Boletín N° 14.899-07

Proyecto de ley, iniciado en moción de los Honorables Senadores señora Aravena y señores Chahuán, Kusanovic, Ossandón y Sandoval, que modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con el objeto de establecer como circunstancia agravante de las sanciones, que el afectado sea un adulto mayor.

I.- Fundamento del proyecto

Chile ha avanzado paulatinamente en la protección de los derechos de los consumidores, siendo un hito fundamental el año 1997 en que se aprobó la Ley número 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores. Luego, se han realizado sucesivas reformas en lo que respecta a la defensa, fomento y cuidado del bien jurídico de "protección del consumidor", sin embargo, esta es una materia en la que constantemente hay que seguir avanzando, considerando el masivo impacto que tiene en la población (y muchas veces en la calidad de vidas de las personas).

Cuando se habla de consumidores[1], es importante reconocer que se trata de una masa gigantesca de personas y muy heterogénea. Por tales razones, se considera útil que el legislador distinga entre distintos tipos de grupos de consumidores al momento de elaborar políticas públicas, a fin de proteger de mejor manera a cada uno de estos. Es así como toma relevancia el grupo etario de los adultos mayores, los cuales debido a su edad y condiciones son tratados muchas veces (y con justa razón) de una manera diferente y preferencial por el derecho. De hecho, la Ley número 19.828 con el fin de facilitar el desarrollo de políticas públicas ha definido el concepto de adulto mayor como "llámase adulto mayor a toda persona que ha cumplido sesenta años[2]" y a la cuarta edad como "a quien ha cumplido ochenta años[3]".

De lo anterior, se debe decir que en materias de protección al consumidor y adultos mayores es necesario seguir avanzando para una correcta y justa defensa de los derechos de estas personas. Al respecto, se puede señalar que según información suministrada por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) en Chile entre los años 2019 y 2020 los reclamos

---

1 **Artículo 1 número 1 de la Ley número 19.496: Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores.**

2 **Ley N°19.828 artículo 1º inciso 2º**

3 **Ley N°19.828 artículo 1º inciso 3°**

realizados por adultos mayores aumentaron de 37.933 a 60.365[4], es decir, subieron un 59,1% en apenas un año. Además, se puede mencionar que los principales rubros en los cuales los adultos mayores hicieron reclamos fueron en el mercado de las telecomunicaciones y en el sector financiero[5].

En consecuencia, se hace necesario reformar la legislación de protección al consumidor en relación a los adultos mayores, ya que estos, debido a su edad, se encuentran en un estado de mayor vulnerabilidad que un cliente promedio. Es necesario decir que es justo hacer una diferenciación o discriminación positiva para este grupo de la población, en el entendido que es un grupo que históricamente se ha encontrado en condiciones disminuidas, siendo muy fácil abusar de ellos debido a su escasa posibilidad de reacción o defensa. Además, se debe mencionar que el incumplimiento de las obligaciones legales de un proveedor puede significar un gran daño o "mal rato" para un adulto mayor, generándole así un perjuicio muy grande que afecta directamente su calidad de vida.

De este modo, aparece como conveniente establecer como una agravante al sistema de sanciones de la Ley N°19.496 que, si el consumidor afectado por la infracción a dicha ley es un adulto mayor, se aplicará el rango más alto de las sanciones. De esta forma, según el fin disuasivo de las penas que rige al derecho sancionatorio y al *ius puniendi* del Estado, a mayor pena, debe bajar la ocurrencia de la conducta tipificada, desincentivando este tipo de comportamientos ilícitos. En ese orden de ideas, los proveedores tendrán más cuidado y atención cuando el cliente sea un adulto mayor, lo que traerá como resultado que se les brindará servicios de mejor calidad a estos, promoviendo así la dignidad[6] y respeto que justamente merecen[7].

---

4 **https://www.semac.cl/portal/ 619/w3-article-59270.html**

5 **https://www.semac.cl/portal/619/w3-article-59270.html**

6**En cuanto al respeto de la dignidad de los adultos mayores, el Compendio de la Doctrina Social de la Iglesia señala que "Los ancianos constituyen una importante escuela de vida, capaz de transmitir valores y tradiciones y de favorecer el crecimiento de los más jóvenes: estos aprenden así a buscar no sólo el propio bien, sino también el de los demás. Si los ancianos se hallan en una situación de sufrimiento y dependencia, no sólo necesitan cuidados médicos y asistencia adecuada, sino, sobre todo, ser tratados con amor". Neo 222. Fuente: https: / / www.vatican.va/roman_curia/pontifical_councils/juspeace/documents/rc_pc_justpeace_doc _20060526_compendio-dott-soc_sp.html**

7**En España se ha avanzado en la materia, aprobando el Congreso de los Diputados iniciativas para la protección de consumidores más vulnerables. El sitio https://www.ocu.org/organizacion/prensa/notas-_de_prensa/2018/pnlconsumidores270918 señala "La PNL surge tras la propuesta de OCU y recoge de forma expresa las peticiones de la Organización, que solicitaba, entre otras medidas, que la Ley General de Consumidores recoja la figura del consumidor vulnerable y que las personas mayores gocen de mayor protección".**

II.- Objetivo y contenido del proyecto de ley

El presente proyecto de ley tiene por objetivo modificar la Ley número 19.496, que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con el fin de incorporar al inciso 5 º del artículo 24 una nueva letra e) que establezca como agravante de las sanciones que el consumidor afectado sea un adulto mayor.

PROYECTO DE LEY

Artículo único. - Se modifica la Ley número 19.496, que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, de la siguiente forma:

En el inciso 5º del artículo 24 se incorpora una nueva letra e) en los siguientes términos: “e) Que el consumidor afectado sea un adulto mayor.”