

Atribuciones:

“El guardia pensó que estaba robando”

En ocasiones, el exceso de celo de estos trabajadores termina en una sospecha infundada que causa una humillación gratuita al cliente, que además debe soportar malos tratos. Conozca el procedimiento que deben llevar a cabo y qué derechos le asiste como consumidor.

Hace unos meses se viralizaron en redes sociales unas imágenes de guardias de seguridad de un supermercado de la Quinta Región, vigilando el local para prevenir robos. La medida no tendría nada de novedoso si no fuera porque los empleados estaban encaramados en unas estructuras altísimas, para tener una visión más amplia.

Es común que supermercados, grandes tiendas y todo tipo de comercios cuenten con vigilantes, especialmente a la salida, cuando es el momento en que se generan los problemas por sospechas de robo.

Pablo Costa contó a Línea Directa que mientras compraba en un supermercado de Providencia, “de forma injustificada, los guardias asumieron que estaba robando. Sin siquiera solicitarme la boleta ni dirigirme la palabra, uno de ellos procedió a meterme la mano en los bolsillos, riéndose en forma burlesca. Me acusaron de haber sustraído un producto sin siquiera tener pruebas”.

Añadió que tras pasar por caja, había dejado sus compras en un carro vacío, acción que fue malinterpretada como un intento de escape, relata, tras lo cual, “me acorralaron de forma agresiva”.

Solo cuando uno de los guardias revisó con detención la boleta que les mostró, reconocieron su error, sin ofrecer disculpas.

Cuando se acercó al gerente del local, este se disculpó con él y le respondió que esperaría el informe del área de seguridad. Alega que aún no le responden si tomaron alguna medida concreta frente al hecho.

Reconocimiento del error

Consultamos en el supermercado y nos respondieron que tras comunicarse con el afectado y ofrecerle disculpas, el gerente del local reconoció que hubo un “mal procedimiento” de los guardias externos, los que no informaron al equipo de seguridad de la tienda. También dijeron que le informaron al afectado sobre las mejoras aplicadas y le dieron gracias por hacer visible lo ocurrido.

Posteriormente el lector nos volvió a escri-

BOLETAS

No es obligación que los clientes muestren sus boletas al personal de vigilancia una vez que salgan del local donde compraron. Se trata de una medida voluntaria para los consumidores.

bir para manifestar que, pese a la respuesta entregada, opina que “la empresa no cuenta con protocolos sólidos, no protege al cliente y actúa con absoluta liviandad frente a situaciones graves. Hablan de retroalimentación como si bastara una conversación interna para corregir una falta inaceptable”.

No está permitido

Que un guardia de cualquier empresa le exija a un cliente mostrar el contenido de sus bolsos, mochilas o carteras no está permitido. Así lo afirma el abogado Marco Medina, director de la carrera de Derecho en Universidad de Las Américas.

Si un cliente siente que han cometido un abuso y lo han acusado falsamente, debe reclamar en el local y ante la gerencia de la empresa, asegura el profesional, pues el afectado no tiene por qué saber cuál es la compañía de seguridad en convenio. Sí lo es la firma que contrató esos servicios.

También se puede recurrir al JPL, invocando la Ley de Protección al Consumidor. Si es una detención ilegal o se le imputa un delito, es posible denunciar a las policías o Ministerio Público e iniciar acciones penales y civiles, explica Marco Medina.

En el Sernac aseguran que si bien es legítimo que las empresas cuiden su negocio, jamás pueden tomar medidas que vulneren los derechos y dignidad de las personas.

La Ley del Consumidor establece que los guardias o personal de vigilancia sorprendan a una persona delinquiendo, solo están facultados para ponerla a disposición lo antes posible de las autoridades competentes, como Carabineros o la PDI.

Quien haya sido acusado injustamente de un hecho ilícito deben exigir la presencia de la autoridad a fin de que se inicie el procedimiento que pueda determinar si existió o no el delito, afirman en el Sernac.

En caso de maltrato, discriminación o ser acusado por falso robo, las empresas se arriesgan a multas de hasta 300 UTM, esto es, más de \$20 millones por cada infracción,



DISCRIMINACIÓN.— En el Sernac informan que el personal de seguridad no puede discriminar, burlarse, golpear, insultar, registrar ni detener al sospechoso contra su voluntad.

además de las compensaciones que el tribunal determine en favor del afectado.

Hay consumidores que han acudido a la justicia, cuando han sentido vulnerados sus derechos.

Según un informe de la Defensoría Regional de Los Lagos, de marzo de 2025, la Corte Suprema anuló un juicio contra una mujer que había sido condenada por un delito frustrado de hurto simple, en un supermercado de Puerto Montt. En la ocasión, la mujer fue detenida por guardias a la salida del local y la llevaron a una sala para retenerla por más de una hora antes de llamar a Carabineros.

El informe indica que durante ese lapso, los funcionarios la registraron e incautaron especies. Además, emitieron una boleta por el valor de los productos “supuestamente sustraídos”. La Defensoría Pública alegó que hubo una vulneración de sus derechos por la demora en ponerla a disposición de la policía, de modo que se trató de una “retención ilegal”. El fallo de la Corte Suprema estableció que los guardias habían vulnerado la ga-

rantía de que “nadie puede ser detenido ni privado de libertad fuera de los casos y las formas que señala la ley, por lo cual ordenó la realización de un nuevo juicio”.

En Carabineros nos reafirmaron que los guardias de *retail* no pueden obligar a exhibir bolsos o a realizar registros de vestimentas de las personas que hayan ingresado a un local comercial. Precizaron que los sistemas de seguridad de los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas.

En caso de detenciones, rigen las normas del Código Procesal Penal, en lo referente a delitos flagrantes, para el solo efecto de poner a disposición de las autoridades sin demora al presunto infractor.

Los requisitos para desempeñarse en esta actividad son el Decreto Supremo 867 de 2017 del Ministerio de Interior y Seguridad Pública y el reglamento sobre nuevos estándares para personas, personal y empresas que reciben servicios o realizan actividades de seguridad privada, explicaron.