

Recoleta, tres de enero de dos mil catorce.

VISTOS:

La denuncia infraccional y demanda civil de fs.18 y sgtes, acta del comparendo de contestación y prueba de fs. 38 y su continuación de fs.117 a 185, y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO:

1º.- Que mediante escrito de fs. 18 y sgtes. de autos, doña **Marcela Andrea Miranda Fuentes**, ingeniero agrónomo, cedula de identidad N° 11.843.183-9, representante legal de **SNACK ADVENTURE**, con domicilio en calle Víctor Cucuini N° 532 , comuna de Recoleta, dedujo ante este Tribunal denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **ADT SECURITY SERVICES S.A.**, Rut 96.719.620-7, representada legalmente por don Cristian Alberto Vilches Riumallo, ambos domiciliados en Barros Errazuriz N° 1973, comuna de Providencia , por infringir los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala como hechos que sustentan su acción, haber celebrado con fecha 13 de marzo de 2009, con la empresa **ADT SECURITY SERVICES S.A.** un contrato de prestación de servicios denominado "Contrato de Servicios de Supervisión Remota de Alarmas a 36 meses", para su establecimiento comercial ubicado en calle Victor Cucuini N° 532, comuna de Recoleta. Añade que ella ha cumplido con todas las obligaciones que a su respecto le impuso dicho contrato," no así la empresa ADT que no cumplió con su obligación de seguridad".

Al efecto, señala que el día 8 de junio de 2012 , su local comercial fue objeto de un robo cometido por desconocidos ,el que pudo ser perpetrado al no funcionar la alarma, pues, en lugar donde ella fue instalada, en el acceso de la puerta de entrada del local , fue fácilmente desactivada por los intrusos quienes la arrancaron cortando sus cables,

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



RECOLETA

SECRETARIA

Estima la denunciante que la denunciada infringió las citadas normas de la Ley N° 19.496, pues, en lo que califica como un mal servicio, no le habría brindado la mejor asesoría, incurriendo en un grave error al instalar la alarma en lugar que no era el más seguro, a plena vista, fácilmente accesible y sin que se le advirtiera tampoco de la falencia del sistema, en el sentido que al arrancarla dentro de los segundos que da el sistema para desconectarla, la alarma no se activa.

Sostiene que la alarma no funcionó por negligencia de la empresa, ya que un técnico de la propia empresa ADT, señala, confirmó posteriormente que efectivamente la alarma estaba mal ubicada y que sin embargo ello, la denunciada desconoce responsabilidad en los hechos.

Manifiesta, por último, que habiendo cumplido con su obligación de pago, ADT incumplió con su obligación de seguridad al instalar la alarma en un lugar inidóneo.

2º.- Que llamadas las partes a comparendo de contestación y prueba se lleva a efecto con la asistencia de la apoderada doña Tamara Ramírez Cárcamo en representación de SNACK ADVENTURE ALIMENTOS LTDA. y de la apoderada doña Ana María Madrid Villafañe en representación de ADT SECURITY SERVICES S.A., cuya acta rola a fs. 177 y sgtes.

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

La parte denunciada y demandada contestó las acciones deducidas en su contra solicitando su total rechazo, aduciendo principalmente que para poner en funcionamiento el servicio de supervisión remota de alarma, el cliente debía disponer de un equipo el cual fue instalado por ADT SECURITY y recibido en conformidad por la denunciante, quedando conectado y operativo. Agrega que los servicios prestados por la empresa solo tienen por objeto mejorar el nivel de protección de la unidad monitoreada y bajo ningún respecto pueden impedir el acceso de personas no autorizadas y/o la comisión de delitos, como tampoco es una entidad aseguradora de bienes del cliente.

En la misma audiencia de estilo, las partes rindieron prueba documental, la denunciante acompañó antecedentes de fs. 1 a 18, fs. 39 a 44 y fs. 49 a 110, y a la denunciada de fs. 111- 176. Y a continuación,

CERTIFICO QUE
PRIMER JUZGADO DE PÓLICIA LOCAL
SECRETARIO
RECOLETA
COPIA FIEL A SU ORIGINAL
RECOLETA

ofrecieron prueba testimonial, por la parte Snack Adventure Alimentos Ltda. comparecieron don Daniel Eduardo Cuadra González, doña Vannia Beatriz Díaz Becerra y doña Olga Margarita Vergara Núñez, y por la parte ADT SECURITY, don Jean Francois Legrand Salinas y don Claudio Andrés Álvarez Aravena.

3°.- Que, a falta de diligencias pendientes, se han traído los autos para dictar sentencia;

4°.- Que previo a resolver el asunto de fondo, se debe señalar que en relación a las tachas formuladas por la parte demandante en contra de los testigos don Jean Francois Legrand Salinas y don Claudio Andrés Álvarez Aravena, invocando lo dispuesto en el artículo 358 N°4 del CPC, este Tribunal las desestimará toda vez que la norma del artículo 14 de la Ley N° 18.287, faculta al juez apreciar la prueba de acuerdo a las reglas de la sana crítica;

5°.- 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 artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la denunciada **ADT SECURITY SERVICES S.A.**, incurrió en una falta de servicio al tenor de lo descrito en la motivación 1° de este fallo;

6°.- 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 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**

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



SECRETARIA

calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o **servicio**";

7º.- Que, ahora, de los antecedentes que las partes han allegado a estos autos, deben destacarse los rolantes a fs. 49 y a fs. 111.

El primero de ellos, denominado "Contrato de Servicios de Supervisión Remota de Alarmas a 36 meses", suscrito con fecha 13 de marzo de 2009, en cuya cláusula séptima, se establecen las condiciones y demás modalidades de la entrega y cuidado del equipo, entre otros aspectos, y así por ejemplo, establece que ADT otorgará en comodato al suscriptor aquellos elementos que se individualizan en la Orden de Servicio; que esta orden de servicio técnico debidamente firmada por el suscriptor y ADT, se entiende formar parte integrante del presente contrato para todos los efectos legales a que haya lugar; que el equipo será entregado e *instalado por ADT o con su supervisión, etc...etc....*

El segundo, correspondiente a la Orden de Servicio Técnico, que da cuenta que en el domicilio de la denunciante, calle Victor Cucuini 532, de esta comuna, ADT instaló el mismo día 13 de marzo de 2009 el equipo de alarma, siendo firmada y recepcionada en conformidad por el cliente;

8º.- Que, ahora, la actora en su denuncia de fs. 18 y siguientes afirma que a la denunciada le cabe responsabilidad en el robo de que fue víctima en su local, por el hecho de haber instalado la alarma en el lugar menos seguro – a la entrada – y que nunca le advirtió de la falencia de que adolecía dicha instalación en cuanto que si la central de alarma era arrancada quedaba sin activarse;

9º.- Que así, la denunciante al retrotraer la responsabilidad de la denunciada a la época de haberse celebrado el contrato – marzo de 2009 – obliga al Tribunal a prevenir que las acciones de la Ley 19.496 de que disponía en protección a sus derechos como consumidora, se encuentran prescritas, por haber transcurrido largamente el lapso de tiempo que ese mismo Cuerpo Legal contempla en su artículo 26;

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
RECOLETA

SECRETARIA

10º.- Que, de otra parte y en base lo observado en la motivación 8 de este fallo teniendo en cuenta los hechos que en estos autos se han constatado y habida cuenta de la imputación hecha a la denunciada en cuanto a que no cumplió con su obligación de respetar los términos , condiciones y demás modalidades conforme a las cuales se convino con la denunciante la entrega del bien o la prestación del servicio , lo que la primera controvierte absolutamente, los términos del debate, en opinión del Tribunal, exceden el ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en la medida que se trata de una cuestión relativa al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones emanadas de un contrato que, de requerir la intervención de la judicatura, debería serlo en sede civil;

11º.- Que entonces conforme a lo razonado precedentemente, este Tribunal rechazará las acciones deducidas por la denunciante en su escrito de fs. 18, en contra de la denunciada, fundadas en la supuestas contravenciones a los artículos 12 y 123 de la Ley del Consumidor y,

TENIENDO PRESENTE:

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

RESUELVO

1.- Desestimase las tachas deducidas en contra de lo los testigos don Jean Francois Legrand Salinas y don Claudio Andrés Álvarez Aravena, deducidas por la parte denunciante, en virtud a lo expuesto en el considerando 4º de este fallo.

CERTIFICO QUE EL PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

PRIMER ABOGADO DE POBLACION LOCAL
SECRETARIO
RECOLETA
SECRETARIA

2.- Rechazase la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 18 y siguientes, intentada por la denunciante en razón al fundamento expuesto en la motivación 9º de este fallo.

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° 114.063-5

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.

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
RECOLETA

SECRETARIA

Santiago, quince de octubre de dos mil catorce.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de sus fundamentos noveno, décimo y undécimo que se eliminan y se tiene en su lugar y, además, presente:

1º) Que es necesario precisar que del contexto de la denuncia aparece que lo pretendido por el actor es hacer efectiva la responsabilidad en que habría incurrido ADT Security Service, en su calidad de prestadora de un servicio, en este caso de supervisión remota de alarmas, al no haber entregado una correcta asesoría en cuanto a la instalación de la alarma necesaria para la prestación del servicio, ni la debida información y seguridad en cuanto a la ubicación de la misma, de lo que sólo tuvo conocimiento con ocasión del robo sufrido en la empresa que representa con fecha 08 de junio de 2012, frente a lo cual la demandada, reconociendo la existencia y términos del contrato, sólo alegó que durante el tiempo que estuvo vigente el contrato, cumplió con todas y cada una de sus obligaciones prestando el servicio contratado en los términos planteados.

2º) Que, el apelante cuestiona la sentencia, en primer lugar, en cuanto el juez declaró la prescripción de la acción intentada, por haber transcurrido el plazo dispuesto en el artículo 26 de la Ley del Consumidor para ejercerla, en circunstancias que, a su juicio, éste se debe contar desde la fecha en que tomó conocimiento de la infracción que califica, en todo caso, como de continua.

3º) Que, más allá de la fecha desde la cual se debe computar el plazo previsto en el artículo 26 de la ley ya referida, lo cierto es que del

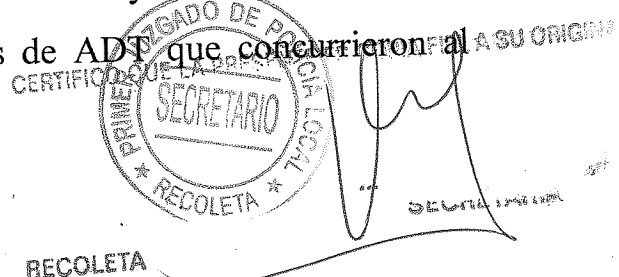


tenor de la contestación de la demanda se advierte que tal excepción no fue alegada por la denunciada, de modo que no pudo el juez declararla de oficio, atendido lo expresamente dispuesto por el artículo 2493 del Código Civil, en cuanto a que "El que quiera aprovecharse de la prescripción debe alegarla; el juez no puede declararla de oficio."

4º) Que, de conformidad con lo dispuesto en la letra b) del artículo 3º de la ley 19.496, el consumidor tiene derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos; a su turno, el artículo 12 del mismo texto legal, en lo que aquí interesa, dispone que todo proveedor de servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio.

5º) Que, de conformidad con el contrato celebrado y acompañado al proceso por ambas partes, aparece que el giro comercial de la denunciada, lo constituye la instalación de alarmas y sistemas de seguridad, y entre las obligaciones de la denunciada se encontraba la instalación de la central de alarma, la que entrega en comodato al consumidor; imponiendo la prohibición a éste último de efectuar cualquier alteración o modificación u otras intervenciones al equipo.

6º) Que, de la testimonial rendida en autos, tanto por la demandante como por la demandada, aparece que todos se encuentran contestes en el hecho que la alarma se encontraba a la vista de todos, en el ingreso principal de la empresa, reconociendo el testigo de la denunciada Jean Francois Legrand Salinas que estas cajas se ubican generalmente en lugares no visibles, lo que en la especie no ocurría. Por otra parte, dos de los testigos de la denunciante y demandante civil se encuentran contestes en que los técnicos de ADT que concurren al

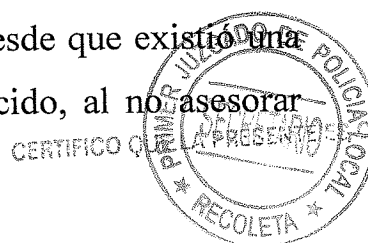


lugar el día del robo señalaron que la alarma estaba mal ubicada en el lugar en que se encontraba.

7º) Que, si bien los testigos de la demandada expresaron que la instalación se hace con la autorización del cliente, lo cierto es que éste no es quien tiene los conocimientos técnicos para determinar si la ubicación de la alarma es la adecuada, la expertiz, en este caso, la tiene, precisamente, la denunciada, tanto es así que le impide al denunciante, por contrato, alterar, modificar o realizar cualquier acción en relación con este elemento técnico, de manera que es precisamente el proveedor el que atendidos los servicios que presta debe necesariamente asesorar al consumidor en relación a este aspecto, el que es indudable que forma parte del servicio de seguridad que presta y que reconoce expresamente al contestar la demanda al sostener que "los servicios que presta mi representada sólo tienen por objeto mejorar el nivel de protección de la unidad monitoreada", objeto que evidentemente no prestó al ubicar el elemento esencial del monitoreo en un lugar de fácil acceso a terceros y de fácil remoción en el tiempo que media entre ésta acción y el necesario para que se accione la alarma.

8º) Que por otra parte, habiendo afirmado la denunciada que cumplió en forma íntegra las obligaciones que le imponía el contrato, lo cierto es que, siendo de su cargo, no acreditó haber asesorado debidamente al consumidor en cuanto a la ubicación de la alarma, prestando, en este sentido, un deficiente servicio que vulneró la obligación por él contraída en orden a dar seguridad y mejorar el nivel de protección de la unidad, incurriendo de esta manera en incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 19.496.

9º) Que el incumplimiento de dicha obligación importa que ha sido negligente causando un menoscabo al consumidor desde que existió una deficiente prestación del servicio de seguridad ofrecido, al no asesorar



RECOLETA

debidamente en cuanto a la ubicación de la alarma, lo que facilitó su desactivación por los terceros que ingresaron a la empresa demandante, configurándose, de este modo, los requisitos copulativos que exige el artículo 23 de la Ley 19.496, que debe ser sancionada en los términos del artículo 24 de la misma ley, según se determinará en lo decisorio del fallo.

10º) Que en lo que respecta a la demanda civil intentada, ésta deberá ser desestimada desde que la documental acompañada no resulta suficiente para tener por acreditados los daños, ya que no existen antecedentes en autos que permitan acreditar su monto y, por otra parte, que ellos se deriven de la mala ubicación de la alarma, así dentro de los daños causados por el robo se consideran algunos que de haber ocurrido dicen relación con bienes ubicados antes de tener acceso a la alarma, por otra parte tampoco se aportaron elementos de convicción en cuanto a que los bienes muebles aludidos se encontraban efectivamente al interior de la empresa; igualmente, nada se acreditó en cuanto al lucro cesante que se hace consistir en que la empresa se paralizó por dos días, dejando de percibir diariamente la suma de \$250.000.-; por último, en cuanto al daño moral, quien demanda es una persona jurídica, no obstante se fundamenta el daño en la inseguridad permanente generada frente a la posibilidad de nuevos robos, lo que resulta del todo improcedente.

Por estas consideraciones, normas citadas y lo dispuesto en la Ley 18.287, **se revoca** la sentencia de tres de enero del año en curso, escrita a fojas 305 y siguientes y **en su lugar se declara:**

- a) Que **se acoge** la denuncia y se condena a la demandada ADT Security Service S.A. por las infracciones aludidas en los fundamentos octavo y noveno del fallo a una multa equivalente a 5 unidades tributarias mensuales.



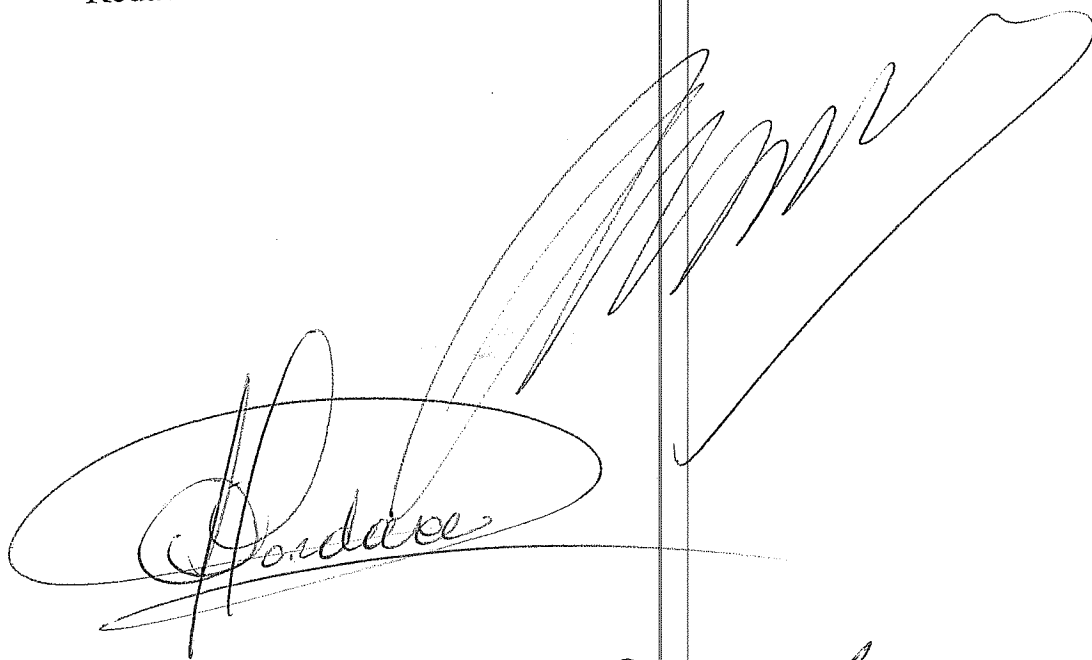
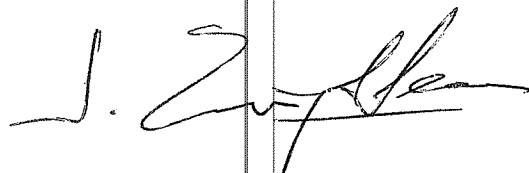
b) Que **se rechaza** la demanda civil intentada en el primer otrosí de la presentación de fojas 18.

c) Cada parte pagará sus costas.

Regístrese y devuélvanse.

Rol 468-2014.

Redacción de la Ministro (S) Dora Mondaca Rosales.

Pronunciada por la **Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el ministro señor Manuel Antonio Valderrama Rebolledo e integrada, además, por la ministro (S) señora Dora Mondaca Rosales y el abogado integrante Sr. José Miguel Lecaros Sánchez.

Autoriza la (el) ministro de fe de esta Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, quince de octubre de dos mil catorce, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



RECOLETA

SECRETARIA