Modifica la ley N°19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para exigir a los proveedores de bienes y servicios, la implementación de mecanismos de atención a personas con discapacidad auditiva

Boletín N°10650-03

I.- IDEAS GENERALES.

La inclusión social en nuestro país posee diversos aspectos y puntos de vista. En efecto, este concepto de inclusión dice relación entre muchas acepciones a un aspecto de orden socioeconómico, de raza, de afiliación política, entre otras circunstancias de hecho. Junto con lo anterior la inclusión de personas en la sociedad, que llevan consigo algún grado de discapacidad igualmente constituye un hecho que hay que promover firmemente como una política de Estado y que en este sentido, marque la orientación normativa de nuestro orden legal vigente.

De acuerdo a lo anterior la ley 20.422 sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad establece como objetivo de esta normativa el asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad.

Asimismo la normativa consagra que para el cumplimiento del objeto señalado, se dará a conocer masivamente a la comunidad los derechos y principios de participación activa y necesaria en la sociedad de las personas con discapacidad, fomentando la valoración en la diversidad humana, dándole el reconocimiento de persona y ser social y necesario para el progreso y desarrollo del país.

De acuerdo a lo anterior resulta un imperativo principalmente de los organismos del Estado el crear las condiciones sociales de inclusión social de estas personas haciéndolos partícipes de todas y cada una de las instancias comunitarias existentes en Chile, guardando plena consonancia con los preceptos constitucionales de protección y servicio establecidos en el artículo 1° de nuestra Constitución Política según la cual 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.

Además el inciso 5° del artículo 1° de nuestra Carta Fundamental establece que es deber del Estado resguardar la seguridad nacional, **dar protección a la población y a la familia**, propender al fortalecimiento de ésta, 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**.

II.- CONSIDERANDO.

1. Que, la ley de protección de los derechos del consumidor constituye una normativa tendiente al respeto de cada uno de los intereses que envuelve una transacción comercial, particularmente los de los adquirentes de bienes y servicio, promoviendo con ello la calidad de los productos comercializados, pero más aún la dignidad de las personas en su condición de tal.
2. Que, tanto la ley del consumidor como la de inclusión de personas con discapacidad tienen en carácter humanista concordante con los preceptos establecidos en nuestra Constitución Política, constituyendo un todo normativo inescindible y que sin dudas, responde al espíritu del legislador y de nuestro ordenamiento jurídico.
3. Que, junto con lo anterior la propia ley del consumidor establece un conjunto de derechos y prerrogativas que le asisten a los consumidores promoviendo, entre otros aspectos, una atención adecuada. En esta línea y tomando en consideración que la población con discapacidad ejerce su vida con total normalidad resulta del todo razonable consagrar normativas de mayor protección a estas personas en la ley del consumidor, tomando en cuenta su desventaja inicial en relación a los demás ciudadanos.
4. Que, en efecto, tales mecanismos de ayuda y protección en los derechos de las personas con grados discapacidad son asumidos por muchas entidades de nuestro país, por ejemplo a nivel bancario existen sistemas de videoconferencia en donde las personas pueden comunicarse a través de un monitor y por medio de lengua de señas con un ejecutivo del banco.
5. Que, a mayor abundamiento, se han establecido diversos mecanismos de asistencia a personas con movilidad reducida que posibilitan una atención de mejor calidad hacia estas personas.
6. Que, así las cosas, la necesidad de extender estos beneficios a otros ámbitos y a partir de un fundamento normativo promueven en nuestro país mayores niveles de igualdad en el

trato de estas personas, maximizando con ello los valores de solidaridad siempre presentes en un sistema democrático como el que vive nuestro país.

III.- CONTENIDO DEL PROYECTO.

De acuerdo a las anteriores consideraciones el proyecto de ley que sometemos a la consideración de esta corporación establece mecanismos de atención especiales a personas con discapacidad auditiva, de acuerdo a los principios y fundamentos sustentados en nuestra legislación.

Para ello se obliga a las instituciones oferentes de bienes y servicios cuyos actos son regulados en la ley del consumidor a incorporar tales mecanismos en un plazo no superior a 2 años desde la publicación de esta ley.

IV.- PROYECTO DE LEY.

Artículo Único: Incorpórese en la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor un nuevo artículo 15 bis de acuerdo al siguiente tenor:

"En todo caso las entidades oferentes de bienes y servicios cuyos actos son regulados en esta ley, deberán incorporar mecanismos de atención diferenciada para personas con discapacidad auditiva consistente en un sistema de videoconferencia en que se emplee el lenguaje de señas u otro mecanismo de comunicación"

Artículo Único Transitorio: "La obligación descrita en el artículo anterior deberá cumplirse en un plazo no superior a 2 años contados desde la publicación de esta ley".

CLAUDIA NOGUEIRA F.

DIPUTADA