

**Proceso Rol N° 30.821-5-2014**  
**Segundo Juzgado de Policía Local**  
**Las Condes**

**Las Condes, seis de agosto de dos mil catorce.**

**VISTOS;**

A fs.54 don **Eduardo Wallach Hernández**, ingeniero comercial, domiciliado en Paseo Verde N°2270, comuna de Las Condes, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **VERISURE CHILE SpA**, representada por don Alberto Pérez García, ambos domiciliados en Avda. Del Valle N° 841, oficina 401, Huechuraba, 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 3 de febrero de 2012 habría suscrito contrato de prestación de servicio de mantenimiento y conexión a central de monitoreo a 36 meses, según el contrato respectivo, obligándose a pagar una cuota de servicio de 1, 15 UF más 0,06 UF correspondientes a un Kit Premium de sistema de alarma, más un mando a distancia y 3 llaves encriptadas, habiendo pagado en total \$ 168.000.- por el equipo instalado; comprometiéndose a pagar mensualmente la cantidad de 1,31 unidades de fomento IVA incluido; pagando por los equipos la suma de \$446.462.- correspondiente a 18, 75 UF.

2) Que, sostiene asimismo, que la motivación esencial al momento de contratar este sistema de alarma consistía en la oferta realizada del sistema de monitoreo a distancia y especialmente del envío de Carabineros sin la intervención del usuario a través de imágenes; lo que se ajustaba a sus necesidades, ya que junto a su grupo familiar habían ya sido víctimas de un delito de robo con intimidación.

3) Que, sin embargo en su concepto el sistema nunca habría funcionado correctamente, debiendo realizarse 8 visitas técnicas desde el primer día de contratado el servicio, además de a lo menos 10 reparaciones remotas que la demandada intentó efectuar; que, la falla más grave consistía en aquellos casos en que la alarma debía activarse y no lo hacía, o bien si se activaba, nadie llamaba desde la central de monitoreo, y que jamás habría llegado Carabineros a su domicilio, no

obstante la activación de la alarma, por lo que no se cumplía con lo ofrecido.

4) Que, atendido lo anterior habría formulado diversos reclamos a la denunciada y posteriormente ante SERNAC, puesto que decidió dar de baja el servicio, solicitando se le hiciera devolución de todas las sumas demandadas por concepto del contrato de monitoreo de alarma; sostiene que finalmente, el proveedor demandado concluyó que las deficiencias obedecían a que tenían deficiente cobertura en la zona por lo que no podían prestar el servicio adecuadamente, ofreciendo dar de baja el servicio y devolver la cantidad pagada por los equipos, pero no las cuotas de monitoreo, puesto no obstante que el sistema nunca había funcionado, habría pagado fielmente la obligación asumida al efecto con la demandada.

Que, por lo anterior estima que el actuar del proveedor denunciado vulneraría las normas contenidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no proporcionar una información veraz y oportuna, al no respetar los términos y condiciones en que habría sido contratado el servicio de monitoreo de alarmas, estando obligado a descontar o reembolsar el precio pagado por el período en que fue interrumpido el servicio; estimando que en la especie el proveedor demandado habría incurrido asimismo en publicidad engañosa respecto de la idoneidad del servicio y las características relevantes del mismo debido a su deficiente calidad; por lo que solicita se le condene al máximo de la multa que establece la ley para cada una de las infracciones denunciadas y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 1.195.091.- por concepto de daño emergente y la suma de \$10.000.000.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones que fueron notificadas a fs. 61**

A **fs.62** se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del apoderado de la parte demandante y en rebeldía de la parte demandada, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

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

#### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, la parte demandante sostiene que el proveedor Verisure Chile SpA -en adelante Verisure- habría vulnerado las normas sobre

Protección a los Derechos de Los Consumidores, toda vez que habría prestado un servicio deficiente, ya que el sistema de alarma mediante monitoreo a distancia a través de imágenes instalada en su domicilio en febrero del año 2012, nunca habría funcionado correctamente, que no obstante los reiterados reclamos y las visitas de diferentes técnicos enviados por el denunciado en un total de 8 visitas, no habrían logrado subsanar las deficiencias, admitiéndose finalmente por la propia empresa demandada que no tenían adecuada cobertura en la zona por lo que no podían prestar el servicio, ofreciendo darlo de baja y restituyendo la suma pagada por los equipos; que, sin embargo en su parecer sería procedente se le devolviera además, la cantidad de dinero que habría pagado mensualmente desde el inicio del contrato en el mes de febrero de 2012 hasta el término del mismo, correspondiente al servicio de monitoreo del sistema de alarma. Que, tales conductas de la demandada habrían sido constitutivas de infracciones a los artículos 3 letras b) y e), 12, 25, y 28 de la Ley Nº 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, estimando que no se habría proporcionado información veraz y oportuna, se habría vulnerado su derecho a una indemnización adecuada de los daños materiales y morales, sin que se hubiera proporcionado el servicio en los términos ofrecidos, puesto que el servicio se habría suspendido sin justificación habiéndose pagado por éste derecho de conexión e instalación, estimando que la empresa demandada habría incurrido en publicidad engañosa en los términos a que se refiere el citado artículo 28 respecto de la idoneidad del servicio para los fines que se pretendía satisfacer, de acuerdo a la característica específica atribuida, en cuanto a que el sistema de alarma permitía una reacción oportuna que incluía la eventual presencia de Carabineros al lugar, lo que no habría ocurrido en la especie.

**SEGUNDO:** Que, la parte demandada de Verisure no compareció a la audiencia de estilo por lo que no contestó la demanda deducida en su contra ni rindió prueba en su defensa.

**TERCERO:** Que, el artículo 50 B de la Ley Nº 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 Nº 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 documentos acompañados a los autos a fs. 1 y siguientes

por la parte demandante, que serán invocados cuando corresponda durante el desarrollo de la parte considerativa de la sentencia.

**CUARTO:** Que, del mérito del contrato cuyas copias rolan a fs. 1 y ss. acompañado por la parte demandante y no objetado de contrario, es posible dar por establecido que don Eduardo Wallach Hernández contrató con Verisure Chile SpA, con fecha 3 de febrero de 2012, de acuerdo al objeto mencionado en el contrato "*la instalación de equipo de alarma y la prestación de los servicios de mantenimiento de sistema de seguridad y su conexión a central de monitoreo por Verisure*", que sería proporcionado de acuerdo a los términos del contrato y que comprendería los siguientes servicios: **1.- Equipo de Alarma; 2.- Servicio de monitoreo de alarmas; y 3.- Servicios adicionales.**

**QUINTO:** Que, de conformidad al documento de fs. 14 vta., el actor habría contratado el sistema de Kit Premium por un valor total mensual de 1,31 UF IVA incluido; equipo que tenía un valor de \$ 490.000.- y cuya instalación tuvo un costo de \$ 168.000.- más IVA.

**SEXTO:** Que, del mérito del contrato ya señalado consta que Verisure se obliga entre otras cosas a : 1) "*Realizar la instalación, mantenimiento y conexión a la Central de Monitoreo de los sistemas de seguridad conforme a la normativa existente de Seguridad Privada o equivalente*" y 2) "*Reparar las averías y deficiencias del sistema de seguridad instalado y mantenerlo en correcto estado de funcionamiento durante el tiempo de vigencia del presente contrato, dentro del plazo previsto en la legislación vigente, a partir del momento en que dicha avería o deficiencia haya sido notificada fehacientemente por el CLIENTE a VERISURE y siempre que no concurrieren circunstancias excepcionales. Se entenderá por avería como el daño que impide el funcionamiento total de un sistema de seguridad para cumplir el fin al cual se halla destinado, cuál es la prevención o disuasión de modo local contra robo o intrusión.*"

**SÉPTIMO:** Que, de acuerdo a los documentos que rolan de fs.36 a 43 consistentes en órdenes de trabajo emitidas por VERISURE, se dará por acreditado que el sistema de alarma contratado presentó durante la vigencia del contrato deficiencias en su funcionamiento que requirieron de revisiones y pruebas, efectuándose actualizaciones y cambios de baterías y pilas en partes del Kit de seguridad instalado. Que, asimismo es dable establecer en virtud del contenido del documento de fs.47, que la parte demandada reconoció que al efectuar una auditoría a la instalación del sistema de alarma del actor, se concluyó que existían problemas de

transmisión de datos en el lugar y que era recomendable la baja del servicio.

**OCTAVO:** Que, dadas las circunstancias señaladas precedentemente, dadas las obligaciones que el contrato de prestación de servicios impone al proveedor denunciado, señaladas en la motivación sexta de este fallo, se dará por establecido que Verisure Chile SpA no habría dado cumplimiento a su obligación de monitoreo de alarmas mediante la recepción de las señales emitidas por éstas, puesto que dicho servicio presentaba fallas en su funcionamiento que requirieron de atención técnica en ocho oportunidades- documentos de fs. 36 y ss.- para concluirse en la última vista al inmueble del actor con fecha 19 de noviembre de 2013 existían deficiencias en la transmisión de los datos necesarios al efecto, proponiendo sólo en ese momento la baja del servicio; que, a mayor abundamiento, en todo momento es de cargo del proveedor el correcto funcionamiento del sistema de alarmas instalado en el domicilio del actor y la conexión a su Central de Monitoreo.

**NOVENO:** Que, en mérito de lo declarado en las consideraciones anteriores, se acoge la denuncia infraccional de fs.54 interpuesta por don Eduardo Wallach Hernández en contra de Verisure Chile SpA por haberse infringido por dicha parte lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley Nº 19.496, al no respetar los términos en que fue ofrecido el servicio.

**DÉCIMO:** Que, en relación a las prestaciones demandadas, cabe señalar que analizados los antecedentes a la luz de los principios de la sana crítica, es posible concluir que durante la vigencia del contrato, el sistema de alarma habría funcionado de manera parcial e intermitente, como fluye de los documentos que rolan a fs. 36 y ss., al haberse subsanando temporalmente las deficiencias presentadas en las distintas ocasiones en que el servicio técnico concurrió al domicilio del actor; razón por la cual se dará por establecido que la eficacia del servicio fue del orden del cincuenta por ciento durante la vigencia del contrato, de manera tal que resulta procedente acoger la devolución de las sumas pagadas mensualmente por concepto de monitoreo de alarma, sólo en dicho porcentaje, suma que se pondera prudencialmente en la cantidad de \$374.314.-; y que respecto de los montos pagados por concepto de pago inicial y cuota mensual de equipos, se estima procedente acoger la demanda a este respecto, regulándose en la suma de \$446.462.-.

**UNDÉCIMO:** Que, la parte demandante deberá hacer devolución de los equipos que constituyen el Kit Premium, al tenor de lo individualizado a fs. 14 vta., a la parte demandada como contrapartida de lo resuelto.

**DUODÉCIMO:** que, respecto del daño moral solicitado indemnizar se estima que los antecedentes acompañados al proceso resultan insuficientes para establecer que la infracción en que incurrió el proveedor demandado haya provocado el daño moral que reclama el demandante, debiendo desestimarse la demanda por dicho concepto.

**DÉCIMO TERCERO:** Que, las indemnizaciones señaladas deberán pagarse reajustadas de conformidad a la variación que experimente el índice de precios al consumidor formulado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de octubre de 2013 y el mes precedente a aquél en que se pague dicha indemnización.

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 :

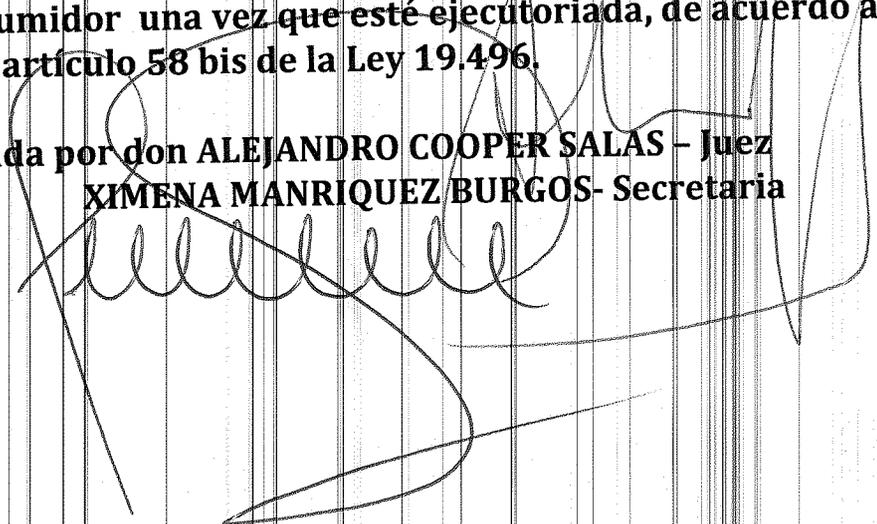
a) Que, se acoge con costas la demanda de fs. 54 y se condena a **Verisure Chile SpA** representada por don **Alberto Pérez García** a pagar una multa equivalente en pesos a **30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales)**, por infringir lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y a pagar al demandante la suma de \$ 820.776.- por concepto de daño directo, reajustada en la forma señalada en el considerando décimo tercero del presente fallo, más intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

b) Que, la parte demanda deberá hacer devolución de los equipos individualizados en el documento de fs. 14 vta. en el plazo de 20 días, una vez ejecutoriada la presente sentencia.

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



Santiago, diez de diciembre de dos mil catorce.

Proveyendo a fojas 106: téngase presente.

**Vistos y teniendo presente:**

1º) Que la parte recurrente impugnó la parte civil de la sentencia en alzada, solicitando el aumento del daño emergente, el otorgamiento del daño moral pedido en su demanda y se modifique la fecha en que el reajuste otorgado en la sentencia comenzará a devengarse.

2º) Que en cuanto al daño emergente solicitado, del mérito de los antecedentes aparece que el nuevo sistema de alarma contratado por el afectado sufrió desperfectos desde la fecha de su instalación, sin que haya podido ser utilizado. Lo anterior, se corrobora con el correo electrónico remitido por la propia denunciada, en la que da cuenta que el servicio ofrecido e instalado presentaba problemas de cobertura. En consecuencia, deberá accederse a lo solicitado por la recurrente, toda vez que la empresa no dio cumplimiento a su obligación, por lo que deberá restituirse la suma total pagada por el actor por concepto de monitoreo. Lo contrario implicaría un enriquecimiento sin causa, que repugna el ordenamiento jurídico nacional, al recibir la denunciada la cotraprestación en dinero por un servicio prestado de forma imperfecta.

3º) Que en cuanto al daño moral solicitado, deberá ser desestimado, por cuanto a juicio de esta Corte, no existen antecedentes suficientes que permitan presumir la aflicción alegada por la recurrente, siendo de cargo de ésta acreditarlo.

4º) Que en cuanto al último capítulo del recurso de apelación, debe tenerse presente que el perjuicio patrimonial sufrido por el actor ocurrió a la fecha de suscripción del nuevo contrato de monitoreo suscrito por la recurrida y no en la fecha en que se reconoció el defecto de la misma, por lo que se accederá a la petición del recurrente.

Por estas consideraciones, **se confirma** la sentencia apelada de fecha seis de agosto de dos mil catorce, escrita a fojas 76 y siguientes, **con declaración que:**

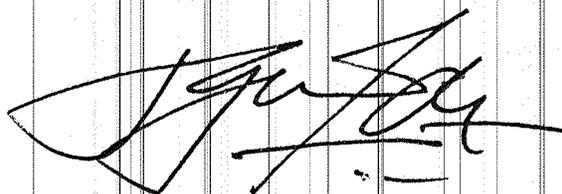
I.- Se aumenta el ~~daño~~ daño emergente solicitado por la recurrente, condenándose a la denunciada al pago de la suma de \$1.195.091.

II.- El reajuste se devengará a partir del mes de febrero del año 2013.

Acordado lo anterior con el voto en contra del Abogado Integrante señor Guerrero, quien fue del parecer de acceder al daño moral solicitado, estimando que, en la especie, los hechos denunciados dan cuenta de una aflicción moral que debe ser resarcido, el que se regula prudencialmente en la suma de \$2.000.000 (dos millones de pesos).

Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-1.233-2014.



A large, stylized handwritten signature in black ink, appearing to be the name of the judge or official.

108  
Cada 10  
de la