consagrados a todo consumidor.

Este punto es crucial, pues la libertad contractual está limitada por la ley del consumidor, pero sin atender a las especiales características ni los derechos específicos de las personas que tienen una discapacidad física.

El texto actual del artículo 17 de la Ley 19.496, que ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, dispone: “Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros y en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí.

No obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del castellano cuando el consumidor lo acepte expresamente, mediante su firma en un documento escrito en idioma castellano anexo al contrato, y quede en su poder un ejemplar del contrato en castellano, al que se estará, en caso de dudas, para todos los efectos legales.

Tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entregará de inmediato una copia al consumidor con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste. La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales”.

Las personas con discapacidad visual o auditiva no necesariamente son incapaces ante la ley, es decir, no necesariamente requieren de un representante legal que contrate por ellos o autorice la celebración del acto o contrato, lo que sólo se da en el caso de los sordomudos que no puedan darse a entender claramente.

Pero, ¿qué ocurre con las personas con discapacidad visual o auditiva? No hay ninguna norma que imponga condiciones adecuadas para celebrar válidamente un

contrato de consumo, que garanticen que tal persona ha comprendido cabalmente la oferta realizada, las cláusulas del contrato y la información acerca de los bienes y servicios ofrecidos.
Es decir, a pesar de la especial condición de estas personas, se las arroja al mercado sin ningún resguardo.

A nuestro juicio, los proveedores tienen el deber de contemplar mecanismos adecuados que garanticen la adecuada comprensión de tales elementos por parte de las personas que sufren discapacidad visual o auditiva, pues de lo contrario, podrían ser engañados fácilmente, o por lo menos, suscribirían contratos válidamente sin garantía alguna de que reciban la información suficiente para dar lugar a un contrato que les beneficie, o que hayan al menos comprendido mínimamente.

Este vacío legal es grave, de cara al deber de resguardar que las personas con discapacidad puedan disfrutar de los mismos derechos que el resto de los ciudadanos. La igualdad formal se convierte en discriminación. Con normas especiales, los restablecemos en la igualdad, pues reconocemos su diferencia. Es lo que venimos a corregir mediante la propuesta de ley que presentamos hoy.

Por tanto, vengo en presentar el siguiente,

PROYECTO DE LEY

Artículo Único: Agrégase el siguiente nuevo artículo 17 de la Ley N. 19496, que ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES de la siguiente manera:

“A las personas con notoria discapacidad visual o auditiva, o que tuvieran su respectiva identificación del Registro Nacional de Discapacidad, se les deberá comunicar las condiciones del contrato y las características del bien o servicio respectivo, mediante audios pregrabados, videos con subtítulos o lenguaje de señas, o ambos, o cualquier otro medio idóneo y efectivo, que garantice la entrega de información o una oferta completa, comprensible y detallada para el consumidor. Los consumidores podrán pedir que el proveedor les entregue copias de tales medios, en formatos de uso común, y en soportes de costo de este último para posibilitar su mejor comprensión. Con todo, los videos y audios deberán estar disponibles en internet para tales usuarios”.