

Recoleta, dos de abril de dos mil catorce

VISTOS:

La denuncia infraccional y demanda civil de fs.20 y sgtes, acta del comparendo de contestación y prueba de fs. 61 y sgtes. y su continuación de fs.68 a 71, y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO

1º.- Que mediante escrito de fs. 20 y sgtes. de autos, don Eduardo De La Maza Navarrete , abogado, cedula de identidad N° 12.409.658-8, en representación de **COMERCIAL E INDUSTRIAL CIMEX LTDA.**, ambos para estos efectos con domicilio en Isidora Goyenechea 3365, oficina 1901, Las Condes, promovió ante este Tribunal denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **VIDEOTEK SEGURIDAD LTDA.**, Rut 76.031.868-K, representada por don Aldo Vera Muñoz , ambos con domiciliado en calle El Roble N° 764, comuna de Recoleta por infringir los artículos 12 , 23 y 25 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Demanda indemnización por daño de emergente de \$ 121.078.200 correspondiente al valor de las especies sustraídas desde su local y lucro cesante por una suma \$ 60.000.000.-

Señala como fundamento de sus acciones, haber celebrado el 2 de julio de 2012, en oficinas de **VIDEOTEK SEGURIDAD LTDA.**, un contrato de prestación de servicios, para la prevención de delitos y seguridad de empresas y hogares, mediante un sistema destinado a la seguridad denominado "TePille", que utiliza, según así se ofrece, la más avanzada tecnología. Para dichos efectos, instalaron en el establecimiento comercial e industrial, ubicado en calle Buzo Sobenes N° 4448, comuna de Estación Central, los correspondientes equipos de monitoreo, consistente en tres cámaras, un servidor de video, un amplificador, un altavoz y un router , con la finalidad de detectar presencias, movimiento o situaciones extrañas que pudieran constituir un peligro.

CERTIFICADO QUE PRESENTA ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
RECOLETA
SECRETARIA
RECOLETA

Sin embargo, señala la demandante a menos de un mes de haber celebrado el contrato con la denunciada, fue víctima de un robo cometido por desconocidos el día ~~21 de julio de~~ 2012, lo que dejó de manifiesto, a su juicio, la ineficiencia del servicio prestado, ya que de lo contrario se pudo haber evitado, frustrado o interrumpido el hecho ilícito. Agrega que, si bien los delincuentes fueron captados por las cámaras, los operadores de estas no se percataron de lo que estaba sucediendo en el momento oportuno. Especifica que de acuerdo al informe entregado por la denunciada, el operador, a las 04:32 hrs. se dió cuenta de la caída de las cámaras, pero las imágenes fotográficas de los videos muestran que a las 04:20 hrs. habían captado la presencia de extraños, quedando un lapso de 12 minutos sin supervisión.

Señala que el administrador general del establecimiento comercial don Marcelo Cortes Soto, recibió un primer llamado, según su estimación, a las 4:30 hrs. de parte de los funcionarios de la central de cámara para indicarle que había problemas con internet, y al cabo de unos minutos recibe un nuevo llamado, donde le informan que al parecer extraños habían entrado a robar a la empresa.

Sostiene que la denunciada no cumplió a cabalidad con la finalidad del contrato, evitar la comisión de estos hechos, ya que si bien los equipos estaban funcionando sin ningún problema, el personal encargado de vigilar las imágenes, sin embargo, no efectuó el servicio en los términos esperable, es decir, realizar un constante monitoreo.

2º.- Que llamadas las partes a comparendo de contestación y prueba se lleva a efecto con la asistencia del apoderado Rodrigo Rivera Belmar en representación de COMERCIAL E INDUSTRIAL CIMEX LTDA., del apoderado Claudio Urbina San Martin en representación de la demandada VIDEOTEK SEGURIDAD LTDA. y del representante legal de esta última don Aldo Vera Muñoz, cuya acta rola a fs. 61 y sgtes.

La denunciante ratificó su denuncia y acción civil en todas sus partes con expresa condena en costas.

La parte denunciada y demandada al contestar las acciones deducidas en su contra por escrito acompañado a fs. 44 y sgtes., opuso excepciones de incompetencia, prescripción e ineptitud del libelo. En cuanto al fondo del asunto deducido, niega haber cometido las infracciones que se le imputan, sostiene que en el contrato suscrito se dejó expresa constancia que el servicio sólo tiene por objeto mejorar el nivel de protección de la

CERTIFICO QUE EL ORIGINAL DE ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA EN LA COPIA FIEL A SU ORIGINAL

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
RECOLETA

SECRETARIA

ubicación monitoreada, reconociendo y aceptando las partes que no es un sistema que impida la comisión de delitos. Señala que los hechos, acaecieron de la siguiente manera: el día 21 de julio de 2012, cerca de las 04:30 hrs., los operadores se percataron de la interrupción de la señal de las cámaras, instaladas en el establecimiento, por lo que procedieron a revisar en detalle las imágenes grabadas, detectando en la cámara 2, la presencia de unos sujetos. Dieron aviso de inmediato a Marcelo Cortes Soto que es el contacto de Cimex y llamaron a Carabineros. Afirma que actuaron tan pronto se pudo a la situación generada, siguiendo los procedimientos y protocolos del caso.

En la misma audiencia de estilo, las partes rindieron prueba documental, la denunciante acompañó antecedentes de fs. 1 a 19, y la denunciada de fs.51 a 60 y un CD, que quedó en custodia en la secretaria del Tribunal.

3°.- Que, en lo que respecta a la prueba testimonial, compareció don Marcelo Patricio Cortes Soto por la denunciante y por la parte denunciada don Manuel Rodrigo Rifo Jara y don Jackson Andrés Aravena Orostica cuya declaración consta en el acta de continuación del comparendo de fs. 68 y sgtes.

4°.- Que, a falta de diligencias pendientes, se han traído los autos para dictar sentencia;

5°.- Que, previo a resolver el asunto de fondo deducido en autos, se debe señalar, en relación a las excepciones de incompetencia, prescripción e ineptitud del libelo, opuestas por la contraria al contestar la demanda, que el Tribunal, luego de haber analizado los antecedentes del caso, no hará lugar a dichas excepciones en razón a lo siguiente:

- a) Que así, en cuanto a la primera de dichas excepciones, la incompetencia del Tribunal, que la demandada justifica en el hecho de no ser la sociedad demandante una consumidora, en los términos del artículo 1° N°1 de la Ley 19.496, al desarrollar habitualmente actividades de importación, distribución y comercialización de bienes a consumidores, por los que cobra un precio o tarifa, no es procedente, por cuanto la denunciante contrató los servicios de monitoreo en

CERTIFICADO DE AUTENTICIDAD
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARÍA
RECOLETA
RECOLETA
SECRETARÍA

calidad de consumidora, para ser utilizados como destinaria final, con la finalidad de proteger su propio establecimiento comercial y en ningún caso para su comercialización con terceros.

- b) Que en lo que toca a la prescripción, debe consignarse que las acciones que persiguen la responsabilidad contravencional prescriben en el plazo de seis meses contado desde que se haya **incurrido en la infracción**, y no desde que haya sido proveído y notificado la demanda, como lo sostiene la demandada. Entonces, como la supuesta infracción habría sido cometida el día 21 de julio de 2012, lo que fue demandado ante este Tribunal el 18 de enero de 2013, por ende, queda sino colegir que la acción infraccional fue promovida dentro del plazo establecido en el artículo 26 de la Ley 19.496.
- c) Que, por último, en cuanto a la ineptitud del libelo del numeral 4° del artículo 303 del CPC, si bien los montos reclamados no coinciden con lo expresado en la conclusión del petitorio de la demanda, no resulta relevante, ya que basta con hacer el ejercicio de sumarlos para obtener el valor total requerido.

6°.- Que de acuerdo a lo expuesto por la partes, fluye que lo que han sometido a la decisión de este Tribunal, consiste en determinar, si a la luz de los artículo 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la denunciada **VIDEOTEK SEGURIDAD LTDA.**, incurrió en alguna falta de servicio al tenor de lo expuesto en la motivación 1° de este fallo.

7°.- Que, para tal propósito, resulta necesario tener presente aquí lo que establecen los referidos preceptos legales:

Artículo 12:

“Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

PRIMER JUZGADO DE JUSTICIA LOCAL
SECRETARIO
RECOLETA

SECRETARIA

RECOLETA

ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación de servicio”

Artículo 23:

“Comete infracción, “ 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**”

8°.- Que, ahora, la actora en su denuncia de fs. 20 y siguientes afirma que a la denunciada le cabe responsabilidad en el robo de que fue víctima en sus dependencias, por el hecho de no haber estado en constante monitoreo y vigilancia el personal de la demandada, desconociendo la existencia de algún problema técnico de conexión que haya impedido que los equipos funcionaran adecuadamente.

9°.- Que de los antecedentes acompañados en autos por la parte denunciante debe tenerse en consideración el contrato de prestación de servicios que los litigantes suscribieron, en especial las siguientes cláusulas a saber:

“4.5 Si estas imágenes constituyen una situación de riesgo o emergencia para el Cliente, lo que será evaluado por los operadores de Empresa, se hará la comunicación inmediata, vía telefónica a Carabineros de Chile o a la Policía de Investigaciones, requiriendo su presencia en la ubicación monitoreada adicionalmente a la voz de alarma local de los propios Equipos de monitoreo.”

“9.3: Asimismo, el Cliente declara conocer y aceptar que la Empresa realiza su mejor esfuerzo para prestar los Servicios de Monitoreo descritos con la mejor calidad posible, dentro de las factibilidades técnicas que posee, pudiendo adoptar medidas que a su juicio considere necesarias y convenientes. Sin embargo las Partes reconocen, que los Servicios de Monitoreo funcionan en conexión y dependencia con redes de otras compañías, por lo que pueden ser afectados por circunstancias de capacidad, disponibilidad o funcionamiento propias de estas redes. En consecuencia la



RECOLETA

SECRETARIA

Empresa se exime de responsabilidad frente a cualquier tipo de interrupción, interferencia y cualquier otra falla en la red de comunicación.”

“ 9.6: “En caso de verse afectada la comunicación desde o hacia la Central de Video Monitoreo por cualquier causa, la Empresa deberá comunicarlo al Cliente sin dilación con el objeto de que el Cliente pueda tomar las medidas necesarias para precaver y/o evitar o disminuir los efectos perjudiciales que se puedan generar.”

10°.-Que el testigo don Marcelo Cortes Soto, administrador general de la empresa denunciante, en sus declaraciones ante este Tribunal a fs. 62 y ante la Policía de Investigaciones a fs. 115, afirma que el día de los hechos cerca de las 4:30 hrs. recibió un llamado de parte de funcionarios de la central de cámaras de “Te Pille”, para indicarle que había problemas con internet y que verificarían que sucedía. Luego de unos minutos recibe un nuevo llamado, para informarle que extraños habían ingresado a la empresa y que ya habían contactado a Carabineros.

11°.- Que a su turno, los testigos por la parte denunciada don Manuel Rodrigo Rifo Jara, quien aquel día 21 de julio de 2012 estaba a cargo de la central de monitoreo y don Jackson Andrés Aravena Oróstica en calidad de asistente del supervisor, a fs 63 y 68 respectivamente, coinciden en sus declaraciones en cuanto a que se produjo una caída de cámaras, procediendo enseguida a revisar las imágenes grabadas antes de la falla de transmisión, instante en que se percatan del ingreso de dos sujetos a las instalaciones, realizan la disuasión correspondiente – hablarle al delincuente para que se retire del lugar- y llaman a Carabineros. Agregan que entre todo el procedimiento que realizaron transcurrieron unos diez minutos. El señor Rifo señala, además, que fueron muchos los avisos que dieron a Carabineros porque las líneas se encontraban ocupadas y el señor Aravena, por su parte, afirma que al momento de hacer la disuasión a los extraños, se encontraban sin energía y sin imágenes.

12°.- Que a fs. 123 de autos, la Brigada Investigadora de Robos de la Policía de Investigaciones, aclara en su informe, que lo que quiso decir don Marcelo Cortes en su declaración, consignada en la fundamentación 10° precedente, es que las alarmas no sonaron y que se percataron del hecho por intermedio de las cámaras de vigilancia de la empresa “Te pille”. Por esta



COPIA FIEL A LO ORIGINAL

SECRETARIA

razón es que están tratando de terminar los contratos de alarma que mantienen con Patroll y ADT, ya que estas no dieron aviso de que fueron intervenidas o que dejaron de transmitir señal, de hecho nunca se enteraron que sufrieron un robo, sino hasta que ellos llamaron para solicitar la reparación de las alarmas.

13°.- Que, a fs. 51 de autos la denunciada acompaña, el reporte del supervisor de su empresa, don Manuel Rifo, emitido a las 8:52 hrs. el mismo día 21 de julio de 2012, que da cuenta que a las 4:32 hrs. la operadora dio aviso de la caída de la señal de cámaras de Cimex.

14°.- Que, conforme a lo expuesto y a la forma cómo ocurrieron los hechos investigados en autos, a juicio de este sentenciador, no se observa negligencia por parte de la denunciada, pues, pese a que hubo una caída de transmisión de imágenes a través del sistema de monitoreo por cámaras, el personal de la denunciada, tan pronto tomó conocimiento de la situación que afectaba a la denunciante, adoptó todas las medidas y procedimientos necesarios y establecidos en el contrato mismo de prestación de servicios, en especial lo estipulado en las cláusulas 4.5 y 9.6, con el fin de disuadir a los antisociales que ingresaron en la madrugada del día 21 de julio, a las dependencias de la empresa Cimex

15°.- Que, además, se debe tener en consideración, que la contratación de un servicio de vigilancia, en ningún caso garantiza que no se cometan hechos delictuales por terceros. En efecto, debe entenderse que se trata de servicios que ofrece el mercado para prever posibles mermas o menoscabo a sus inversiones, pero que no impiden la comisión del delito mismo. Conjuntamente con lo ya señalado, es dable hacer mención, que lo esperable de una persona diligente con sus propios negocios, contrate seguros contra robos, precisamente para resarcir y/o recuperar las posibles pérdidas a que se vea afecto ante este tipo de hechos.

16°.- Que, conforme a lo razonado precedentemente, y examinados todos los antecedentes de acuerdo a las exigencias de la sana crítica, este sentenciador estima que, en el caso de autos, no se configuraría infracción alguna en contra de la denunciada como lo ha querido demostrar la denunciante, por tanto no se hará lugar a la querrela infraccional deducida y consecuentemente tampoco a la demanda civil.

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
RECOLETA
SECRETARIA
RECOLETA

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287;

RESUELVO

1.- Desestimase las excepciones de incompetencia, prescripción e ineptitudes del libelo, deducidas a fs.44 y siguientes por la parte denunciada, en virtud a lo expuesto en el considerando 5° de este fallo.

2.- Rechazase la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 20 y siguientes, intentada por la parte denunciante y demandante Comercial e Industrial Cimex Ltda.

3.- Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor conforme a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Notifíquese, regístrese y archívese, en su oportunidad

Rol N° 118.034-5

DICTADA POR DON EDMUNDO LEMA SERRANO JUEZ TITULAR

AUTORIZADA POR DOÑA ANTONIETA PATUELLI HODDE
SECRETARIA TITULAR

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



SECRETARIA

RECOLETA

118.034

56

Foja: 155
Ciento Cincuenta y Cinco

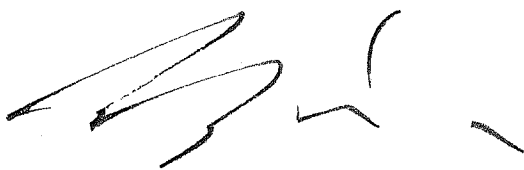
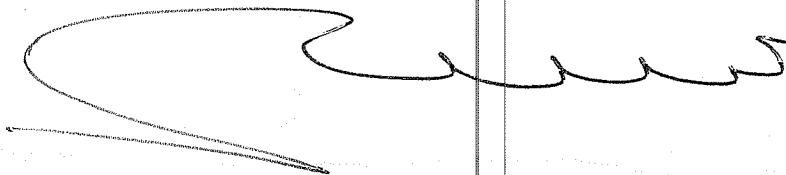
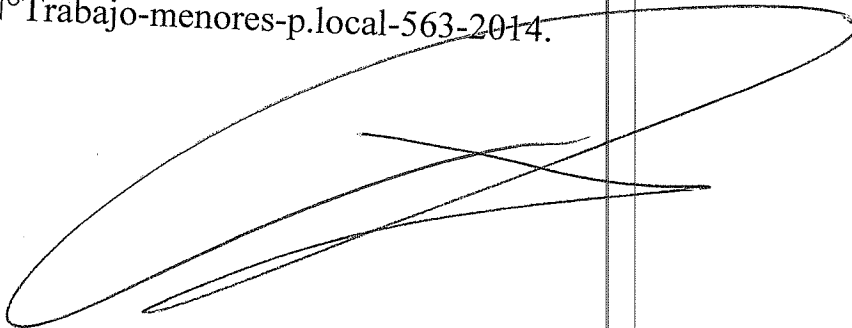
Santiago, veintisiete de agosto de dos mil catorce.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de dos de abril de dos mil catorce, escrita a fojas 132 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-563-2014.



Pronunciada por la Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, Presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por el Ministro (S) señor Jorge Luis Norambuena Carrillo y abogado señor Eugenio Benítez Ramírez.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Última Corte de Apelaciones de Santiago la sentencia que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

CERTIFICO QUE LA FOLIO DE LA COPIA FIEL A SU ORIGINAL



RECOLETA

SECRETARIA

