

Sernac entregó resultados de primera fiscalización a nivel nacional

Trece denuncias a supermercados y tiendas por aplicar control de boleta

Abogado explica que este tipo de medidas solo se pueden hacer en caso que una persona esté cometiendo un delito.

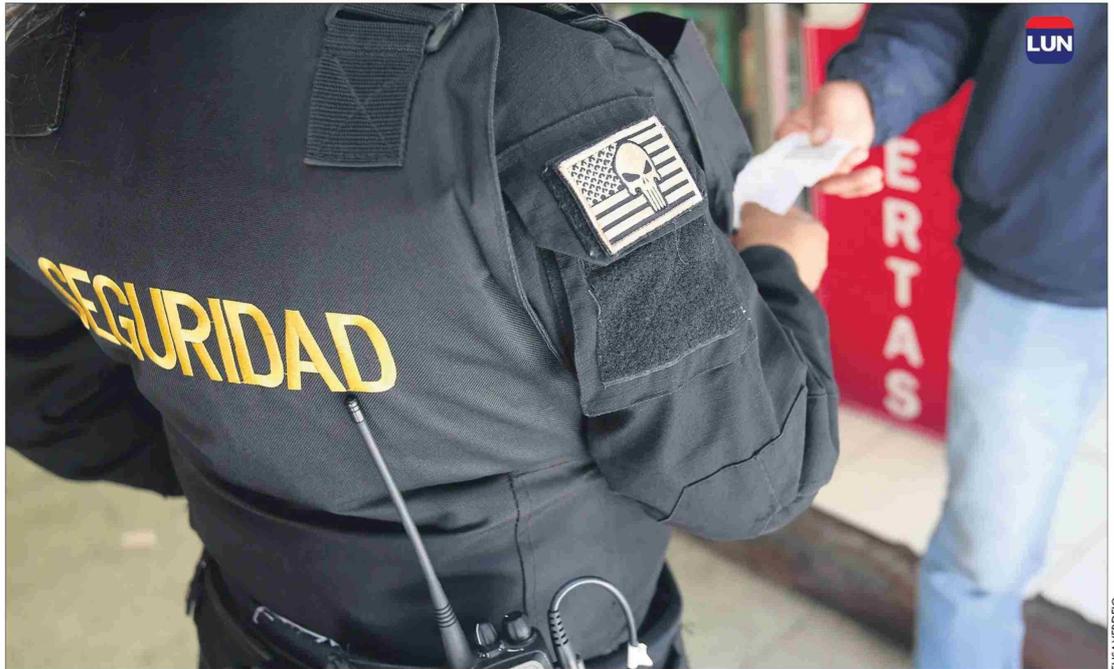
JOAQUIN RIVEROS

Un año atrás, Genesis Pareja Cruces (33) pasó un mal rato en un conocido supermercado de San Bernardo, cuando justo antes de retirarse, un guardia le pidió la boleta de las compras que había hecho. "Pagué en la caja automática y tiré la boleta a la basura. Al salir del recinto, un guardia me la pidió. Llegó un encargado y otros guardias y nos hicieron pasar un mal rato hasta que finalmente nos dejaron ir", cuenta. Génesis consignó su reclamo en el local y también en el Sernac, pero hasta ahora, dice, no ha tenido respuesta frente a lo que califica como un atentado a su dignidad.

Este martes el Sernac denunció ante la justicia a 13 supermercados y tiendas de retail en las regiones Metropolitana, de Los Ríos, Antofagasta y Biobío, por exigir las boletas a la salida, hecho que constituye una infracción a la Ley de Protección del Consumidor (LPC) por aplicación indebida de medidas de vigilancia y seguridad.

Los supermercados denunciados son Supermercados Hiper Líder y Líder Express, Supermercado Unimarc, Super 10 (Mayorista 10), Supermercado Tottus y Supermercados a Cuenta y en tiendas, La Polar, Corona, Falabella, Ripley, Easy, Homecenter Sodimac y Construmart.

"Las empresas denunciadas no cumplieron con las exigencias que establece la LPC respecto de una serie de aspectos que son muy re-



El control de boleta a la salida del local es reca en la voluntad del cliente.

levantes a la hora de adoptar medidas de seguridad y vigilancia, entre ellos, no entregar información veraz y oportuna sobre dichas medidas, actuar discriminando arbitrariamente o no respetando la dignidad de las personas", señala Andrés Herrera, director del Sernac. La denuncia se basa en 50 fiscalizaciones de oficio y presenciales hechas de 2022 a la fecha y, de acuerdo a la institución, las empresas denunciadas tenían como práctica el control de boleta y una serie de prácticas que infringían la LPC. Entre estas, pedir la boleta a consumidores que llevan carros con gran cantidad de mercadería, alto valor o sólo productos tecnológicos o de línea blanca; no informar acerca de la voluntariedad del procedimiento; control de preferencia a jóvenes, en-

tre otras. Eso, además de detectar inconsistencias entre las declaraciones de los jefes de local y los guardias de seguridad respecto al control. Las multas que arriesgan pueden llegar hasta las 300 UTM (\$19.000.000) por cada infracción.

Según explica Alan Krausz Bitrán, abogado experto en derecho del consumidor, integrante del estudio AEM Abogados, este tipo de controles sólo se pueden hacer en caso de detectar que una persona está cometiendo un delito. "En el artículo 15 de la Ley del consumidor, que trata sobre los sistemas de seguridad y vigilancia, en ninguna parte aparece algún tipo de información respecto a que estos sistemas consideren o puedan considerar una segunda revisión a la salida del establecimiento. En tal sentido, si

no se informa a los consumidores, se estaría cometiendo una infracción en virtud del artículo 15", explicó.

"Y esto a su vez hay que relacionarlo con el artículo 12, que se refiere a la profesionalidad del proveedor de los bienes y servicios, norma que los tribunales aplican de modo muy estricto, y que dice que todo proveedor está obligado a respetar los términos condiciones y modalidades conforme a los cuales ofrece un bien o servicio. Entonces en este análisis, si lo que se me ofrece como consumidor es entrar a comprar algo con sistemas de seguridad 'x' de responsabilidad del proveedor, y luego me aplican un sistema que no fue informado (como el control), es una contravención a la propia norma del proveedor", agrega Krausz.