

## MULTAN A MEGATIENDA RIPLEY POR ABUSOS DE GUARDIAS DE SEGURIDAD CONTRA CONSUMIDORA

**EN 2010 el Sernac recibió 200 denuncias de personas que acusaron un "trato indigno" por parte de personal de seguridad en tiendas y supermercados. Varios casos llegaron a tribunales.**



Tribunales condenaron a la cadena Ripley a indemnizar a cliente acusada erróneamente de robo.

La multitienda Ripley (Comercial ECCSA) deberá pagar una multa de 30 UTM (más de \$1 millón) y una indemnización de \$800 mil pesos a una clienta acusada injustamente de robo, luego que la 7° sala de la Corte de Apelaciones ratificara el fallo del 3° Juzgado de Policía Local de Santiago que sancionó a la

mega empresa del retail.

### LOS HECHOS

La situación ocurrió cuando Nancy Manqui Huillitrún concurrió a cambiar una prenda de ropa a un local de la cadena. Al salir del recinto comercial fue detenida por uno de los guardias y conducida a una pieza calabozo, donde estuvo encerrada por 2 horas, hasta que llegó personal de Carabineros y la llevó a la comisaría donde se comprobó el error. El problema se originó porque la vendedora no le entregó la boleta, lo que provocó la acusación de los encargados de seguridad.

Según el Servicio Nacional del Consumidor (**Sernac**), el tribunal comprobó que la **consumidora** "efectivamente realizó el cambio de un producto por lo que su detención fue injustificada, lo que además se confirma con las disculpas posteriores que le dio la empresa frente a su reclamo. Asimismo, se determinó que la empresa fue negligente al no entregarle la boleta de cambio que dio origen al equívoco".

### CONSEJOS DEL SERNAC

Juan Antonio Peribonio, director del **Sernac**, destaca la decisión de tribunales: "Si bien las **empresas** pueden tener mecanismos de vigilancia para evitar **robos**, el límite está en el respeto de la dignidad de los **consumidores**. No es llegar y acusar a una persona de robo. Las empresas deben hacerse cargo de sus errores".

A su juicio, “la Ley del Consumidor es la que establece las reglas y no las políticas de vigilancia de las **empresas**. Los **guardias** o personal de seguridad no están facultados para registrar ni detener a la persona contra su voluntad. En el caso de la comisión de un delito flagrante, debe ponerse al infractor de inmediato a disposición de la Policía”.

La recomendación de Peribonio es que los **consumidores** que sean acusados de robo deben “exigir la presencia de Carabineros o de la Policía de Investigaciones a fin de que se inicie el procedimiento que pueda determinar si existió delito”.

“Los **guardias** deben tener certeza antes de acusar a una persona de robo y contar con las pruebas ya que una afirmación o acción injustificada se convierte inmediatamente en infracción a la Ley del Consumidor que puede ser sancionada. Y son las **empresas** quienes deben responder ante el **consumidor** por sus incumplimientos, aunque hayan contratado la seguridad con terceros”, sostiene Peribonio.

## TRIBUNALES

El caso de Nancy Manquil es uno de los múltiples reclamos que cada año llegan al **Sernac** -en 2010 hubo 200 **denuncias**- de personas que “recibieron un trato indigno por parte de los guardias de seguridad principalmente de multi tiendas y supermercados”, afirman en el organismo estatal.

Uno de los casos más recientes ocurrió el sábado 21 de mayo pasado cuando Jacqueline López entró a una tienda Johnson para cotizar unos jeans. Al salir del local, se activó la alarma de los portales de **seguridad** por donde cruzan los clientes. De inmediato la mujer sintió un fuerte apretón en el brazo propinado por un **guardia** del recinto.

En la denuncia interpuesta en el Sernac, López señaló: “El sujeto me toma y comienza a revisarme, abriéndome la chaqueta. Después llama a una vendedora y juntos me bajan los pantalones. Comencé a llorar porque no había hurtado nada, pero el guardia se burlaba. Al salir de la tienda, encontré a una pareja de carabineros y denuncié lo sucedido, me acompañaron al local y tomaron la constancia”.

## GUARDIAS OBLIGADOS

El secretario general de la Federación de Trabajadores de Seguridad y Servicios de Chile (**Fetrasech**), José Marchant, afirma que “los trabajadores están a disposición de la empresa que contratan el servicio, como las tiendas comerciales: Ellos tienen que hacer caso a la política de la empresa mandante”.

“Sabemos que a veces cometemos ilegalidades, pero si no lo hacemos nos cambian o nos despiden del trabajo. A nosotros nos contratan por un sueldo entre \$200 mil a

División Difusión y Comunicaciones

\$220 mil, cuando la empresa suministradora cobra entre \$700 mil y \$1.000.000 por los servicios de cada uno de nosotros. En el retail nos obligan a revisar las boletas de salida y nos controlan con las cámaras”, sostiene Marchant.

### **Lo que dice la Ley del Consumidor en estos caso**

En el Sernac recuerdan que los consumidores que se puedan ver afectados por falsas acusaciones de robo, o que sean obligados a mostrar sus pertenencias a los guardias de seguridad de tiendas y supermercados, deben conocer lo que señala la Ley 19.496 de Protección del Consumidor, en su artículo 15:

"Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas. En caso que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes".

Es por ello que se recomienda que las personas exijan la presencia de Carabineros o Investigaciones cuando son detenidas por los encargados de seguridad, sin haber cometido algún robo.

Jueves 2 de junio de 2011  
Roberto Valencia /Nacion.cl