



“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.

Atribuciones:

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 escribir 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, 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 garantía 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.

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

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 esperaba 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 2023, 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.

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 burlona. 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 detenimiento 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 esperaba el informe del área de seguridad. Alega que aún no le respondieron 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 el 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. Si lo es la firma que contrató esos servicios.

También se puede recurrir al IPL, 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 o 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 debe 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,

debe contener el 100% de los sólidos solubles de la fruta. Sobre el bebestible indicado, (100% fruta) dijeron que este cumple con el porcentaje requerido de sólidos solubles proveniente de arándano, lo que permite su denominación como “jugo de arándano”. Añadieron que el concentrado de manzana, indicado en el listado de ingredientes, es agregado en menor proporción con el único objeto de disminuir la astringencia de la fruta base, “otorgando una mejor experiencia de consumo”. De todo ello le informaron al requirente.

Acceso a medicamentos

LUIS CATALÁN T.

Hace varias semanas que no podemos acceder a los medicamentos GES que necesita un familiar debido a un “error indefinido” en el sistema de Vida Tres. Realizamos varias gestiones pero no recibimos una solución satisfactoria. La Superintendencia de Salud ha intervenido, pues es deber de las instituciones de salud asegurar la continuidad de los tratamientos médicos GES. En este caso, es el organismo fiscalizador el que otorga un plazo de cinco días hábiles para la respuesta, pero no hay novedades. Proponen que comparemos los fármacos y que después la isapre nos reembolse.

RESUELTO.—De la Superintendencia de Salud nos señalaron que gestionaron el caso con la isapre, pese a que el procedimiento habitual establece que los reclamos deben ser presentados a través de los canales oficiales. Como resultado, la institución de salud informó que el problema tuvo origen en la actualización de su catálogo de medicamentos, hecho que afectó la presentación del principio activo requerido para el tratamiento. Como solución, se recomendó actualizar la indicación médica o, en su defecto —y en caso de no haber cambio en la dosis requerida— gestionar una autorización especial en la isapre. Vida Tres confirmó que el gasto fue reembolsado y que el tratamiento de la paciente no se vio interrumpido.

Solo hay \$2.500

MARÍA BEATRIZ GUASCH LEGUIZAMON HARTIG

Se me perdió mi tarjeta de la tercera edad personalizada, en marzo. Fui a la oficina de Bagueando del Metro de Santiago para sacar otra. Pagué y me indicaron que dentro de un mes me la entregarían. Tenth un saldo de casi \$17.000 y cuando la activé solo aparecieron \$2.500. Reclamé y me contestaron que ellos no reembolsan y que es otra empresa la que lo hace. Pero, cuando me contactaron estaba en la calle y no pude anotar nada. Ahora no sé qué hacer.

RESUELTO.—Línea Directa expuso este caso a la empresa, pero fue la lectora quien nos avisó que “Metro me devolvió el dinero. Muchas gracias”.

Molesta con el trato

FRANCISCA TERRAZA HOMMI

Acudí a las instalaciones de Centroparque en vehículo y cuando me iba a retirar, le reclamé a uno de los empleados que las salidas no son para conversar. Entonces me espetó: “Ay, verdad que pague un millón para salir tanto; viene del gimnasio y con suerte paga \$300”. Me pareció un mal trato.

RESUELTO.—Enviamos este caso a la empresa y nos respondieron que “el inconveniente ya fue conversado y subsanado con la cliente”.

Para sus cartas, preguntas y foto-denuncias diríjase a la casilla 130 / Santiago, a linea.directa@mercurio.cl o al fax 2956 2611



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 inculcaron 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 no 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. Precisan 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 pública, explicaron.

CASO DESTACADO

Acusa ruidos molestos desde la universidad

Patricio Lavín Pizarro

Junto a mis vecinos de la calle Rebecca Matte, comuna de Santiago, hemos sido sometidos a una situación insostenible de parte de la Facultad de Economía de la Universidad de Chile. Construyó una estructura metálica para una multicancha y un edificio al lado del nuestro, que ha generado un “pasidillo” de sonido, amplificando cada ruido. Durante el día aún se aguantan, pero los fines de semana se torna una tortura. La limpieza de la cancha, que antes se hacía con escoba y trapeador, ahora se hace con un soplador de hojas a las 7 de la mañana, todos los días, hasta los sábados. Esto arruina el descanso de los vecinos, en especial de los adultos mayores. Y dicen que no pueden limpiar más tarde porque molestaría a los estudiantes. Pero ¿qué hay de nosotros, los vecinos? Hemos intentado comunicarnos con algún responsable, recibiendo solo respuestas vagas como “lo vamos a ver”, pero sin obtener nada concreto.

RESUELTO.—Enviamos este caso a la Universidad de Chile, sin obtener respuesta. Mientras que de la Municipalidad de Santiago nos contestaron que se envió al lugar a “diversas unidades municipales a realizar acciones de fiscalización y seguridad, tanto de los usuarios como de los vecinos. En virtud de lo anterior, se inició el proceso de fiscalización”. La Subdirección de Medio Ambiente, a través del Departamento de Control de Contaminación Acústica, realizó una fiscalización en terreno, ocasión en la que se sostuvo una conversación con el lector, “quien indicó que las principales molestias provienen del uso de maquinaria para labores de asfalto en horarios matutinos”. Añaden que se gestionó una visita a la Facultad de Economía y Negocios, notificándole al personal responsable sobre los alcances de la Ordenanza N° 110 sobre Actividades Ruidosas y Fuentes Emisoras de Ruido. Como medida inmediata, se informó que el horario de estas faenas será modificado, iniciándose al mediodía.

VOZ DEL LECTOR



Compró por internet y la tela del vestido no era la que vio

A través de Instagram compré un vestido elegante en la tienda Lorentina Chile. Sin embargo, cuando lo recibí noté que era de una tela ordinaria y almidada, por lo que no quedó conforme.

Reclamé en reiteradas ocasiones, pero nadie respondió. Lo que quiero es que me reembolsen el dinero que pagué por esa prenda.

Rosa Morandé

De nuevo subieron la prima del seguro

Hace 2 años contraté un seguro automotriz con Club del Seguro. Todos los años en esta fecha se acaba el descuento promocional y me suben la prima. En 2024 me devolvieron el monto pagado en exceso y me renovaron la rebaja, pero ahora no quieren reembolsarme.

Pienso que no pueden cambiar sus políticas de atención al cliente de un año para otro y negarse a un procedimiento que ya hicieron con anterioridad.

El trato a través del call center no fue el adecuado y me sentí como pidiendo limosna. ¡Soy una cliente atípica!

Elisana Martínez Aravena

No le responden por el dinero cobrado como resguardo

Uber me descontó \$8.790 como resguardo desde mi cuenta RUT, cuando se licitó un móvil. Luego, se hizo el cargo real del trayecto (\$9.845), pero nunca pude recuperar el primer monto cobrado.

Consulté a la empresa e informaron que debía esperar a que el banco hiciera la devolución, lo que no ocurrió.

Y en el banco dijeron que no tenían ninguna orden de Uber para el reintegro.

Florencia Herrera Valenzuela

