

Problemas de atención en áreas públicas y privadas:

Adultos mayores dicen que no hay respeto hacia ellos, ni con las personas discapacitadas

Reclaman por estacionamientos para minusválidos ocupados por vehículos sin distintivo, guardias que impiden el ingreso al local para esperar sentados, discriminación y mal trato.

En el Sernac señalan que la Ley del Consumidor establece que las empresas deben tener protocolos de buen trato al cliente y cómo abordar conflictos con personas de la tercera edad.

Todo cliente espera que se le dé un trato adecuado al servicio que está prestando un empresa al momento de comprar un producto u ocupar algún servicio, por ejemplo, un estacionamiento pagado. Ello, en especial si se trata de un adulto mayor o una persona discapacitada.

Le ocurrió a la profesora jubilada, de 83 años, María Fariás Vera, quien nos comentó que en Antofagasta, donde reside, las señálicas para minusválidos "han sido arrancadas, rayadas y no las respeta nadie". Ella tiene acreditada una discapacidad física del 60% y se moviliza con un carro especial.

Según nos señaló, le molesta escuchar que hay un programa de respeto hacia el adulto mayor en la locomoción colectiva, pues ese objetivo no se cumple en su ciudad y ningún joven le da el asiento.

Asimismo, nos manifestó que se siente discriminada pues las veces que la han llevado en vehículo, sus hijos han visto que no se respetan los estacionamientos para personas con discapacidad.

Otra mala experiencia le ocurrió en un aparacadero privado frente a un organismo estatal. "Me negaron el baño y apenas alcancé a estar cuatro minutos, por los cuales nos cobraron \$900". Afirma que los denunció al Sernac y que de la empresa (que no mencionó), negaron todo aun teniendo cámaras donde, según ella, se puede ver que se bajó y subió de inmediato. No obstante, su queja no prosperó y está molesta.

En el Sernac, dice, le informaron que tiene todas las de ganar. Sin embargo, "este servicio sirve de poco; solo si la empresa se allana y reconoce sus deficiencias el reclamo resulta oficioso". Luego, afirma, recibió un correo del organismo, "donde me dan 10 días para mandarles una relación de los hechos o si no, cierran mi caso".

Consultamos por esta queja ante el Sernac

y nos informaron que, considerando la gravedad de la situación, la Dirección Regional del Sernac de Antofagasta oficiará a la empresa de estacionamientos en cuestión, para obtener una serie de antecedentes que les permitan investigar el caso. Entre ellos, los protocolos de trato al cliente, cómo abordan las situaciones de conflicto con adultos mayores y personas con discapacidad y si el personal cuenta con capacitación en materia de no discriminación y trato digno, conforme con la Ley de Inclusión (N° 20.422), entre otros aspectos.

Adicionalmente, se pondrán en contacto con la afectada para informarle de estas gestiones y orientarla respecto de las eventuales acciones a seguir.

Una vez que el servicio obtenga los antecedentes, —y en caso de detectar alguna infracción a la ley—, tomará las acciones pertinentes para ir en defensa de los derechos de la persona afectada, no descartando acciones ante los tribunales de Justicia.

En el Sernac aclaran que si bien la ley no obliga a las empresas a tener baños para los clientes —salvo en lugares donde se consuman alimentos— en estos casos existe un tema de criterio y de sentido común.

Las empresas profesionales deberían incluir políticas de buen trato y protocolos para atender las necesidades ante casos especiales, y así evitar causar me-

noscabo a las personas que a diario visitan sus dependencias y tengan acceso al consumo y ejerzan sus derechos como cualquier usuario.

Discriminación

A su vez, la Ley del Consumidor establece que las personas tienen derecho a no ser discriminadas arbitrariamente por las empresas, ya sea por género, raza, condición social, edad, por poseer alguna discapacidad o por aspecto físico, entre otros aspectos.

La normativa sanciona también la negativa injustificada a la venta de un bien o la prestación de un servicio.

DIGNIDAD

El Sernac indica que las políticas de seguridad de las empresas deben asegurar un trato digno, adecuado y respetuoso para todos los consumidores.

De igual modo, y si bien es legítimo que las empresas cuiden su negocio, en ningún caso pueden tomar medidas que vulneren la dignidad de los consumidores. Es decir, las políticas de seguridad de las empresas deben asegurar un trato digno, adecuado y respetuoso para todos.

Enfatizaron que las empresas deben entender que entregar servicios con estándares más altos que los exigidos por la normativa, les permitirán sobresalir por sobre la competencia, pero por, sobre todo, contribuirán a establecer criterios de respeto y buen trato hacia las personas.

Sector público

Línea Directa también ha recibido quejas contra la atención en servicios públicos. Es el caso de Pedro Valenzuela quien nos comentó que tuvo que realizar un trámite con su hija y nieta de ocho meses. Según relató, no les permitieron ingresar para que estuviesen sentadas esperando su turno y la jefa del local les señaló que no podía darles prioridad. "Dejaron pasar toda la fila que estaba afuera y tampoco daban números. Indicaron que al mediodía los repartirían, pero a las 12:20 horas aún no lo hacían". Tras enviar este queja a la oficina correspondiente lamentaron lo ocurrido y nos respondieron que están comprometidos con entregar una atención de calidad a sus usuarios, en especial a los grupos priorizados. Quedaron en reinstruir a los funcionarios para cumplir con este objetivo.

De todas formas, cualquier persona que se sienta afectada o disconforme con la atención de un organismo público, puede contactarse por escrito con la respectiva Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS). Esta es una manera de contacto e interacción entre los ciudadanos y la administración del Estado.

