

# DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FRENTE A LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

*Commentary of a judgement on  
consumer rights against security  
systems of commercial establishments*

ERIKA M. ISLER SOTO\*  
Universidad Bernardo O'Higgins  
Santiago, Chile

**RESUMEN:** Este documento comenta una sentencia que se pronuncia respecto de los derechos de los consumidores frente a los sistemas de seguridad con que cuentan los establecimientos comerciales. Las temáticas que se abordan se refieren a la dignidad de los consumidores, la posibilidad de configurarse una infracción de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, la tutela de los datos personales, así como la posibilidad de sancionar dos veces una misma conducta. Al respecto, se postula la procedencia de la sanción, señalándose además, que hoy en día no se exige la celebración de un contrato de consumo, para que la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, sea procedente.

**PALABRAS CLAVE:** Consumidor, guardias de seguridad, contrato

---

\* Doctora en Derecho, Pontificia Universidad Católica de Chile; Profesora de Derecho Civil, Universidad Bernardo O'Higgins. Correo electrónico: <erikaisler@yahoo.es>.

*Comentario de jurisprudencia recibido el 6 de julio de 2016 y aceptado para publicación el 15 de octubre de 2016.*

**ABSTRACT:** *This paper comments a verdict that refers to the rights of consumers in relation to the security systems that commercial establishments have. The issues it covers are the dignity of consumers; the possibility of liability arising from the Consumer Protection Act, after the obligations emanating from the business to consumer contract have been fulfilled; the personal data protection; and the possibility of punishing twice the same conduct. It is defended that the sanction is appropriate, without the need to conclude a consumer contract to be applicable the Consumer Protection Act.*

**KEYWORDS:** *Consumer, security guard, contract*

## INTRODUCCIÓN

El art. 3 de la Ley de Protección del Consumidor (en adelante LPDC) establece los denominados derechos básicos de los consumidores, entre ellos, el no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios (art. 3 letra c de la LPDC). Con el objeto de tutelar de mejor manera al consumidor, el legislador especificó en su art. 15, el deber de los establecimientos comerciales que mantengan funcionarios de seguridad, de respetar la dignidad y los derechos de las personas. Agrega esta disposición, además la única facultad que la LPDC les otorga, cual es, en caso de que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito, ponerlo sin demora a disposición de autoridades competentes.

Si bien la mayoría de las sentencias que se dictan en sede de protección de los derechos de los consumidores no se refieren a esta temática, lo cierto es que el compromiso de bienes jurídicos indisponibles que importa la transgresión de esta norma, implica que siempre sea importante relevar una decisión judicial pronunciada en este sentido.

## I. ANTECEDENTES DE HECHO

El caso que se comenta *Vera Videla con Salcobrand*<sup>1</sup>, se originó en la acción interpuesta por una consumidora, que había ingresado junto a su hija a las dependencias de la denunciada a comprar un medicamento prescrito por

---

<sup>1</sup> Corte Suprema, *Vera Videla con Salcobrand* (2015, rol n° 10.546-2015), acoge recurso de queja interpuesto respecto de Corte de Apelaciones de Valparaíso (2015, rol n° 315-2015).

receta médica, documento que, como es habitual, fue retenido por el vendedor. Aproximadamente tres horas después de estos hechos, concurrieron al domicilio de la compradora, dos personas de delantal blanco, quienes, luego de identificarse como la cajera y el jefe de local, la acusaron de haber hurtado el producto, habiendo presenciado esta segunda situación, su propia hija y otros vecinos del sector. Agrega la actora, que con el objeto de desmentir la incriminación de la que había sido objeto, exhibió la boleta de compra, luego de lo cual los funcionarios se retiraron sin siquiera pedir disculpas por el malentendido.

En razón de lo anterior, es que la afectada denunció a la empresa vendedora, por infracción a los artículos 15 y 23 LPDC, acción que fue acogida en primera instancia por el Juzgado de Policía Local (en adelante JPL) de San Felipe.

No obstante, la Corte de Apelaciones de Valparaíso, revocó dicha resolución, absolviendo a la denunciada por estimar que no se habían cumplido los presupuestos de los tipos infraccionales indicados, esto es, que la conducta denunciada ocurra en las dependencias del proveedor y que el producto o servicio sea nocivo para el consumidor, respectivamente.

Habiéndose recurrido de queja, la Corte Suprema, acogió la tesis de la actora, confirmándose finalmente la sentencia condenatoria de primera instancia, y ordenando el pago de una suma única de \$5.000.000.

## II. LAS INFRACCIONES DENUNCIADAS

La LPDC consagra en su art. 50 una acción contravencional o sancionatoria, que procede cuando el proveedor incumpla cualquiera de las normas contenidas en dicha ley. Se trata de una manifestación del *ius puniendi* estatal, propia del derecho administrativo sancionador, y como tal, igualmente sujeta a los principios aplicables a éste, y de manera supletoria, a los imperativos del derecho penal que resulten procedentes.

A consecuencia de lo anterior, es que rige también en estas materias, el principio de tipicidad, el cual “implica que la conducta infractora debe estar precisada en la ley, sin que quepa establecer infracciones de forma genérica o vaga”.<sup>2</sup> Así las cosas, para que el acto lesivo sea sancionable, debe poder ser susceptible de enmarcarse exactamente en alguno de los tipos infraccionales de la LPDC, puesto que en caso contrario, quedará impune, aun cuando

<sup>2</sup> COSCULLUELA y LÓPEZ (2011) p. 226.

sea abiertamente injusto. Tal como explican Barrientos Camus y Contardo González, se exige que se configure la infracción, esto es, una “conducta típica, antijurídica y culpable”.<sup>3</sup>

Esta es una de las defensas que frecuentemente suelen invocar los proveedores, cuando han sido denunciados, esto es, la falta de concurrencia de alguno de los presupuestos de las normas alegadas por el o los actores, tal como ocurre en esta ocasión. En efecto, no cabe duda de que se ha causado un menoscabo a los derechos de la compradora y su hija, pero la redacción de las normas por ellas invocadas, dio pie para que se discutiera acerca de la satisfacción o insatisfacción de la conducta de la denunciada, de cada uno de los elementos de los tipos infraccionales consagrados en los artículos 15 y 23 LPDC.

### **1. La infracción consagrada en el art. 15 LPDC**

Señala el art. 15 de la LPDC: “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”.

Esta norma establece dos hipótesis: un mandato y una facultad. Se puede apreciar que se trata de dos enunciados distintos, no copulativos, por lo que si el proveedor ha vulnerado la dignidad del consumidor de cualquier forma – salvo el caso excepcionalmente permitido por el inciso segundo- será posible de ser condenado infraccional y civilmente.

Con todo, el inciso tercero del art. 15 sanciona la vulneración de cualquiera de los dos aspectos mencionados con una multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales (art. 24 de la LPDC), salvo que la conducta fuere constitutiva de delito, en cuyo caso, regirá la sanción penal. A este respecto, cabe señalar que al parecer para este caso concreto, el legislador ha optado por la

---

<sup>3</sup> BARRIENTOS y CONTARDO (2013) p. 557.

no aplicación conjunta de la responsabilidad administrativa y la penal, lo que podría obedecer al deseo de no vulnerar el principio *non bis in ídem*.<sup>4</sup>

A) *EL DEBER DE RESPETAR LA DIGNIDAD Y LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS*

Como se indicó, en primer lugar, la disposición impone al proveedor un mandato, el que se traduce en un deber especial de respeto de la dignidad y derechos de las personas por parte de los funcionarios de los establecimientos comerciales. Se trata de una especificación de la obligación correlativa al derecho básico ya consagrado en el art. 3 letra d) de la LPDC a no ser discriminado arbitrariamente.

Por otra parte, constituye una manifestación de las garantías constitucionales, a la igualdad ante la ley (art. 19 n° 2 de la Constitución Política de la República de Chile), así como a la igual protección de la ley en el ejercicio de los derechos de los que se es titular (art. 19 n° 3 de la CPR).

Si bien la regla ya podía extraerse a partir de la aplicación directa de nuestra Carta Fundamental, resultaba también conveniente una alusión expresa en la LPDC, puesto que de esta manera, se otorga mayor fuerza a la prescripción. Más aún, si se considera que la Constitución Nacional -a diferencia de otros regímenes foráneos- ha omitido cualquier alusión al sujeto débil de la relación de consumo, éste como supuesto especial de tutela.

Asimismo, a partir de la inclusión de disposiciones de este tipo -cláusulas de dignidad- se tiende a la unificación normativa, tanto de esta parcela especial de protección, como del Derecho Constitucional y de los Derechos Humanos. A este respecto, cabe traer a colación la opinión de Rolla: “las cláusulas sobre la dignidad humana cumplen una función de unificación, en el sentido que compactan la multiplicidad de derechos reconocidos en las cartas constitucionales en torno a la noción de persona, favoreciendo una reconstrucción unitaria de la misma. Los diversos derechos, aun poseyendo cada uno un significado específico, tutelan un bien jurídico unitario: la persona en su individualidad y dignidad”.<sup>5</sup>

De esta manera, la importancia que reviste esta regla es que protege no un interés puramente patrimonial, sino que la propia dignidad esencial de

<sup>4</sup> “El significado de este principio *non bis in ídem* o inadmisibilidad de la persecución penal múltiple, consiste en que no se puede someter a juicio a un imputado más de una vez por el mismo hecho, sea en forma simultánea o sucesiva”, DEL RÍO y ROJAS (1999) p. 113.

<sup>5</sup> ROLLA (2008) p. 167

la persona, esto es, aquella “la cualidad del ser humano predicable única o exclusivamente como atributo suyo, coherente con su inteligencia, libertad e igualdad, en fin, con su responsabilidad, rasgos de racionalidad que lo erigen en un depósito, máximo o supremo, de valores que integran su espíritu y materia”.<sup>6</sup>

A consecuencia de lo anterior, es que en este caso, el consumidor, además de las acciones derivadas de la LPDC, es titular del recurso de protección<sup>7</sup>, pudiendo optar por cualquiera de estas vías.

#### *B) LAS FACULTADES QUE SE OTORGAN A LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD*

En segundo término, el art. 15 LPDC consagra, la única facultad que esta normativa le otorga al proveedor, y sólo para el caso de la comisión de un delito flagrante<sup>8</sup>, consistente en “poner sin demora al presunto infractor a disposición de autoridades competentes”.

Es lo que ocurriría por ejemplo, con los tratos vejatorios, acusaciones públicas, atentados contra la integridad o seguridad del presunto infractor, o bien con cualquier otra conducta que no sea el ejercicio de la facultad concedida por la norma.

Así, por ejemplo se ha fallado que la retención “brusca” de una consumidora a quien se la había acusado de hurtar una billetera encontrada en el bolsillo de un pantalón –con posterioridad se demostró su inocencia mediante un procedimiento penal- constituía una infracción al art. 15 LPDC, puesto que si bien la denunciada y demandada la había puesto a disposición

---

<sup>6</sup> CEA (2004) p. 39.

<sup>7</sup> FERNÁNDEZ (2003) p. 17.

<sup>8</sup> Art. 130 del Código Procesal Penal (Chile): “Situación de flagrancia. Se entenderá que se encuentra en situación de flagrancia: a) El que actualmente se encontrare cometiendo el delito; b) El que acabare de cometerlo; c) El que huyere del lugar de comisión del delito y fuere designado por el ofendido u otra persona como autor o cómplice; d) El que, en un tiempo inmediato a la perpetración de un delito, fuere encontrado con objetos procedentes de aquél o con señales, en sí mismo o en sus vestidos, que permitieren sospechar su participación en él, o con las armas o instrumentos que hubieren sido empleados para cometerlo, y e) El que las víctimas de un delito que reclamen auxilio, o testigos presenciales, señalaren como autor o cómplice de un delito que se hubiere cometido en un tiempo inmediato. Para los efectos de lo establecido en las letras d) y e) se entenderá por tiempo inmediato todo aquel que transcurra entre la comisión del hecho y la captura del imputado, siempre que no hubieren transcurrido más de doce horas”.

de carabineros, ello no había sido realizado en observación de un delito flagrante, por lo que se condenó a la denunciada y demandada al pago de 40 Unidades Tributarias Mensuales por infracción a dicha disposición y a \$5.000.000 por concepto de indemnización del daño moral.<sup>9</sup>

Tampoco se estimó como concordante con la norma, el obligar a permanecer a un sujeto en una sala, obstaculizando su salida, a quien también se había acusado injustamente de hurto en un local comercial.<sup>10</sup>

Más proteccionista fue el Juzgado de Policía Local de Cerrillos<sup>11</sup>, confirmado por el Tribunal de Alzada, el cual condenó a una empresa proveedora, incluso cuando una consumidora había salido del sector de cajas con productos en un carro que no había pagado, al haberse acreditado que ello había obedecido a que se dirigía a una sección de la tienda –“terrazas”- que se encontraba ubicado fuera del local comercial. En esta ocasión, el Tribunal estimó que no se había acreditado la intencionalidad de la actora de hurtar las especies, no bastando con el simple traspaso de las cajas, señalando que “no parece aconsejable que los guardias de un establecimiento comercial, tengan la facultad de retener a cualquier persona sin tener la plena seguridad que está cometiendo un delito”.

Lo propio ocurrió en la causa *Jirón Vargas con Supermercado Jumbo*, originándose en la acción interpuesta por un consumidor a quien se le acusó de haber sustraído un bloqueador solar, que según se acreditó con posterioridad, le había sido entregado por su propio empleador por ser un elemento de seguridad, al desempeñar sus labores en una piscina. En este caso, el afectado fue agredido por parte de guardias de seguridad, por negarse a ingresar a una sala a la cual era compelido.<sup>12</sup>

En el caso que se comenta, el proveedor infringió doblemente la norma: en primer lugar no nos encontramos frente a una situación de flagrancia, particularmente si se considera que habían transcurrido más de tres horas

<sup>9</sup> 1° Juzgado de Policía Local de Rancagua, *Larenas Caro con Ripley Store Limitada* (2012, rol n° 426.061-2011), confirmada por la Corte de Apelaciones de Rancagua (2013, rol n° 102-2012).

<sup>10</sup> 1° Juzgado de Policía Local de Rancagua, *SERNAC con Supermercado Santa Isabel* (2013, rol n° 438.476-2012)

<sup>11</sup> Juzgado de Policía Local, *Oyarzún Araos con Sodimac S.A.* (2008, rol n° 93.452-CG-2008), confirmado por la Corte de Apelaciones de Santiago (2009, rol n° 603-2009).

<sup>12</sup> Juzgado de Policía Local de Copiapó, *Jirón Vargas con Supermercado Jumbo* (2007, rol n° 605-2007).

entre la concurrencia de la consumidora y su hija a las dependencias comerciales y la visita de los funcionarios a su vivienda. Por otra parte, tampoco la empresa proveedora se había limitado a realizar la única facultad que le otorgaba el art. 15 LPDC, esto es, poner al infractor flagrante a disposición de la autoridad competente, sino que había decidido por sus propios medios concurrir al domicilio particular de la actora –valiéndose de información privada obtenida de la receta médica- para acusarla de la comisión de un delito. Al respecto cabe señalar que aun cuando le constare la efectividad del hurto, lo que debió realizar, es simplemente denunciarlo ante la autoridad correspondiente, para que se siga el conducto regular aplicable a estos casos, toda vez que en nuestro sistema jurídico, no resulta procedente la autotutela como mecanismo de resolución de conflictos.

No obstante, precisamente el elemento más grave de la conducta de la denunciada –esto es, el haber concurrido al domicilio particular de la actora– es lo que la empresa invoca como defensa. En efecto, una vez denunciada, argumenta que la infracción descrita en el art. 15 exige que los hechos hayan ocurrido dentro de los “establecimientos comerciales”, puesto que en caso contrario no será punible, tesis que fue acogida por la Corte de Apelaciones de Valparaíso.

En este sentido, los ministros del Tribunal de Alzada, al informar sobre el recurso, sostuvieron que no se podía considerar que los funcionarios habían actuado en representación de la denunciada, puesto que los hechos habían ocurrido varias horas después de la celebración de la compraventa y fuera del local comercial. En este sentido señalaban que esta norma “dice relación con los sistemas de seguridad y vigilancia de los establecimientos comerciales, sin que puedan extenderse más allá de la esfera de control del proveedor”.<sup>13</sup>

No obstante lo anterior, esta tesis fue desechada por la Corte Suprema, al haberse recurrido de queja, por considerar que el art. 15 de la LPDC contiene una “norma de protección general en favor de los consumidores, que pone de relieve la dignidad y sus derechos por sobre las necesarias medidas de resguardo que los proveedores pueden adoptar para precaver eventuales delitos”.<sup>14</sup> Agrega que una interpretación como la esgrimida por la denunciada es restrictiva “afectando los derechos de la consumidora, contrariando la finalidad de la ley, en cuanto a otorgarle un estatuto de protección ante el proveedor, al ser la parte más débil de la relación contractual de consumo”,

---

<sup>13</sup> Corte de Apelaciones de Valparaíso (2015, rol n° 315-2015).

<sup>14</sup> Corte Suprema, *Vera Videla con Salcobrand* (2015, rol n° 10.546-2015) considerando 4°.



por lo que el texto del art. 15 de la LPDC no se restringe a la actuación de los sistemas de seguridad que se encuentren dentro del espacio físico donde los proveedores ofrezcan sus bienes y servicios. De acuerdo a lo anterior, estimó que la conducta sí coincidía con la descrita en la norma en comento, en el sentido de que ella tiene por objeto, precisamente, tutelar al consumidor.

La decisión de nuestro máximo Tribunal es la correcta, toda vez que no podría entenderse que una norma que fue dictada con el objeto de tutelar de mejor manera al consumidor termine perjudicándolo.

Por otra parte, no es posible sostener que el lugar donde ocurrieron los hechos, sirva de eximente de responsabilidad, desde que ello habilitaría al proveedor para, fuera de las dependencias de sus locales comerciales, utilizar cualquier tipo de mecanismo de seguridad, sea que ellos atenten o no contra la dignidad de los consumidores. Nada es más alejado del objetivo de la norma, la cual busca precisamente, restringir el actuar del proveedor.

En otro orden de cosas, cabe señalar que la expresión “establecimientos comerciales”, es utilizada como sinónimo de proveedores y no como determinación de lugar de los hechos, puesto que en tal caso, la redacción debió de haber sido distinta, por ejemplo, señalándose: “Los sistemas de seguridad y vigilancia que (...), se mantengan en los establecimientos comerciales (...)”. En efecto, su asociación al verbo rector “mantener” conlleva que sea precisamente el sujeto del enunciado. Así, una correcta interpretación de la norma: 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”, conlleva a que ella equivalga a decir que “los sistemas de seguridad y vigilancia que mantengan los proveedores están especialmente obligados a respetar la dignidad y los derechos de las personas”.

## **2 La infracción del art. 23 LPDC**

De acuerdo al art. 23 inc. 1° de la LPDC: “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

Tal como se indicó con anterioridad, la LPDC es una normativa eminente infraccional y cuyas denuncias son conocidas por Juzgados de Policía Local, esto es, Tribunales que en su origen nacieron para conocer contravenciones.

De esta manera, y frente a la deficiencia de la redacción de sus disposiciones, es que se suele invocar el art. 23 inc. 1° de la LPDC en la gran mayoría de las denuncias interpuestas en esta sede, sea acompañando a otras infracciones, sea de manera autónoma como una forma de accionar en todos aquellos casos en los cuales, habiéndose vulnerado los derechos de los consumidores, no existe ninguna otra norma que tipifique la conducta descrita.

En el caso que se comenta, se optó también por denunciar su infracción en conjunto con las otras normas, con el objeto de asegurar una condena –si no se cumplían los presupuestos de las demás contravenciones- o bien para incrementar el *quantum* infraccional, si el Tribunal consideraba que concurrían ambas.

No obstante, la Corte de Apelaciones de Valparaíso desechó la acción en su totalidad, estimando que también en esta ocasión faltaba de la concurrencia de un presupuesto del tipo, cual es, que se trate de un producto o servicio nocivo para la salud. En efecto, el Tribunal de Alzada señaló respecto de esta norma que “nace la responsabilidad cuando el proveedor incumple esta obligación general, que determina que los productos que expende no deben ser potencialmente nocivos para la salud, ni inadecuados para el consumo humano, así como además, en caso de falla, que exista un respaldo por parte de la empresa, en función de que el producto adquirido, cumpla sus fines”.<sup>15</sup>

Dicha consideración no es correcta, puesto que de la redacción del art. 23 de la LPDC se desprende que los elementos de configuración son la negligencia del proveedor, el menoscabo al consumidor y la venta de un bien o la prestación de un servicio.

El primero de ellos se refiere a uno de los pocos casos en que la propia LPDC se pronuncia respecto del aspecto subjetivo u objetivo de la responsabilidad, exigiendo al menos la concurrencia de culpa, incluyendo con mayor razón el dolo. De acuerdo a los hechos descritos y acreditados en juicio, no cabe duda que la acusación infundada de hurto, unido al apersonamiento de funcionarios en el domicilio de la consumidora, se ha debido al menos a la negligencia del proveedor, en el sentido de que con un mínimo de diligencia, habría podido verificar el eventual pago del producto, por ejemplo, revisando las boletas emitidas en el período y cuyo precio coincidiera con el valor del medicamento. En lugar de ello, la gestión de la denunciada se limitó a buscar

---

<sup>15</sup> Corte de Apelaciones de Valparaíso, *Vera Videla con Salcobrand* (2015, rol n° 315-2015) considerando 8°.

el domicilio particular de la actora, con el objeto de acusarla de una conducta ilícita no cometida.

También se generó en este caso un perjuicio a la consumidora afectada y a su hija, al verse expuestas gratuitamente a una situación que vulneraba tanto su intimidad como su honra. No se comparte la tesis de la Corte de Apelaciones, toda vez que la mención de la norma a ciertas circunstancias a las cuales debe afectar el menoscabo –“calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida” del bien o servicio- no excluyen la responsabilidad de la empresa, puesto que precisamente el servicio de venta y post-venta no se ha prestado con calidad, ni de acuerdo a su procedencia natural.

Así, se había fallado con anterioridad. Por ejemplo, en la causa *Sernac con Empresas La Polar S.A.*<sup>16</sup>, se condenó a la denunciada por infracción a los mismos artículos 15 y 23 de la LPDC, en un caso en el cual, luego de la activación errónea de las alarmas de seguridad, se acusó a una consumidora de haber hurtado ciertos productos. Como se puede apreciar, en este caso, tampoco se exigió la nocividad o falta de seguridad de la prestación.

Con todo, al no señalar el art. 23 de la LPDC una sanción específica, se debió de haber condenado también conforme al art. 24 de la LPDC, esto es, una multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales.

Ahora bien, respecto de la posibilidad de aplicar responsabilidad administrativa y la civil, para esta contravención, el legislador nada ha dicho, a diferencia de lo que ocurre con legislaciones foráneas que sí han consagrado una regla general al respecto.

Así, la legislación española establece que la instrucción de una causa penal ante los Tribunales de Justicia, suspende la tramitación del expediente administrativo sancionador que se hubiere invocado por los mismos hechos, sin que se pueda castigar dos veces una misma conducta, sin perjuicio de ilícitos concurrentes (art. 46 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios). Cabe señalar que en este país, ya la doctrina con anterioridad había venido sosteniendo la misma regla respecto de las sanciones penales y las del derecho administrativo sancionador. En este sentido, explica Ramírez Torrado: “dentro de ese universo en que puede verse manifiesto

---

<sup>16</sup> 3° Juzgado de Policía Local de Santiago, *SERNAC con Empresas La Polar S.A.* (2010, rol n° 24.076-DIO-2008) confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago (2010, rol n° 1750-2010).

el poder sancionar el Estado, éste no puede reiterarse en sede de un mismo individuo por idéntico hecho y bien jurídico, so pena de violar lo establecido por el principio en estudio. Es el orden penal el que deberá prevalecer, aun cuando las sanciones previstas en la normativa administrativa sean más estrictas en ciertos eventos y, de este modo, disolver la posible concurrencia de dos órdenes distintos, pero que conforman un solo *ius puniendi* del Estado”.<sup>17</sup>

Por el contrario, encontramos también sistemas en los cuales ello es permitido. Así, de los artículos 100 y 110 del Código peruano vigente sobre la materia, se desprende que la responsabilidad administrativa se entiende sin perjuicio de la responsabilidad penal que pudiera corresponder.

Como se señaló, la LPDC, salvo casos aislados en que se niega la aplicación conjunta –el ya mencionado art. 15 de la LPDC- o bien se acepta –artículos 39 y 49 de la LPDC- no establece una regla general. No obstante, en las demás situaciones, la sanción penal no excluye la infraccional y viceversa<sup>18</sup>, siempre que se trate de la vulneración de bienes jurídicos protegidos distintos y que la causa invocada sea diferente, tal como lo ha señalado nuestra jurisprudencia.<sup>19</sup> De esta manera, la conducta del proveedor podría ser sancionada conforme al art. 23 de la LPDC y a las normas penales, si se cumplen los presupuestos para ello.

## CONCLUSIONES

Las sentencias contradictorias a que dieron lugar el caso que se comenta, dan cuenta de la diversidad de pareceres que pueden surgir a propósito de las facultades que tienen los guardias de seguridad para tutelar los derechos patrimoniales del proveedor.

No obstante, ello revela asimismo la importancia de otorgar un tratamiento doctrinario a esta temática, de tal manera que se puedan ir generando criterios comunes de interpretación que resguarden de mejor manera las garantías fundamentales de los consumidores.

Lo anterior presenta una particular importancia, desde que la redacción de las normas que suelen invocarse por los legitimados activos -artículos 15

---

<sup>17</sup> RAMÍREZ (2010) p. 297.

<sup>18</sup> CORRAL (2013) p. 946.

<sup>19</sup> Juzgado de Policía Local de San Bernardo, *SERNAC con Braun Medical S.A.* (2010, rol n° 3422-4-2008), confirmada por la Corte de Apelaciones de San Miguel (2010, rol n° 187-2010).

y 23 de la LPDC- pueden dar lugar a una eventual absolución, en razón de la aplicación del principio de tipicidad, herencia del derecho penal.

Finalmente, cabe señalar que se destaca la decisión final de la Corte Suprema, en orden a condenar a una empresa que acusó injustamente a una consumidora de la comisión de un hecho ilícito, vulnerando su dignidad e inmiscuyéndose en su vida privada. De paso, además da lugar para importantes consideraciones a propósito de la aplicabilidad de la LPDC -la relación de consumo en lugar del contrato mixto-, así como de la procedencia de daños post-contractuales.

### **BIBLIOGRAFÍA CITADA**

BARRIENTOS, Francisca y CONTARDO, Juan (2013): "Art. 23 inc. 1", en DE LA MAZA, Iñigo y PIZARRO WILSON, Carlos (edits.), *La protección de los derechos de los consumidores* (Santiago, Editorial Thomson Reuters) pp. 556-582.

CEA EGAÑA, José (2004): *II Derecho Constitucional Chileno* (Santiago, Ediciones Universidad Católica de Chile).

CORRAL, Hernán (2013): "Artículo 49", en DE LA MAZA, Iñigo y PIZARRO WILSON, Carlos (edits.), *La protección de los derechos de los consumidores* (Santiago, Editorial Thomson Reuters) pp. 944-947.

COSCULLUELA, Luis y LÓPEZ, Mariano (2011): *Derecho Público Económico* (4ª edición, Madrid, Editorial Iustel).

DEL RÍO FERRETI, Carlos y ROJAS, Francisco (1999): *De la reforma procesal penal* (Santiago, Editorial Jurídica Conosur Ltda.).

FERNÁNDEZ, Francisco (2003): *Manual de derecho chileno de protección al consumidor* (Santiago, Editorial Lexis Nexis).

RAMÍREZ, María (2010): "El criterio de interpretación del principio *non bis in idem* previsto en el artículo 45.3 de la Constitución Española", *Ius et Praxis*, vol. 16 n° 1: pp. 287-302.

ROLLA, Giancarlo (2008): *Justicia Constitucional y Derechos Fundamentales* (Lima, Editora Jurídica Grijley).

## NORMAS JURÍDICAS CITADAS

Código de Protección y Defensa del Consumidor del Perú, Ley n° 29.571, 1 de septiembre de 2010.

Código Procesal Penal de Chile, de 12 de octubre de 2000, actualizado al 5 de julio de 2016.

Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (España), Real Decreto Legislativo 1/2007, *Boletín Oficial del Estado* n° 287, de 30 de noviembre de 2007.

Ley n° 19.496 (Chile), establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, de 7 de marzo de 1997, actualizada al 30 de agosto de 2016.

## JURISPRUDENCIA CITADA

1° Juzgado de Policía Local de Copiapó, *Jirón Vargas con Supermercado Jumbo* (2007): 18 abril 2007, rol n° 605-2007.

1° Juzgado de Policía Local de Rancagua, *Larenas Caro con Ripley Store Limitada* (2012): 29 junio 2012, rol n° 426.061-2011.

\_\_\_\_\_, *SERNAC con Supermercado Santa Isabel* (2013): 18 marzo 2013, rol n° 438.476-201.

3° Juzgado de Policía Local de Santiago, *SERNAC con Empresas La Polar S.A.* (2010): 30 enero 2010, rol n° 24.076-DIO-2008, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 1750-2010, 25 agosto 2010.

Corte de Apelaciones de Rancagua, *Larenas Caro con Ripley Store Limitada* (2013): 3 abril 2013, rol n° 102-2012.

Corte de Apelaciones de San Miguel, *SERNAC con Braun Medical S.A.* (2010): 17 mayo 2010, rol n° 187-2010.

Corte de Apelaciones de Santiago, *Oyarzún Araos con Sodimac S.A.* (2009): 11 marzo 2009, rol n° 603-2009.

\_\_\_\_\_, *SERNAC con Empresas La Polar S.A.* (2010): 25 agosto 2010, rol n° 1750-2010.

Corte de Apelaciones de Valparaíso, *Vera Videla con Salcobrand* (2015): 5 agosto 2015, rol n° 315-2015.

Corte Suprema, *Vera Videla con Salcobrand* (2015): 30 septiembre 2015, rol n° 10.546-2015, *Westlaw* CL/JUR/5959/2015; 108215.

Juzgado de Policía Local de Cerrillos, *Oyarzún Araos con Sodimac S.A.* (2008): 11 marzo 2009, rol n° 93.452-CG-2008, confirmado por la C. Ap. Santiago, Ing. 603-2009, 11 marzo 2009.

Juzgado de Policía Local de San Bernardo, *SERNAC con Braun Medical S.A.* (2010): 18 enero 2010, rol n° 3422-4-2008, confirmada por la C. Ap. San Miguel, Ing. 187-2010, 17 mayo.2010.

