Modifica la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para exigir a los centros comerciales contar con personal médico para brindar atención en situaciones de emergencia

Boletín N°11905-03

La Ley 19.496 del Consumidor establece en su artículo primero que el objetivo principal *"es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias."* En tal sentido, cabe indicar que en nuestro país esta materia se ha dado muestras de innovación en el último tiempo con la reciente regulación del cobro de los servicios de estacionamientos o el establecimiento de nuevas obligaciones a proveedores de crédito y a empresas de cobranza extrajudicial.

Es claro que existe en nuestro país una tendencia a perfeccionar cada vez más la protección del consumidor, sin embargo, esto se ha enfocado solo en un sentido económico, procurando en su gran mayoría evitar los cobros excesivos o infundados del proveedor. Son escasas las modificaciones que buscan resguardar propias de la salud o la integridad física del consumidor durante su estadía en los centros comerciales al momento de realizar compras de bienes y/o servicios.

Nuestra Carta Fundamental en su Artículo 19 N° 9 establece el derecho a la protección de la salud, indicando que es el Estado quien debe proteger el libre e igualitario acceso a las acciones de promoción, protección y recuperación de la salud y de rehabilitación del individuo. En este sentido, se tramita actualmente en el Senado de la República una moción con el fin de establecer la obligación de disponer en los centros comerciales de desfibriladores externos portátiles, sin embargo, se considera que esta iniciativa no abarca la gran mayoría de las situaciones de emergencia que puede ocurrirle a una

persona dentro de un recinto comercial, tales como infartos cerebrovasculares, obstrucciones respiratorias por objetos extraños, caídas de niños y/o de adultos mayores, etc.

Con todo, contar con una iniciativa de este tipo, permitiría tener al personal debidamente capacitado en atenciones de emergencias y primeros auxilios en el menor tiempo posible. Es por ello que la presente moción parlamentaria busca incorporar un nuevo artículo 15 D en la Ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con el objetivo de obligar a los grandes centros comerciales contar el personal médico idóneo para atender a los consumidores de forma gratuita a fin de brindarles una atención rápida y oportuna en caso de sufrir situaciones de emergencia.

A razón de lo antes expuesto, se propone el siguiente:

PROYECTO DE LEY

Artículo único: Modifíquese la Ley N° 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores, incorporando un artículo 15 D nuevo, del siguiente tenor:

“Artículo 15 D: Los centros comerciales desde 40.000 metros cuadrados deberán obligatoriamente contar con el personal médico o paramédico a fin de brindar atención en caso de la ocurrencia de situaciones de emergencia de los consumidores durante su estadía en estos centros comerciales.”

CRISTIAN MOREIRA

DIPUTADO