PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA EL ARTICULO 15 DE LA LEY N°19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES PARA ESTABLECER EXPRESAMENTE LA PROHIBICIÓN DE IMPLEMENTAR MEDIDAS DE SEGURIDAD CONSISTENTES EN LA EXIGENCIA DE LA BOLETA O LA REVISIÓN DE LA MERCADERIA A LOS CONSUMIDORES Y ESTABLECER COMO AGRAVANTE QUE EL CONSUMIDOR AFECTADO SEA UN ADULTO MAYOR.

1. Cada año vemos en los titulares de la prensa como el SERNAC debe oficiar a diversos establecimientos comerciales, principalmente Supermercados y Retail, frente a diversos reclamos de consumidores y alertas ciudadanas en atención a que les exigen que exhiban las boletas o sus pertenencias para efectos de acreditar las compras cuando salen del establecimiento comercial.

2. Y el hecho objetivo es que estas prácticas se han repetido y extendido en el último tiempo, existiendo algunas empresas que piden la boleta a la totalidad de los consumidores y otros a solo algunos de forma aleatoria y muchas veces discriminadora.

3. A través de estos reclamos los consumidores dan cuenta de tratos vejatorio y discriminatorios por parte de diversos establecimientos comerciales que aplican esta prátcica como medida de seguridad, dando cuenta que muchas veces incluso les han restringido su libertad personal, no dejandolos salir del local comercial si es que no cumplen con la exhibicion de la boleta o sus

mercaderias, llegando a acusarlos de hurto por el simple hecho de no querer acatar estas medidas.

4. Es legítimo que los proveedores deseen proteger su negocio, en su función de protección se intentan implementar los procedimientos de esta indole para verificar si efectivamente las personas pagaron el precio por los productos. Sin embargo esta práctica es del todo injustificada, atentatoria contra la dignidad de muchos consumidores, abriendo la puerta a la discriminación y acusaciones falsas..

5. Es importante tener presente que por mandato legal las medidas de seguridad de las empresas deben asegurar un trato digno, adecuado y respetuoso para los consumidores.

6. Esto está establecido de esa forma en el artículo 15 de la ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

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.

Cuando la contravención a lo dispuesto en los incisos anteriores no fuere constitutiva de delito, ella será sancionada en conformidad al artículo 24.

7. Como es dable apreciar, los guardias de seguridad no pueden discriminar, burlarse, golpear, registrar ni detener a la persona contra su voluntad; debiendo las políticas de seguridad respetar la dignidad del consumidor.

8. Por otro lado, es importante tener presente que la exigencia de exibición de la boleta de compra o de revisión de la mercaderia se encuentra fuera de lugar, toda vez que las obligaciones que se derivan del contrato de compra venta se ejecutaron y una exigencia como esta no es parte integrante de este.

9. Que como se dijo, el personal de seguridad de un supermercado o una tienda, carece de facultades para exigir mostrar la boleta o que exhibir tu mercancia. Y que el consumidor no cumpla con estas exigencias en ningun caso constituye un caso una presunsión de que se este cometiendo un delito de hurto.

10. A mayor abundamiento, en ningun caso puede el personal de seguridad afectar el derecho constitucional de libertad personal consagrado en el Artículo 19, Nº 7, de la Constitución; como sería por medio de una detención

11. Que al no estar facultado el personal de seguridad al para exigir la boleta pero por otro lado al estar obligado a hacerlo por parte de su empleador se ve entrampado y expuesto a diversas situaciones.

12. Es menester hacer presente que los supermercados o establecimientos comerciales pueden implementar dentro de sus dependencias, sistemas de vigilancia como cámaras de seguridad con monitoreo, personal de

seguridad y sistemas de alarma. Pero exigir la boleta y aun mas obligar a los consumidores a que les registren sus mercaderias, muchas veces restringiendoles la posibilidad de salir del lugar, viendose expuestos a amenazas, falsas acusaciones o un trato denigrante, mercaderia y revisen producto por producto no es un mecanismo legal; no es respetuoso en ningun caso con la dignidad de estos.

13. Si bien es cierto el artículo 15 de la ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores consagra el deber del trato digno por parte de los establecimientos comerciales al momento de establecer un mecanismo de seguridad, sin embargo se hace necesario establecer expresamente que la práctica de la exhibición de la boleta o revisión de mercadería quede prohibida en funcion de este mandato.

14. Asi las cosas, también es importante señalar que el artículo citado en el punto anterior señala en su inciso final que :" *Cuando la contravención a lo dispuesto en los incisos anteriores no fuere constitutiva de delito, ella será sancionada en conformidad al artículo 24"* Y por su parte el artículo 24 establece que "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente" y luego establece atenuantes y agravantes en relación a esta sancion.

15. Al respecto y teniendo presente que muchas veces los consumidores afectados por estas practicas de seguridad son adultos mayores, creemos relevante incorporar como agravante que el consumidor afectado sea un adulto mayor.

16. POR TANTO, las diputadas y diputados firmantes venimos en presentar el siguiente :

PROYECTO DE LEY

Artículo único: "Modifícase el artículo 15 de la la Ley número 19.496, que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, de la siguiente forma:

a) Agréguese el siguiente nuevo inciso segundo, pasando el actual a ser tercero y así sucesivamente:

"Quedan prohibidas las medidas de seguridad que consistan en exigir al consumidor, en contra de su voluntad, la exhibición de la boleta de compra o comprobante de transacción; o la revisión de las mercaderías o sus pertenencias"

b) Agreguese el siguiente inciso final:
"Asimismo cuando dicha contravención afecte a consumidores que sean adultos mayores será una cirrcunstancia agravante para los efectos del articulo 24"

EDUARDO DURÁN SALINAS
DIPUTADO

CAMARA DE DIPUTADOS
CHILE