

La tienda lo buscaba para cobrarle una caja de pollos no cancelada

Sernac denuncia a distribuidora de Punta Arenas por exponer a un cliente en Facebook

MATEO POMMIEZ

Lo que pasa en redes sociales no siempre se queda en redes sociales. Esto lo demuestra la Dirección Regional del Sernac de Magallanes al presentar una denuncia ante la justicia contra la Distribuidora "Tierra del Fuego", de la ciudad de Punta Arenas, por exponer imágenes de un consumidor en redes sociales.

Según lo detalla la información brindada por el Sernac, la historia se remonta al 15 de septiembre de 2023, cuando un cliente, que llamaremos Ramón ya que su identidad se mantiene reservada, realizó una compra normal en esta tienda de abarrotes. Todo parecía rutinario: pasó por caja, pagó sus productos y se fue.

Sin embargo, en esa compra no se cobró una caja de pollos por un valor de \$39.990 pesos, un detalle que Ramón no notó hasta cinco días después, cuando imágenes de él, captadas por las cámaras de seguridad, fueron difundidas en la cuenta de Facebook de Distribuidora "Tierra del Fuego".

En tal publicación, la tienda pedía a sus seguidores cualquier información que ayudara a localizarlo.

Preocupado tras ver su imagen en redes, Ramón acudió al local para averiguar lo ocurrido. La cajera le informó sobre la caja de pollos que no se cobró y que él debía pagar, ya que, de lo contrario, el monto sería descontado del salario de la trabajadora. Por eso subieron los registros de las cámaras a Facebook.

El reclamo

Y así llegó esta historia al Sernac, luego de que Ramón presentara un reclamo en su oficina regional y pidiera una disculpa pública y privada de parte de la distribuidora, lo que la empresa aludida rechazó.

El Sernac precisa que ofició a la distribuidora para conocer su versión de la historia y la responsabilidad de sus acciones, medidas de reparación y cuáles son los protocolos para la entrega de imágenes de los clientes a sus trabajadores, entre otras precisiones.

En su respuesta, la empresa alegó que su política permite entregar imágenes de las cámaras a los trabajadores para localizar a los clientes en caso de errores en el cobro. Afir-



El Sernac denunció a la empresa en el Primer Juzgado de Policía Local de Punta Arenas, y la distribuidora se arriesga a una multa total de hasta 900 UTM, cerca de 60 millones de pesos.

RICHARD ULLCOA

La empresa arriesga una multa total de hasta 900 UTM, cerca de 60 millones de pesos.

maron que la difusión en redes sociales fue una medida para encontrar al cliente, sin intención de perjudicar su imagen.

Por ello, el Sernac denunció a la empresa en el Primer Juzgado de Policía Local de Punta Arenas, y la distribuidora se arriesga a una multa total de hasta 900 UTM, cerca de 60 millones de pesos.

"No bienvenidos"

El abogado y profesor de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma, Sebastián Bozzo, señala que la empresa vulneró diversas disposi-

ciones de la Ley de Protección al Consumidor, como el artículo 3, que garantiza el respeto a la dignidad del consumidor, al difundir imágenes sin autorización.

"En este caso, el consumidor no autorizó el uso de su imagen para ser publicada en redes sociales, lo que constituye una falta grave por parte de la empresa", explica.

Además, explicó que la Ley de Protección de Datos Personales N°19.628 exige el consentimiento del titular para el uso de su imagen, y que el consumidor tiene derecho a reclamar una indemnización por da-

ño moral debido a la afectación emocional causada por la exposición pública no autorizada de su imagen.

Muchas tiendas tienen su sección de "No bienvenidos", profesor.

"Ahí se aplica la misma regla. El comercio no está facultado para difundir imágenes que atribuyan responsabilidad a una persona sin un juicio previo. Ahora, si el sujeto resulta ser condenado, el delincuente tiene difícil demandar por daño moral, ya que el hecho atribuido ya se tendrá por cierto y no se le estaría atribuyendo un hecho ajeno".