

A propósito del episodio en tienda H&M y otros varios anteriores

¿Puede un guardia exigirle la boleta para que salga de la tienda?

Miguel Calderón, coronel del OS10 de Carabineros, prefectura que fiscaliza a los guardias de seguridad privados, explica cuáles son sus atribuciones en una tienda.

CAMILA FIGUEROA

El sensor antirrobo de la tienda H&M de Viña del Mar sonó cuando Julián Suy, de 22 años, pasó junto a una amiga luego de haber comprado ropa. Según una publicación que hizo el estudiante de Ciencia Política en su cuenta de Instagram @yusnailuj, el guardia de la multinacional sueca lo siguió y le pidió que le mostrara la bolsa con las compras. "Le permití y luego le dije que como cliente tengo mis derechos para no sentirme denigrado", relató Julián, quien acompañó su publicación con un video en que se ve a un guardia darle manotazos (<https://goo.gl/tDaQOE>).

La agresión que recibió Julián está fuera de las atribuciones de un guardia de seguridad privada que, por decreto del Ministerio del Interior, son vigiladas y autorizadas por Carabineros. Pero, ¿están facultados para pedirles la boleta a los clientes antes de salir de una tienda? ¿Pueden pedirles a los consumidores que abran sus bolsas? Miguel Calderón, coronel de la Prefectura de Seguridad Privada OS10 de Carabineros, lo aclara.

¿Qué función tiene un guardia de una tienda? Calderón explica que la función de un guardia de seguridad privada es tutelar dos bienes jurídicos protegidos en la Constitución: la vida y la propiedad de las personas. Esa protección, específica, debe realizarse en un recinto privado y delimitado por contrato.

¿Quién fiscaliza a los guardias de seguridad privada? La manera en que actúa un guardia de seguridad, menciona Calderón, se establece mediante un protocolo que siempre debe ser autorizado por el OS10 de Carabineros. Ni el gerente de la tienda ni del mall, aclara, pueden fiscalizar a los guardias ni autorizar los protocolos.

¿Pueden obligar a un cliente a mostrar la boleta? "Un guardia de seguridad privada no está facultado para obligar a un cliente a mostrar la boleta de lo que compró para salir de



El actuar de los guardias privados es más protagónico en caso de delito fragante.

una tienda. Si a alguien le piden la boleta, puede mostrarla voluntariamente, pero no es su obligación y los guardias no pueden impedir su libre tránsito", asegura Calderón

¿Qué pasa si el guardia no deja salir al cliente de la tienda por no mostrarle la boleta? Miguel Calderón explica que el cliente debe llamar a Carabineros y que en ningún caso un guardia puede detener a un cliente sin que exista delito flagrante. Es decir, el guardia debe haber visto al cliente cometer un delito, tener las pruebas de que lo cometió o que alguien lo señale.

¿Puede obligarme a mostrar las compras? "No está autorizado a eso, a menos que sea en el marco de la ley de control de violencia en los estadios. En estas circunstancias de tienda, revisar las pertenencias de alguien se enmarca en la ley de control de identidad y un guardia de seguridad privada no está autorizado porque no es fuerza pública", asegura Calderón.

¿Y si suena la alarma? Si a un cliente le suena la alarma cuando va saliendo de la tienda, explica el coronel, los guardias pueden pedirle a la persona que demuestre con la boleta que sí compró lo que lleva, pero el cliente es quien decide si lo hace o no. Si el cliente no accede y el guardia no lo deja salir de la tienda, debe llamar a Carabineros. En caso de que la alarma suene por un delito flagrante, aclara el coronel, el guardia puede detener a

¿Y si compré algo caro? Raúl Orellana, profesor de la Clínica Jurídica de la Universidad Central, asegura que si el cliente le piden la boleta porque compró un televisor, por ejemplo, puede negarse porque aquel acto es voluntario. "La Ley del Consumidor asegura que se respete la dignidad en el consumo. Independiente de que sea algo caro, ¿qué pasa si la persona no quiere que otro

sepa lo que compró independiente de que sea algo caro o barato. Los únicos facultados para hacer revisiones son los policías", detalla Orellana.

¿Bajo qué circunstancias un guardia puede detener? Felipe Bravo, profesor de la Facultad de Derecho de la Universidad Católica, lo explica.

"Un guardia tiene derecho a retener a un consumidor en la tienda. El artículo 15 de la Ley de Protección al Consumidor dice que el guardia debe haber sorprendido al consumidor en la comisión flagrante de un delito y la ley lo señala expresamente", detalla Bravo.

"Si a alguien le piden la boleta, puede mostrarla voluntariamente, pero no es su obligación"

Coronel Miguel Calderón

Calderón complementa con que no existe una diferencia entre detención y retención. Legalmente se llama detención, explica, y cualquier persona puede detener a otra. "Pero solo si hay delito flagrante, o sea, en circunstancias de que se esté cometiendo, que se acabe de cometer o se haya cometido y sea sindicado por un tercero. Si alguien grita y apunta a la persona que le robó, el guardia o cualquier ciudadano puede detener al sindicado, pero solo para reducirlo y ponerlo a disposición de las policías", detalla.

¿Puede pegarle a la persona en la detención?

"El guardia no puede agarrar a palos en una detención, solo puede reducirlo para entregarlo a la fuerza pública y

adjuntar evidencias como las imágenes de las cámaras de seguridad", describe Calderón, quien agrega que un guardia sí puede usar la fuerza, pero solo la que está asociada a su capacitación. "Pueden contar con accesorios como esposas de seguridad, bastón retráctil, chaleco antibala o anticorte".