PROYECTO QUE MODIFICA LA LEY Nº 19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA AUMENTAR EL PLAZO ESTABLECIDO PARA EJERCER EL DERECHO A RETRACTO, EN EL CASO DE LOS ADULTOS MAYORES. BOLETÍN Nº 11232-03.

I.- IDEAS GENERALES.

Como sabemos la multiplicidad de relaciones sociales existentes en nuestra cada vez más densa sociedad, condiciona el surgimiento de una serie de normativas e instituciones destinadas a solventar las complejidades y cuestiones surgidas de esas relaciones, lo que ha generado el surgimiento de una frondosa legislación reguladora de los más variados asuntos insertos en la sociedad actual.

Lo anterior implica la respuesta jurídica, institucional y administrativa que se encuentra condensada en el principio de servicio y protección consagrados en nuestra Constitución Política de la República, específicamente en su artículo 1° el que establece que "*el Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías que esta Constitución establece*". Por otro lado, el mismo artículo consagra que "*es deber del Estado, dar protección a la población (…), promover la integración armónica de todos los sectores de la Nación y asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional*".

De acuerdo a lo anterior, una clara manifestación de estos principios constitucionales y legales constituyen los consumidores. En efecto, a través de la ley sobre protección de sus derechos se establece toda una normativa e institucionalidad protectora de sus derechos, a través de normativas de orden sustantivo y procesal se regulan no sólo el disfrute de los derechos sino que además todo un engranaje jurisdiccional encargado de hacer respetar por esta vía sus prerrogativas cuando éstas han sido conculcadas por algún oferente de bienes y/o servicios.

Con todo, otro segmento de nuestra población particularmente menesteroso de la acción estatal en cuanto al ejercicio del principio protector de la constitución son nuestros adultos mayores, parte de nuestra población cada vez más trascendente en materia de políticas públicas y normativas relativas a velar por el cumplimiento de normativas protectoras.

De acuerdo a lo anterior, este proyecto de ley busca conjugar ambos intereses, entendiendo que la situación de nuestros adultos mayores, al igual que muchos otros ámbitos de nuestra vida jurídica y social, requiere de una protección adicional o especial.

II.- CONSIDERANDO.

1. Que, la población adulto mayor en nuestro país va en progresivo aumento, nadie discute que la comunidad nacional se encuentra en un proceso de franco envejecimiento a partir del aumento significativo de la esperanza de vida de los chilenos. De tal manera que, en lo sucesivo, nuestro país requiere de la implementación de políticas públicas sectorizadas, otorgándoles a estas personas no sólo la protección jurídica sino que además mayores niveles de promoción, habida consideración de sus condiciones de orden físico.
2. Que, es por lo anterior, que asuntos de tanta relevancia como la salud, el deporte, el medioambiente, la seguridad constituyen elementos indispensables que requiere de una mirada especial a los adultos mayores que lo separen de la normativa general aplicable a nuestra población.
3. Que, en materia de legislación del consumidor la ley 19.496 establece el denominado derecho de retracto, consistente en la facultad que se le otorga a una persona para devolver el producto cuando éste no cumple con la expectativas del adquirente y por ello lo devuelve al oferente. Así las cosas el artículo 3 bis de esta ley establece que "*el consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo*".
4. Que, los casos en que este derecho se puede aplicar la misma ley establece que procederá: a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en

reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor y b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario.

5. Que, es justo que los adultos mayores se le asigne un plazo superior a los 10 días que establece la ley en materia de ejercicio del derecho de retracto, a partir de las mayores dificultades en la percepción de las cualidades del producto, destinados a satisfacer sus propias necesidades.

III.- CONTENIDO DEL PROYECTO.

De acuerdo a lo indicado la presente moción establece una ampliación en el plazo con que cuentan los consumidores para ejercer su derecho de retracto, extendiéndose el referido término a 15 días.

IV.- PROYECTO DE LEY.

Artículo Único: Incorpórese un nuevo inciso final en el artículo 3 bis de la ley 19.496 sobre Protección de Derechos del Consumidor de acuerdo al siguiente texto:

"***El plazo establecido en el inciso primero de este artículo se extenderá a 15 días tratándose de bienes adquiridos por adultos mayores***"

DAVID SANDOVAL P.

DIPUTADO