

ANTOFAGASTA, a veintisiete días del mes de Mayo mil trece.-

-StRQ,D6SeNTENCIAS

4 B FEB. 2014

VISTOS:

REGION DE ANTOFAGASTA

A fojas 34 y siguientes, don **Marcelo Zavala Inostroza**, abogado, con domicilio en calle Arturo Prat N° 482, oficina 205, Antofagasta, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra de la Empresa **ADT Security Services S.A.**, representada por **Erika Corrales Vergara**, ignora profesión, ambos con domicilio en Avenida Argentina N° 2370, Antofagasta, por haber incurrido en infracción a los artículos 23 Y 28 letra b) de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por deficiencia en la prestación del servicio de seguridad, como publicidad engañosa, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 861.420 por daño emergente y \$ 20.000.000 por dano moral; acciones que fueron notificada a fojas 48.

A fojas 105 y siguientes, se lleva a cabo el comparendo de estilo con la asistencia de la parte denunciante y demandante, y en rebeldía de la denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental, testimonial y luego absolución de posiciones que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) **En cuanto a lo infraccional:**

Primero: Que, a fojas 34 y siguientes, don Marcelo Zavala Inostroza formuló denuncia en contra de la empresa **ADT SECURITY SERVICES S.A.**, representada legalmente por dona Erica Corrales Vergara, por infracción a los artículos 23 y 28 letra b) de la Ley N° 19.496, por la deficiente prestación del servicio, como publicidad engañosa, razón por la cual solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la ley.

Segundo: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: Que, con fecha 21

de Agosto del 2010 celebró con la denunciada un contrato de prestación de servicios de supervisión remota de alarmas para su casa habitación para resguardar la seguridad del inmueble y su grupo familiar, verificando permanentemente que desde el comienzo éste tuvo desperfectos reiterados y continuos por lo que debió solicitar de ADT las visitas técnicas las que ascienden a nueve, sin contar las innumerables llamadas telefónicas para que el personal técnico resolviera las deficiencias. Que, el sistema de alarma no es confiable y el servicio técnico no es de buena calidad pues luego de repararlo, este vuelve a averiarse. Que, la mala calidad de los equipos y los servicios prestados configuran infracción a la ley N° 19.496. Que, frente a los reclamos, se le informó que con la instalación de un expansor, dos terminales y el cambio de conexión de línea telefónica a GPRS terminarían los inconvenientes, por lo que con fecha 04 de Enero del 2012, contrató la instalación del sugerido pues se le dijo que con ello el sistema funcionaría perfectamente, lo que no ocurrió, quedando la casa desprotegida, continuando los desperfectos. Que, a pagado mensualmente por el pésimo servicio; por último señala que la denunciada infringió los artículos 23 y 28 letra b) de la Ley N°19.496.

Tercero Que, la denunciada comparece a fojas 55 a través de su abogado, haciendo presente que: **a)** el servicio contratado por el denunciante, consistía en que ADT debía monitorear desde su estación central, las señales enviadas desde el equipo instalado en el domicilio del cliente, vía telefónica, y cuando se trata de una condición de emergencia, ADT comunica vía telefónica a las autoridades correspondientes, requiriendo su presencia en la ubicación monitoreada y en la medida de lo posible, dar aviso por teléfono a las personas indicadas por el suscriptor en el programa de emergencia. **b)** Que, durante el tiempo que el servicio contratado estuvo vigente, ADT cumplió con todas y cada una de las obligaciones. **c)** Que, no se

verifi-aron desperfectos reiterados y continuos en los equipos ni deficiencia en los servicios contratados que sean imputable a la denunciada. **dl** Que, los servicios contratados se han prestado en forma permanente. **el** Que, no existe infracción.

Cuarto: Que, a fojas 72, comparece doña Shirley Caroline Tello Naranjo, en calidad de jefa de ventas de la denunciada señalando que entre sus funciones está la de que se cumpla con lo pactado en los contratos; que en el caso de autos, el contrato adquirido por el demandante es el "full", consta de tres sensores de movimiento, seis magnéticos de aperturas y tres pulsares inalámbricos y como adicional, ocho magnéticos de apertura más. Que, en caso de activarse el sistema remoto de seguridad, los dispositivos envían una señal a la central la que se encuentra en Santiago, al recibirse la señal, se corrobora de qué clase de emergencia se trata y se contactan con quien corresponda, por ejemplo, carabineros y el tiempo de respuesta de ellos depende única y exclusivamente de su disponibilidad; agrega que en el caso de autos el cliente no ha conversado con ella nunca.

Quinto: Que, para acreditar su versión la denunciante acompañó a los autos los siguientes documentos:

A fojas 2 a 4, Contrato de prestación de servicios de supervisión remota de alarmas de fecha 21 de Agosto del 2010 por 36 meses.

A fojas 5, Programa de Información de Emergencia (guía de operaciones)

A fojas 6, resumen características del Seguro de robo.

A fojas 7, mandato de pago automático.

A fojas 8 y 9, órdenes de servicio técnico.

A fojas 10 a 11, Contrato de Servicios de Supervisión remota de alarmas por 24 meses.

A fojas 13, formulario de **servicio**.

A fojas 14 a 18, orden de servicio técnico.

A fojas 19, formulario de servicio técnico.

A fojas 20 a 32, boletas de pago del servicio.

A fojas 33, fotografías del panel con triángulo amarillo encendido lo que significa que éste ha experimentado una falla en su funcionamiento.

A fojas 75 a 84, Manual de Usuario del sistema de alarma.

A fojas 85, orden de servicio técnico.

A fojas 86, página web de la denunciada.

A fojas 87, correo electrónico mediante el cual don René Hernández indica las visitas técnicas efectuadas al domicilio del denunciante para reparar las averías y fallas del sistema.

A fojas 88 a 93, 101, 102, 103 Y 104, diversas fotografías de los equipos que conforman el sistema de alarmas.

A fojas 94 a 100, diversas cartas del denunciante a la demandada del 09 de Noviembre del 2010 al 28 de Agosto del 2012, a través de las cuales reclama el mal funcionamiento del sistema de alarma.

Sexto: Que, además, la denunciante trajo los testimonios de Angélica Elena Carvajal Castro, quien declara a fojas 106 y 106 vuelta, manifestando que cuida las hijas del denunciante por lo general en la noche constándole que en varias oportunidades la alarma se ha desactivado sin ningún motivo originando preocupación por no saber si es porque está mala o alguien está entrando al domicilio. Que, el denunciante antes de salir de su domicilio le entrega uno de los controles de la alarma y el otro lo maneja él; que el problema consiste en que la alarma comienza a emitir un ruido, un pito en forma intermitente y sólo se desactiva después de un trato de tratar de desactivarla con el control remoto. Que, en ese transcurso no ha recibido ninguna llamada telefónica de la empresa de seguridad para saber o poner en conocimiento de qué se trata el motivo de la activación de la alarma, que a veces han llamado al denunciante. Agrega que actualmente *esto no sucede* porque ya la desconectaron. Que, en oportunidades que

la alarma sonó, llegó carabineros para ver lo sucedido. Que, cuando se ha activado la alarma a ella Como a la familia le ha generado susto, pánico e inseguridad pues la casa colinda con un cerro y no saben que está pasando. Respecto a las fotografías acompañadas, reconoce el inmueble, señala el cerro colindante y que el triángulo amarillo se encuentra encendido. que, el servicio técnico ha ido al inmueble más de diez veces; Que, a fojas 107 y siguientes comparece la testigo Gabriela Arcos Henríquez manifestando que ha visitado la casa del denunciante la que colinda con un cerro por lo que está muy expuesta; que la alarma constantemente se desactivaba; que en más de diez veces llamó a los técnicos a fin de que fueran a verificar dichas anomalías, que después de la visita de éstos, volvía a presentarse el mismo problema, lo que se ha generado desde el primer momento a la fecha; que el denunciante sigue pagando el servicio, que ha visto los comprobantes de pago. Que ha presenciado los problemas de la alarma, que empieza a parpadear una señal amarilla y a escucharse un pitito; que sabe que esto le ha ocurrido también en las noches. Que el objetivo de la alarma no se ha cumplido y que ha visto al denunciante desanimado y expuesto a que sean asaltados o le desvalijen la propiedad. Agrega que en Enero del 2012, el denunciante repotenció el sistema de alarma por sugerencia de un técnico, se amplió el servicio, agregando un potenciador y dos terminales, se cambió la telefónica a la satelital y los problemas continuaron. Que al regreso de vacaciones se percataron que el sistema de alarma no funcionó. Que, las cartas de reclamo a la denunciada que rolan en autos fueron digitadas por ella. Que el denunciante tiene dos hijas de dos años y tres meses. Exhibida las fotos acompañadas, reconoce el inmueble y el cerro colindante. Agrega que el denunciante y su grupo familiar se sienten apesumbrados y desesperados con la situación de inseguridad en las que se encuentran

debido a la ineficiencia de la alarma contratada; que el servicio es malo; A fojas 108 vuelta y siguientes, declara la testigo Joselin Graciela Vergara Montenegro, manifestando que trabaja con el denunciante, por tanto sabe del mal funcionamiento del sistema de alarma; en la noche empieza a Sonar un pitito molesto por lo que tenían que desactivar la alarma quedando desprotegidos, ello tenían que hacerlo para que el ruido no continuara; que cuando se ausentaban se encendía un triángulo amarillo que significa falla de la alarma, por lo que el denunciante tenía que llamar al servicio remoto para que le ayudaran, solicitando las visitas técnicas que fueron más de diez veces, los que a veces no iban o enviaban a gente no preparada; señala que el denunciante envió cartas a ADT de reclamo. Que la empresa le señaló que debía instalar un expansor, más dos terminales y cambiar el sistema de línea telefónica a satelital, lo que el denunciante hizo el día 04 de Enero del 2012 y el sistema volvió a fallar, apareciendo nuevamente el triángulo amarillo; agrega que vio todo lo que ha señalado, que no le da seguridad ni protección al hogar ni a su familia, que el grupo familiar del denunciante está formado por su esposa y dos hijas lactantes; que el denunciante paga el servicio a través de un pag con su banco el que le descuenta mensualmente de manera que es improbable que se atrase. Que las cartas de reclamo que rolan en autos fueron llevadas personalmente por ella a la sucursal de la demandada. Por último, al regreso de sus vacaciones en Febrero y Abril al regresar se dieron cuenta que el sistema de alarma no había funcionado; que todo esto le ha afectado por quedar desamparado en la seguridad.

Séptimo. Que, la denunciante, además, llamó a absolver posiciones a la demandada, compareciendo a fojas 159 a 160 doña Shirley Tello Naranjo.

Octavo: Que, en dicha diligencia la demandada a lai5 preguntas signadas con los N.º 1, 2, 3 del pliego de

fojas 156, Y que dicen relación con la seguridad ofrecida por la demandada las ha contestado afirmativamente. Por otra parte, exhibido los documentos que rolan a fojas 8 a 9, como los de fojas 13 a 19, la absolvente los reconoce como **órdenes de servicio técnico**.

Noveno: Que, la demandada no presentó pruebas ni antecedentes al proceso.

Décimo: que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto del denunciante, sería la tipificada en el artículo 23 inciso primero de la Ley N° 19.496 que dispone: **"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"**, como asimismo, la conducta por publicidad engañosa del artículo 28 letra b) del mismo cuerpo legal que dispone: **"Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: b) La idoneidad del bien o servicio para Los fines que se pretende satisfacer o que deban ser proporcionadas de acuerdo a Las normas de información comercia~"**.

Décimo Primero: Que, el contrato que rige a las partes y que rola a fojas 2 y siguientes y 10 Y siguientes, señala que ADT realizará sus mejores esfuerzos para proporcionar al suscriptor los servicios descritos en el presente contrato en las mejores condiciones de calidad posibles dentro de sus factibilidades técnicas. Por otra parte, en su página web, documento de fojas 86, titulado "Por qué ADT.. la promueve como, "líder mundial en seguridad electrónica y monitoreo de alarmas por más de 130 años, especialistas en seguridad, brindar protección es su razón de ser,

tecnología de vanguardia, seguridad las 24 horas del día".

Décimo Segundo: Que, además, la demandada dentro de sus alegaciones en un téngase presente que rola a fojas 165 señala "que los servicios que presta ADT sólo tienen por objeto mejorar el nivel de protección de la unidad monitoreada y bajo ningún respecto impedirán el acceso a la Ubicación Monitoreada, de personas no autorizadas y/o la comisión de delitos dentro de la misma".

Décimo Tercero: Que, aún teniendo presente lo que señala el contrato, del cúmulo de antecedentes aportados por el denunciante como son las reiteradas órdenes de servicio técnico, graficados en el documento de fojas 87, consistentes en "**activación sin manipulación**" , "**no puede conectarse**", "**falla GPRS**", etc, lo que ocurrió durante toda la vigencia del servicio e incluso después de haber reforzado el sistema, como le fue sugerido y que ratifican los testigos Gabriela Arcos Henríquez a fojas 107 vuelta y Joselin Graciela Vergara Montenegro a fojas 108 vuelta, como de las cartas de reclamos que rolan a fojas 97 y 99, no objetadas, se concluye que la prestación del servicio fue deficiente y no le brindó un mejor nivel de seguridad, ni le mejoró el nivel de protección de la ubicación monitoreada, toda vez que el o los aparatos en múltiples ocasiones, sin causa aparente, se desconectaban por lo que na estaban en condiciones siquiera de detectar la intrusión o presencia de personas en el inmueble si ello hubiere ocurrido.

Décimo Cuarto: Que, por otra parte, la demandada na ha probado de manera alguna, ni ha sido su defensa, que el mal funcionamiento del servicio prestado que reclama el denunciante, se hayan debido o hayan estado afectadas por circunstancias de capacidad, disponibilidad o funcionamiento de redes de otras compañías con laQ que se tienen conexión, ni que las fallas se hayan debido a fenómenos atmosféricos o por

modificaciones de equipamiento, trabajo de ingeniería o cualquier otro tipo de reparaciones o actividades similares, necesaria para el correcto funcionamiento de los equipos.

Décimo Quinto: Que, atendido al mérito de todo lo anterior, especialmente a los antecedentes y pruebas aportados por la parte denunciante, y a la falta de prueba de la parte denunciada, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara don Marcelo Zavala Inostroza, habiendo incurrido la empresa denunciada ADT SECURITY SERVICES S.A., representada por Shirley Tello Naranjo, en infracción al artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que se ha acreditado **deficiencia en la prestación del servicio en las condiciones ofrecidas**, no así respecto de alguna conducta constitutiva de publicidad engañosa en los términos del artículo 28 de ese cuerpo legal, pues no se acreditó suficientemente **la intención**, condición esencial para que se configure ese tipo de infracción.

Décimo Sexto: Que, en mérito de lo anterior, se acoge el denuncia infraccional de fojas 34 y siguientes, en contra de la empresa ADT SECURITY SERVICES S.A., representada por Shirley Tello Naranjo, sólo en el aspecto determinado en el considerando anterior.

b) **EN CUANTO A LO CIVIL**

Décimo Séptimo: Que, a fojas 35 vuelta y siguientes, don Marcelo Zavala Inostroza interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa ADT SECURITY SERVICES S.A., representada por doña Erika Corrales Vergara, solicitando **la resolución del contrato con indemnización de perjuicios**, y le sean canceladas las sumas de \$ 841.420 por daño emergente y la cantidad de \$ 20.000.000, por daño moral; se deje sin efecto el pago automático a través del Banco; que la demandada le retire los equipos, más reajustes, intereses y costas.

Décimo Octavo: Que, en cuanto a la **resolución del contrato** y encontrándose acreditado el mal

funcionamiento del sistema de alarmas, el Tribunal acogerá la petición de poner término al contrato a partir de la fecha de la presente sentencia.

Décimo Noveno: Que, no habiéndose acreditado que el mal funcionamiento del servicio contratado hubiera causado al actor algún perjuicio material, el Tribunal rechaza la petición del daño material pedido, como el reembolso de los pagos mensuales.

Vigésimo: Que, en cuanto al daño moral, atendido al mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica, se debe acoger la demanda civil de fojas 35 vuelta y siguientes, respecto al daño moral, fijándose prudencialmente éste en la suma de \$ 1.500.000.-

Vigésimo Primero: Que, en cuanto a la petición de dejar sin efecto el pago automático a través del Banco, siendo ésta una gestión personal del denunciante, ocurra ante quien corresponda.

Vigésimo Segundo: Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de Julio del 2010, mes anterior al que se firmó el contrato, y el mes aquel en que se verifique el pago.

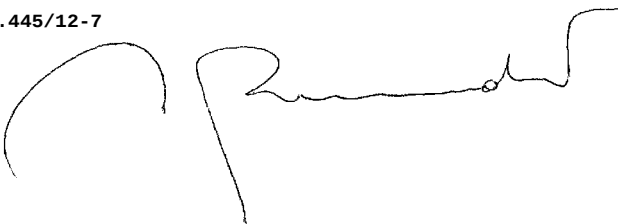
Vistos, además, 10 previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimientos y Ley N° 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

- a) Que, se condena a la empresa **ADT SECURITY SERVICES S.A.**, representada legalmente por **Shirley Tello Naranjo**, a pagar una multa de 4 U.T.M" por infringir lo preceptuado en el artículo 23 de la Ley N° 19.496.
- b) Que, se acoge la demanda civil interpuesta fojas 35 vuelta y siguientes, y se declara resuelto el Contrato de Prestación de Servicios de Supervisión Remota de Alarmas

celebrado entre las partes a partir de la fecha de la presente sentencia y se le **condena al pago de la suma de \$ 1.500.000 por concepto de daño moral**, suma que deberá reajustarse en la forma señalada en el considerando vigésimo segundo del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquella en que se verifique el pago.

- e) Que, la demandada deberá proceder a desconectar, retirar y desmontar todos los elementos que conforman el sistema de alarma, dejando los sectores que fueron instalados en las mismas condiciones en que se encontraban antes de su instalación en el plazo de diez días hábiles contados desde que quede ejecutoriada la presente sentencia.
- d) Que, no se acoge el daño material pedido.
- e) Que, no ha lugar en cuanto a la comunicación al Banco.
- f) Que, cada parte pagará sus costas por haber tenido motivos plausibles para litigar.
- g) Despáchese orden de arresto por el término legal si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.
Anótese, notifíquese personalmente o por cédula.

Ro1 N° 9.445/12-7



Dictada por doña Dorama Acevedo Vera: Juez Titular.-

Autoriza, doña Sandra Moya Siales. Secretaria Titular--

Antofagasta, a veintiuno de agosto de dos mil trece.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes y desprendiéndose de la prueba rendida, especialmente de las órdenes de servicio técnico requeridas por el denunciante en distintas oportunidades mientras estuvo vigente el contrato de prestación de servicios suscrito por las partes, lo que corroboraron de manera contestes sus testigos, hacen estimar que la infracción cometida por ADT Security Services S.A. es grave, por lo que deberá aumentarse la multa a la que fuere condenada por infracción al artículo 23 de la Ley 19.946.

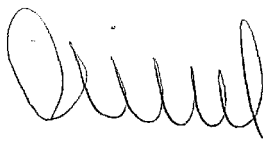
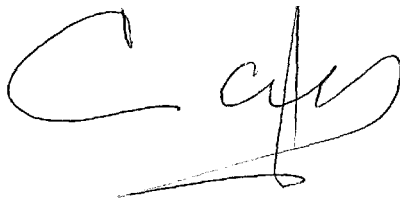
y visto además lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287 en relación con los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA, sin costas** del recurso, la sentencia apelada de fecha veintisiete de mayo del año en curso, escrita a fojas 68 y siguientes, **con declaración** que se aumenta la multa a que fue condenado a pagar a ADT Security" Services S.A. a 20 UTM (veinte unidades tributarias mensuales) .

Acordado lo anterior, con el voto en contra de la Ministra Sra. Dora Mondaca Rosales, quien estuvo por mantener el cuántum de la multa en la cantidad señalada en primera instancia en base a los mismos fundamentos del fallo en alzada.

Regístrese y devuélvase.

Ro1 92-2013

REGISTRADO



26003

