

Colina, trece de mayo de dos mil trece.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a fojas 1° y siguientes, doña MARIELA PEÑA HERRERA, tecnólogo médico, domiciliada Sierra Nevada 11361, comuna de Colina, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **FEDERAL SEGURIDAD MÓVIL S.A.**, representada legalmente por don **RODRIGO ROSELLO**, ignora segundo apellido y cédula de identidad, ambos con domicilio en Avenida Presidente Errázuriz 3132, comuna de Las Condes, gerente general o quien lo subroge o suceda en el cargo como administrador de local o jefe de oficina, por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con ocasión del servicio de instalación y mantención en su domicilio de un sistema de alarma que contrató con ésta;

A fojas 31 y 35 de autos, se agregaron las declaraciones indagatorias de las partes, ambas ya individualizadas;

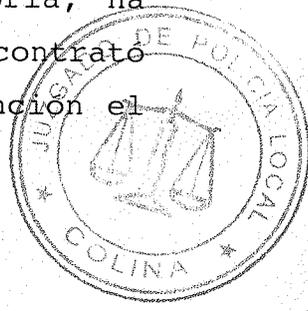
A fojas 38, se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia de la denunciante y demandante civil, y en rebeldía de la denunciada y demandada civil, oportunidad en la cual no resulta posible un avenimiento por la inasistencia de este último. La parte denunciante y demandante civil ratifica las acciones interpuestas y solicita que sean acogidas;

Encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que, la denunciante, doña Mariela Peña Herrera, a fojas 1° y siguientes, y en su declaración indagatoria, ha señalado que a fines del mes de noviembre de 2011 contrató para su domicilio el servicio de instalación y mantención el



servicio de alarma que presta la denunciada, específicamente, un sistema de seguridad móvil, a través de telefonía fija, por el valor de 1 UF sin IVA; que al cabo de unos días, dado que no contaba aún en su domicilio con servicio telefónico se le ofreció como alternativa un GPRS, por el mismo valor; que a la semana siguiente se le instaló parte de los aparatos que había que colocar, quedando en espera la instalación de la sirena, el GPRS y los sensores del baño y la puerta principal; que pasaron al menos dos semanas y sólo lograba comunicarse con la persona que realizó la instalación, quien, para terminar la instalación de los artefactos pendientes, debía recibir previamente la orden respectiva, la que nunca le habría sido dada; que en el mes de noviembre (del año 2011), solicitó anular el contrato, sin encontrar una respuesta favorable; que ese mismo mes de noviembre se le hizo efectivo el cobro, con cargo en su cuenta corriente, el "servicio de monitoreo móvil, por un valor de 1,2 UF más IVA por lo que reclamó, pues se sentía engañada, en tanto el precio convenido era 1 UF, sin IVA, que ese valor se le cobraría siempre, incluso si se le instalaba el primer mes el GPRS, instalación que nunca se concretó y, pese a ello, le cobraban; que no tuvo solución a dicho reclamo; que pasó otro mes, y en diciembre le efectuaron el cobro nuevamente, a través del mismo mecanismo, por lo que volvió a comunicarse con un ejecutivo de la empresa, quien lo derivó a otro (la señora Cecilia Henríquez) a la que le expuso el problema y le pidió anular el contrato por no haberse cumplido, no accediendo a ello y que sólo le pidió que enviara una carta certificada explicando el caso para su evaluación, a lo que no estuvo de acuerdo, procediendo a eliminar el pago automático del servicio de su cuenta corriente; que posteriormente reclamo ante el SERNAC para que reembolsaran los dineros cobrados y le devolvieran el cheque por \$100.000., que dejó en garantía por el préstamo del GPRS; que habiendo sido notificada 2 veces por el SERNAC, recibió un llamado telefónico de la denunciada para ofrecerle la mantención del servicio dos meses gratis, que era lo que se



le había cobrado, o de lo contrario debía pagar una multa por la desinstalación de los equipos y por dejar el servicio, a lo que no accedió, decidiendo llevar el asunto a tribunales;

SEGUNDO: Que, por su parte, al declarar a fojas 35, el representante legal de la denunciada, don Rodrigo Eugenio Arturo Rosello Baltra, cédula nacional de identidad 13.291.496-6, 35 años, chileno, casado, ingeniero comercial, domiciliado en Las Azaleas 181, comuna de Las Condes, juramentado a decir verdad, expone que respecto de la denuncia puede decir que efectivamente la señora Mariela Peña contrató un servicio de alarma con su empresa en el mes de noviembre del año 2011, por un valor de 1.2 UF mensual, más IVA, en comodato, esto es, con préstamo de los equipos durante el tiempo que dura el contrato; que se realizó la instalación el mismo mes de noviembre, quedando activado el sistema, y para lo que instaló, un módulo celular GPRS, mientras se instalaba una línea telefónica fija, por tres meses, que fueron las facturas "canceladas"; que después se retiró el GPRS, se configuró la línea telefónica, continuando activa la alarma; que, posteriormente, de acuerdo a sus registros, desde el mes de febrero, la cliente no hizo uso del sistema, lo que consta en sus planillas de registros de señales de alarma; que la cliente solicitó el término del contrato suscrito, desconoce la fecha, a lo que se habría accedido previo pago de 8 UF, a lo que la denunciante se habría negado. Agrega que la denunciante realizó un reclamo ante el SERNAC, a lo que respondieron que se retirarían los equipos previo pago de 1,5 UF, dejando nula la cobranza de las facturas pendientes y generando las notas de crédito correspondientes, a lo cual la señora Peña también se negó, quedando las facturas detenidas desde aproximadamente 3 meses a esa fecha;

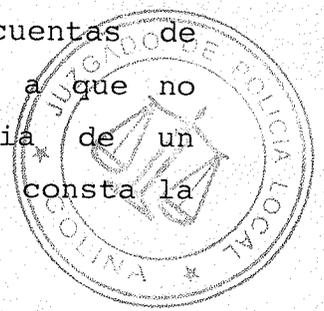
TERCERO: Que, siendo así, y no apareciendo cuestionada la existencia del vínculo contractual entre el actor y la denunciada, el examen de los argumentos vertidos por las



partes permite apreciar que lo que resulta controvertido en autos es sí, como señala la denunciada, efectivamente se realizó la instalación del sistema de alarmas contratado quedando éste activado, o por el contrario, como alega la actora, que sólo se instaló parte de los aparatos, quedando en espera la instalación de la sirena, el GPRS y los sensores del baño y la puerta principal;

CUARTO: Que, al momento de resolver el asunto propuesto, debe considerarse que la responsabilidad que en la especie se persigue, en lo que en este capítulo importa, es la infraccional de un proveedor, específicamente, aquella derivada de los artículos 12 y 23, ambos de la Ley 19.496, que disponen, respectivamente, que: "todo proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio", la primera; y, que "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", la segunda;

QUINTO: Que, para acreditar sus dichos la parte denunciante rindió prueba documental consistente en la copia de la cartola de cuenta corriente del Banco BCI, de pago automático de cuentas a Federal S.A.; set de fotografías que muestran el estado de la instalación realizada con el fin de dejar operativo el sistema de alarmas contratado; copia de email que la actora dirigió a su ejecutivo de cuentas, en el mes de diciembre de 2011, en la que le solicita le informe cómo hacer para dejar sin efecto el pago automático de cuentas de Federal, porque le cobraban hace dos meses, pese a que no habían terminado de instalar el servicio; copia de un documento singularizado como Listado de pagos, en el consta la



efectividad de los pagos que la actora realizó a Federal los meses de noviembre y diciembre de 2011; copia del correo electrónico enviado a la actora por la denunciada, que da cuenta de la cobranza de la deuda pendiente, que el mes de enero de 2012, aquélla mantenía con ésta; copias de facturas electrónicas, correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2011, y enero y marzo de 2012, que dan cuenta del cobro, a la actora, por el servicio de monitoreo celular; y, una copia del reclamo que realizó ante el Servicio Nacional del Consumidor, y de la contestación de dicho organismo, en la que le informa que las diligencias de mediación realizadas no arrojaron resultados positivos, pues, habiéndole otorgado un plazo razonable a la denunciada, ésta no evacuó respuesta al reclamo;

No hay otra prueba que ponderar, pues la denunciada y demandada no rindió prueba alguna en estos autos;

SEXTO: Que, a fin de resolver el litigio de autos, esta sentenciadora considerara como elemento de convicción útil y de mayor relevancia el set de fotografías que muestran el estado de la instalación realizada con el fin de dejar operativo el sistema de alarmas, que no fue objetado por la denunciada, en tanto en esos se advierte de manera clara que aquélla resulta incompleta para permitir un adecuado funcionamiento del servicio contratado, lo que corrobora los dichos de la actora en el sentido que sólo la instaló parte de los aparatos, quedando pendientes la instalación de la sirena, el GPRS y los sensores del baño y la puerta principal;

SÉPTIMO: Que, como los contratos deben ejecutarse de buena fe y no sólo obligan a lo que ellos se expresa sino a todas las cosas que emanan de la naturaleza de la obligación, según dispone el artículo 1546 del Código Civil, es propio de la obligación de un proveedor de las características de la denunciada, hacer efectiva la entrega, al menos, de un



Rol N° 3376-2012-YS.

Dictada por doña Maria Eugenia Espinoza Lavín. Jueza Titular.

Autorizada por don Gonzalo Díaz Chávez. Secretario Titular.

[Large handwritten signature or scribble]

