

QUILICURA, veintiuno de abril de dos mil quince

VISTOS Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, por el escrito de fs. 1, don Darwin Efrén Cueva Rosillo, Profesor de Inglés, domiciliado en Madrid Oriente N° 341, de la comuna de Quilicura, interpuso denuncia en contra de Federal Seguridad Móvil S.A. representada por don Rodrigo Rosello Baltra y don Guillermo Alejandro Gómez Romo, todos domiciliados en Avenida Chicureo n° 12900, Sector Piedra Roja de la comuna de Colina, sosteniendo que con fecha 01 de Junio de 2011 se firmó un contrato entre Federal Seguridad Móvil S.A. y Darwin Efrén Cueva Rosillo, por el Servicio de Supervisión Remota de Alarmas, para lo cual fue necesario instalar equipos de Seguridad Móvil en el domicilio del denunciante, desde aquella fecha se suscitaron distintos episodios de "falsas alarma" y activaciones de las mismas, sin el correspondiente aviso que la empresa Federal Seguridad Móvil S.A. debió realizar. Siendo que el día 04 de Agosto de 2014 se Activó la alarma en dos oportunidades y al consultar a Federal S.A., la operadora le informó que no habían recibido dicha señal, hecho que vulnera lo dispuesto en la Ley 19.496 por lo que solicita sea condenado al máximo de las multas establecidas en el artículo 24 de dicha ley.-

Por el primer otrosí de este escrito y por estos mismos hechos dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios solicitando el pago de un daño emergente por la suma de \$500.000.- correspondiente en el tiempo perdido en acudir a las falsas alarmas y al costo que ha tenido que compensar a sus estudiantes por clases inconclusas, además de la reparación de la alfombra y el soporte de cortina que los técnicos destruyeron al momento de instalar los equipos.- y la suma de \$1.000.000.- por daño moral dado el menoscabo psíquico que le ha ocasionado a él y a su familia el incumplimiento del contrato pactado con Seguridad Móvil S.A., acciones que fueron notificadas a fs. 33;

SEGUNDO: Que, por el escrito de fs. 34, el abogado don Carlos Andrés Cárdenas Gleisner, por la empresa denunciada y demandada contestó las acciones entabladas en contra de su representada sosteniendo que el servicio que ellos prestan consiste en monitorear desde su Estación Central las señales enviadas desde el equipo instalado en el domicilio del cliente, de tal forma que si del análisis de estas señales se trata de una emergencia efectiva deben activar los procesos de respuestas asociadas al contrato, es decir: comunicar vía telefónica al cliente, a sus contactos y eventualmente a las autoridades correspondiente, y adicionalmente el envío de personal particular al inmueble monitoreado para la evaluación desde el exterior del recinto. Indicando el demandado que efectivamente existieron fallas en la activación de las alarmas, sin embargo que cada vez que acontecieron dichas fallas ellos enviaron un Técnico para la solución, dejando el sistema operativo nuevamente, y respecto a la falla de fecha 04 de agosto de 2014, señalan que el hecho de no recibir la señal de activación se puede haber producido por que dicho monitoreo evalúa solo desde el exterior del recinto, a fin de dar cuenta la existencia de indicios que hagan presumir que las

CONTESTACIÓN ORIGINAL
FOLIO 310

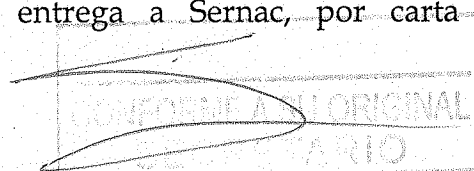
señales recibidas constituyen realmente una situación de emergencia. Agregando en el escrito de contestación la cláusula octava del contrato firmada por las partes, donde se indica someramente que: "La prestación de servicios puede estar inhabilitado, condicionado o afectado por circunstancias de capacidad, disponibilidad o funcionamiento propios de estas redes; o por fenómenos atmosféricos y por circunstancias que afecten las comunicaciones, o por modificaciones de equipamiento trabajos de ingeniería o cualquier otro tipo de reparaciones o actividades similares necesarias, para el correcto funcionamiento del equipo. Circunstancias, todas estas, que por cierto, no son de responsabilidad de Federal S.A.", por estas razones se solicito el rechazo de la denuncia. Y respecto a la demanda de indemnización de perjuicios, señalaron que no se incurrió en incumplimiento del contrato, ni infracción alguna de su parte y por lo cual no habría menoscabo o perjuicio, solicitando en dicho acto su total rechazo.

TERCERO: Que, en el comparendo celebrado a fs. 59, las partes no arribaron a avenimiento, ratificando la parte denunciante y demandante los documentos acompañados en la demanda civil de fs. 1 y siguientes, documentos que rolan a fs. 8 y siguientes; La parte de Federal Seguridad Móvil S.A. acompañó los documentos que rolan a fojas 41 y siguientes.

Solo la parte de Darwin Efren Cueva Rosillo rindió prueba testimonial con la declaración de un testigo no tachado, que fue legalmente examinado que dio razón de sus dichos y que aparece como veraz e imparcial y que corresponde a doña Marianela Zúñiga Navarro la que depone a fs. 60 y siguiente, sobre los hechos descritos por la parte demandante, en relación a que ella presencio la activación de la alarma, en cuatro oportunidades, sin que la empresa Federal S.A. hubiese llegado o avisado sobre este hecho y agrego en la contra interrogación, que en una oportunidad se activo erróneamente la alarma, indicando que sonó sola, de tal suerte que para lo anterior el Tribunal aprecia esta declaración como base de una presunción judicial y dispone como elemento de convicción la documentación acompañada por ambas partes.

CUARTO: Que, analizado el mérito de los antecedentes de la causa, conforme con las reglas de la sana critica, el Sentenciador formo la convicción plena, en el sentido de que Federal Seguridad Movil S.A. no respeto las condiciones o términos convenidos, infringiendo las normas que protegen los derechos de los consumidores contenidas en la ley 19.496.

QUINTO: Que para arribar a las convicciones expresadas el tribunal ha tenido especialmente en cuenta las ordenes de Servicio Técnico emitidas entre los meses de octubre de 2011 y noviembre de 2012 en las cuales se comprueba que efectivamente el equipo de monitoreo presento fallas, y que respecto al último hecho suscitado en agosto de 2014, consta a fojas 15 la carta enviada a Empresa Federal Móvil S.A. donde la parte denunciante solicita el término del contrato, siendo contestada la solicitud, a Fs. 17, ofreciendo diversas alternativas para evitar el termino del mismo, mencionando además los cobros a los que se encontrara obligado en caso de terminar anticipadamente el contrato, reiterando esto último en la respuesta que la parte denunciada y demandada entrega a Sernac, por carta acompañada a fojas 19 de autos.



Y que de conformidad al artículo 16 letra e y g del mismo cuerpo legal, podemos concluir que la clausula octava del contrato firmado por las partes, el cual se acompaña a fojas 42 y siguientes, es nula, por cuanto desconoce su responsabilidad frente al consumidor, respecto de posibles deficiencias que afectan la finalidad esencial del servicio; y por atentar contra las exigencias de la Buena Fe, provocando un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se derivan del contrato, existiendo por tanto un perjuicio al demandante, el cual derivo de la infracción cometida.

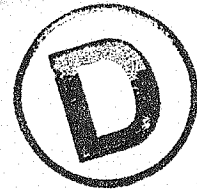
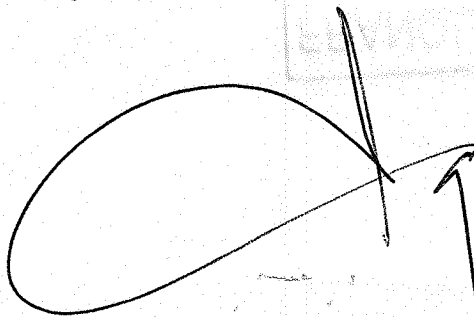
Y vistos, además, lo dispuesto en la Ley N°. 15.231; los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; Ley 19.496; 1.698 del Código Civil y 144 del Código de Procedimiento Civil se declara:

1.- Que se condena a Empresa FEDERAL SEGURIDAD MOVIL S.A. al pago equivalente a 10 UTM

2.- Que se acoge la demanda deducida a fojas 26 por don Darwin Cueva, y se condena a Empresa FEDERAL SEGURIDAD MOVIL S.A., a pagarle la suma de \$700.000, reajustada en la variación que experimente el Índice de precios al Consumidor entre la fecha de notificación de la demanda y su pago efectivo e intereses corrientes entre la fecha en que quede ejecutoriado el fallo y su pago efectivo, con costas

3.- Remítase copia de esta sentencia al Servicio Nacional del Consumidor.-

Notifíquese, anótese y archívese.



Dictó esta sentencia don JUAN ANTONIO GONZÁLEZ CERÓN Juez Titular y autoriza doña PRISCILA ARROYO PÉREZ Secretaria Abogada.

