

Proceso Rol N° 20.660-5-2013
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, veintitrés de mayo de dos mil catorce.

VISTOS ;

A fs.12 don **Nelson Durán Sanhueza**, empleado, domiciliado en calle Fuente Nueva N° 573, Valle Lo Campino, comuna de Quilicura, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **FEDERAL SEGURIDAD MOVIL S.A.**, representada por don Rodrigo Rosello Baltra- según contrato de fs.1- ambos domiciliados en Avda. Chicureo N° 12.900, comuna de Colina, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, fundando sus acciones en las siguientes circunstancias:

1) Que, con fecha 28 de septiembre de 2011 habría suscrito contrato de servicio de seguridad para su hogar con Federal Seguridad Móvil S.A., mediante el sistema Iconnet, que cumplía íntegramente con sus requerimientos, ya que se trataba de un sistema inalámbrico único en su serie, que no necesitaba cables ni perforar las paredes, ya que todo era conectado mediante sistema bluetooth.

2) Que, el sistema habría funcionado sin problemas durante su primer año, sin embargo desde febrero de 2013 habría comenzado a fallar.

3) Que, atendido lo anterior solicitó a la denunciada la visita de un técnico especializado, puesto que las fallas impedían cumplir con el objetivo del contrato al no resultar eficiente para la seguridad de su domicilio debido a las desconexiones; que, al efecto concurrieron en distintas épocas cinco técnicos diferentes, sin que fuera subsanado el problema, argumentando que la existencia de fallas era en la conectividad.

4) Que, atendido lo anterior decidió dejar de pagar por un servicio deficiente, ya que no funcionaba la alarma, poniendo término al contrato mediante el envío de una carta certificada.

5) Que, sin embargo la empresa denunciada se ha negado, exigiéndole el pago de una multa, habiendo mantenido el cobro del

servicio, no obstante haber manifestado su intención de no perseverar en el contrato.

Que, por lo anterior estima que el actuar del proveedor denunciado vulneraría las normas contenidas en la Ley Nº 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no respetar los términos y condiciones en que habría sido contratado el servicio de supervisión remota de Alarmas, debido a la deficiente calidad del mismo; por lo que solicita se le condene al máximo de la multa que establece la ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 1.500.000.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones que fueron notificadas a fs. 26.**

A **fs.49** se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de los apoderados de las partes, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A **fs.55** el Tribunal de oficio citó a audiencia de conciliación, en la que como consta a fs.56, sólo comparece la parte denunciante y demandante, no pudiendo llevarse a efecto.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que, la parte denunciante sostiene que el proveedor denunciado Federal Seguridad Móvil S.A. -en adelante Federal- habría vulnerado las normas sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, toda vez que habría prestado un servicio deficiente, ya que las alarmas inalámbricas instaladas en su domicilio comenzaron a presentar desperfectos a partir del mes de febrero de 2013, y que no obstante los reiterados reclamos y las visitas de diferentes técnicos enviados por el denunciado, los problemas persistían, razón por lo cual a fines del mes de junio de 2013 puso término al contrato, lo que no habría sido aceptado por Federal, que le exigiría el pago de una multa ascendente a 8 UF, manteniendo vigente el contrato, efectuando el cobro mensual del servicio, no obstante que no lo estaría prestando.

SEGUNDO: Que, Federal al contestar las acciones impetradas en su contra solicita su rechazo, alegando la inexistencia de la infracción que se le imputa, puesto que no habría incurrido en el incumplimiento que alega la parte denunciante, toda vez que habría sido el actor quien puso término unilateralmente al contrato sin causa justificada, aún cuando se le seguía prestando el servicio; negándose a pagar la indemnización de 8 UF establecida al efecto en el propio contrato y a la devolución de los equipos de propiedad de su parte, debiendo pagar además, las facturaciones emitidas y vencidas, lo que no habría ocurrido en la especie.

TERCERO: Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N° 18.287 y en subsidio a las del Código de Procedimiento Civil; que, la mencionada Ley en su artículo 14 inciso 1, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa, consistentes en declaraciones de testigos a fs.49 y siguientes, y documentos acompañados a los autos, pruebas rendidas sólo por la parte denunciante; que serán invocadas cuando corresponda durante el desarrollo de la parte considerativa de la sentencia.

CUARTO: Que, del mérito del documento acompañado por el actor y no objetado de contrario que rola a fs.1, es posible dar por establecido que don Nelson Durán Sanhueza contrató con Federal Seguridad Móvil S.A., - el servicio de supervisión remota de alarmas, mediante el sistema denominado Iconnect por un valor mensual de 1,2 UF que sería proporcionado de acuerdo a los términos del contrato y que comprendería los siguientes servicios : 1.- Servicio de monitoreo de alarmas; 2.- Supervisión móvil; 3.- Conexión vía telefonía celular; 4.- Mantención preventiva de los servicios de Monitoreo de Sistemas de Alarmas.

QUINTO: Que, en virtud del contrato y a fin de dar cumplimiento al servicio de monitoreo de alarma, Federal se obliga a la recepción por parte de la estación central de monitoreo de las señales enviadas desde el equipamiento de alarma instalado en el inmueble del actor, a analizar dichas señales y , en caso de determinar que se trata de un situación crítica, dar aviso a las autoridades y a las personas designadas por el cliente para recibir información de emergencia.

SEXTO: Que, de acuerdo a los documentos que rolan de fs.41 a 45 consistentes en órdenes de servicio técnico emitidas por Federal, se dará

por acreditado que el inmueble del actor presenta problemas en la señal emitida por las alarmas instaladas, consistente en señal débil o ausencia de ésta, estableciéndose que existía un problema en la cobertura de la conexión, lo que fue constatado por el proveedor en visitas efectuadas en los meses de marzo, mayo junio y julio de 2013.

SÉPTIMO: Que, dadas las circunstancias señaladas precedentemente, teniendo presente las obligaciones que el contrato de prestación de servicios impone al proveedor denunciado, señaladas en la motivación cuarta de este fallo, se dará por establecido que Federal Seguridad Móvil S.A. no habría dado cumplimiento a su obligación de monitoreo de alarmas mediante la recepción de las señales emitidas por éstas, toda vez que desde marzo a julio de 2013 dichas alarmas presentan señales deficientes o ausencia de la misma, siendo de cargo del proveedor el correcto funcionamiento del sistema de alarmas instalado en el domicilio del actor y la conexión a su Estación Central de Monitoreo.

OCTAVO: Que, en este orden de ideas, aún cuando la falla de la conexión no obedeciera a causa imputable a la demandada, se estima que Federal al verse impedido de dar cumplimiento a sus obligaciones, debió poner término al contrato, aceptando la resolución solicitada por el actor, toda vez que en la circunstancia descrita se encontraría en mora en sus obligaciones, debiendo tener presente al efecto lo dispuesto en el artículo 1489 del Código Civil que señala: *"En los contratos bilaterales va envuelta la condición resolutoria de no cumplirse por uno de los contratantes lo pactado"*; razones por las cuales se concluye que el proveedor denunciado - Federal- ha vulnerado lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496 al no dar cumplimiento a sus obligaciones en los términos pactados

NOVENO: Que, en mérito de lo declarado en las consideraciones anteriores, se acoge la denuncia infraccional de fs.12 interpuesta por don Nelson Durán Sanhueza en contra de Federal Seguridad Móvil S.A. por haberse infringido lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496, al no respetar los términos en que fue ofrecida la prestación de servicios.

b) En el aspecto civil:

DÉCIMO: Que, la parte de don Nelson Durán Sanhueza a fs.12 y siguientes, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando se condene a la parte demandada Federal Seguridad Móvil S.A. a pagar la suma de \$ 1.500.000.- por concepto de daño moral.

UNDÉCIMO: Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, que señala: "*El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.*"; el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar.

DUODÉCIMO: Que, este sentenciador estima que los hechos que motivaron la infracción, provocaron en el demandante un menoscabo en su tranquilidad de espíritu, al verse privado del sistema de seguridad contratado para la protección de su hogar, lo que le ha causado gran aflicción dada la falta de correcto funcionamiento del mismo, provocándolo desazón e incertidumbre acerca de la adecuada protección, siendo este el motivo esencial para celebrar el contrato, circunstancia que se prolongó por más de 3 meses hasta el término del contrato, por lo que es procedente acoger la demanda civil deducida a fs. 12 en contra de Federal Seguridad Móvil S.A., regulándose prudencialmente conforme a las reglas de la sana crítica la indemnización que la parte demandada deberá pagar a la parte demandante en la suma de \$ 1.000.000.-

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 12, 24, 50 y 50A, de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, se acoge con costas la denuncia de fs. 12 y se condena a **Federal Seguridad Móvil S.A.** representada por don **Rodrigo Rosello Baltra** a pagar una multa equivalente en pesos a **30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales)**, por infringir lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

b) Que, se acoge la demanda civil de fs. 12 deducida por don Nelson Durán Sanhueza y se condena a **Federal Seguridad Móvil S.A.** representada por don **Rodrigo Rosello Baltra** a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 1.000.000.- por concepto de daño moral, más los intereses corrientes para operaciones no

reajustables que se devenguen desde que el infractor se constituya en mora.

Despáchese orden de reclusión nocturna por el término legal, en contra del representante legal ya individualizado, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el Registro de sentencias del Tribunal.

Notifíquese personalmente o por cédula

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS – Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS- Secretaria

