

Providencia, a treinta de julio de dos mil catorce.



**VISTOS:**

La querrela infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 23 y siguientes, rectificada a fojas 35, por Eduardo De La Maza Navarrete, abogado, en representación de **COMERCIAL E INDUSTRIAL CIMEX LIMITADA**, RUT N°76.387.300-5, ambos domiciliados para estos efectos en Isidora Goyenechea 3365, oficina 1901, Las Condes, en contra de **ADT SECURITY SERVICES S.A.**, RUT N°96.719.620-7, representada por Christian Vilches Riudallo, ambos domiciliados en calle Barros Errázuriz 1973, Providencia, por infracción a los artículos 12, 23 y 25 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta la querrela exponiendo que con fecha 2 de febrero de 2010, su representada suscribió en las oficinas de ADT un “Contrato de Servicios de Supervisión Remota de Alarmas a 36 Meses”, “Plan Clásico GPRS”, en que se especificaba que la querellada es una empresa cuyo giro comercial lo constituye la instalación de alarmas y sistemas de seguridad y la prestación de servicios complementarios, entre los que se encuentra el servicio de monitoreo, el cual comprende la recepción por parte de la estación central de monitoreo de la querellada de las señales enviadas desde el equipo de alarma instalado; el análisis de las señales recepcionadas con el objeto de determinar si constituyen o no una condición de emergencia; en caso positivo, su comunicación vía telefónica a las autoridades correspondientes, requiriendo su presencia en la ubicación monitoreada, y en la medida de lo posible, dar aviso por teléfono a las personas indicadas por Cimex Ltda. Que la querellada se comprometió en el mencionado contrato a proporcionar los servicios contratados, haciendo su mejor esfuerzo, con el objeto de mejorar el nivel de protección de las instalaciones monitoreadas, estableciendo que la función específica del sistema de alarma es la de detectar la intrusión o presencia de personas en la ubicación monitoreada.

Que con fecha 21 de julio de 2012, a las 04:30 horas aproximadamente, se produjo un robo en las dependencias de Comercial e Industrial Cimex Ltda., ubicadas en Buzo Sobenes 4448, Estación Central, inmueble en el cual ADT había instalado sus sistemas de monitoreo y alarmas, conforme a los

términos del contrato celebrado entre las partes. El sistema de alarmas había sido conectado a las 18:50 horas del día anterior, como lo confirma el informe técnico de la misma empresa querellada, el que se acompaña (fojas 6). Los delincuentes ingresaron a la propiedad haciendo un forado en un muro de ladrillos, la perforación del muro o cualquier movimiento que se produjere en la destrucción o en el acceso a través del forado, debieron haber sido detectados por un sensor instalado por la empresa querellada, el que se encuentra justamente enfrente de dicho sector, apuntando precisamente en dicha dirección, si ADT hubiese cumplido con su obligación de prestar los servicios en los términos señalados en el contrato. De acuerdo a las especies sustraídas, se desprende que los delincuentes se desplazaron por todo el inmueble, sin ser detectados por ninguno de los demás sensores, quedando en evidencia que la querellada no prestó ninguno de los servicios contratados, ya que el sistema simplemente no se activó, y con ello se configuró el incumplimiento contractual. Además, la negligencia y nulo interés por lo sucedido de ADT, se evidencia incluso en la elaboración del informe técnico, al señalar que “los antisociales habrían ingresado a la propiedad por la puerta principal”, lo que es completamente falso, ya que se penetró por un forado en el muro, según se puede apreciar a simple vista, y que da el parte policial.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la misma presentación de fojas 23 y siguientes, por **COMERCIAL E INDUSTRIAL CIMEX LIMITADA** en contra de **ADT SECURITY SERVICES S.A.**, ambos ya individualizados, por los mismos hechos denunciados, los que da por reproducidos. Señala que las infracciones cometidas por la demandada, al no prestar de modo alguno el servicio contratado, facilitó en gran medida la consumación del delito perpetrado, toda vez que, si se hubiese dado cumplimiento a la obligación de activar el sistema de alarma en caso de robo, los asaltantes habría huido y desistido del robo, o al menos hubiesen contado con menos tiempo para sustraer las especies, por cuanto la activación de alarmas hace presumir razonablemente la presencia de Carabineros, por lo que los asaltantes no hubiesen podido disponer de todo el tiempo con que contaron para sustraer las especies. Demanda por concepto de daño emergente la suma de \$121.078.200.-, correspondiente al valor de las

especies sustraídas, con ocasión del ilícito perpetrado el día 21 de julio del año pasado, ya que de haberse proporcionado los servicios contratados en las condiciones ofrecidas, el robo pudo haberse evitado, o bien, su cuantía hubiese sido sensiblemente inferior; y como lucro cesante, solicita la cantidad de \$60.000.000.-, ya que la empresa tiene como actividad principal la importación y comercialización de repuestos, accesorios y equipos para los procesos de soldadura y corte de metales, como consecuencia del robo de las especies, ha perdido diversas oportunidades de venta, dejando de percibir ingresos propios de su giro, no obstante ello, ha debido continuar pagando remuneraciones y servicios básicos, pago a proveedores y otros, más las costas del juicio.

A fojas 41, comparece y declara por escrito el abogado Carlos Andrés Cárdenas Gleisner, en representación de **ADT SECURITY SERVICES S.A.** Expone que los servicios que presta ADT sólo tienen por objeto mejorar el nivel de protección de la unidad monitoreada, y bajo ningún respecto impedirán el acceso a la ubicación monitoreada, de personas no autorizadas y/o la comisión de delitos dentro de la misma. A su vez, ADT no garantiza en caso alguno que el equipo y los servicios contratados, eviten algún siniestro en la persona y/o bienes del suscriptor y/o aquellos que se encuentren en la ubicación monitoreada. Tampoco ADT es una empresa aseguradora de los bienes del cliente.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 83 y siguientes.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de ADT Security Services S.A. contesta las acciones deducidas en su contra, en lo principal y primer otrosí de la presentación de fojas 46 y siguientes. Señala, en lo que interesa, que desde la fecha en que se instalaron los elementos y sistemas que componen la alarma en el domicilio de la denunciante, ADT ha cumplido con todas las obligaciones establecidas en el contrato suscrito entre las partes, prestando el servicio de supervisión remota en forma permanente y conforme los términos pactados. Según los registros de la empresa, el día del robo que afectó a la denunciante y demandante de autos, “no hubo señal de emergencia alguna” que hubiere sido emitida y susceptible

de ser procesada; es decir, el día del robo fue imposible para ADT captar y procesar señales de emergencia emitidas por el sistema de alarmas instalado en las dependencias del cliente, por cuanto el equipo y en especial, su centralita, fue completamente inhabilitada por desconocidos (cortaron los cables), para dichos efectos. Por esta misma razón, ADT estuvo impedida de recibir señales del sistema violentado en la forma descrita, no pudiendo por ello, y en consecuencia, comunicar a las autoridades y a las personas de contacto del cliente respecto de lo acontecido. Cabe destacar, que el ingreso a la propiedad se hace por una vía que no permite la activación de los sensores que captan la intrusión, puesto que se realiza por un forado y sin apertura de puertas ni ventanas, el corte de la señal no constituye una “condición de emergencia”, ya que los antisociales para poder acceder e inhabilitar el equipo de alarmas (centralita) que opera el sistema y emite las señales, utilizaron el tiempo programado de conexión y desconexión para desmontar los elementos de transmisión.

La prueba documental rendida en la audiencia.

La objeción de documentos de fojas 84.

### **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

#### **En materia infraccional:**

- 1.- Que, es un hecho no discutido que entre las partes existía un contrato de servicio de supervisión remota de alarmas vigente, y que el día 21 de julio de 2012 se produjo un robo en las dependencias de Comercial e Industrial Cimex Ltda., inmueble donde ADT había instalado un sistema de alarmas y monitoreo.
- 2.- Que, como se ha visto, intrusos ingresaron a la propiedad por un forado que hicieron en la muralla, que ADT señala que por ello no hubo señal de emergencia, ya que estos sujetos no abrieron puertas ni ventana, y habrían utilizado el tiempo programado de desconexión para cortar los cables de la centralita, evitando así la activación de la alarma. Según la empresa ADT, el corte de la señal “no constituye una condición de emergencia”.
- 3.- Que, la parte denunciante señala que justo enfrente del lugar donde se hizo el forado para ingresar a la propiedad, existía un sensor de movimiento que debió detectar el ingreso de extraños.

4.- Que sobre el particular, nada dice la empresa ADT; es decir, si extraños ingresaron a la propiedad, cruzaron un sensor y dentro de la propiedad cortaron los cables, sin que con antelación los sensores emitieran señal de alarma.

5.- Que, a juicio de esta sentenciadora, era la parte denunciada quien corre con la carga de la prueba, ya que estaba en mejores condiciones técnicas y profesionales para cumplirla.

6.- Que, atendido lo antes expuesto, cabe concluir que el sistema de alarma falló, ya que no generó la señal correspondiente que debió detectar los sensores. Por otra parte, resulta discutible si el corte de los cables de la centralita no constituyen una condición de emergencia, puesto que “la estación central de monitoreo de ADT” debería detectar dicha situación de vulnerabilidad.

7.- Que en consecuencia, este tribunal estima que ha existido incumplimiento contractual por parte de la empresa prestadora del servicio de alarmas y monitoreo, ya que no se activó el sistema cuando sucedió el robo en la propiedad.

**En materia civil:**

8.- Que, aún cuando este tribunal ofició a la Fiscalía Centro Norte a fin de que remitiera copia de la carpeta investigativa del robo, y luego solicitó a la misma parte denunciante que acompañara certificado de la causa, estas diligencias no prosperaron.

9.- Que, no existe prueba suficiente que acredite el daño emergente y el lucro cesante demandado, por lo que el tribunal no podrá acoger la demanda.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículos 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos; y artículos 12, 23 y 24 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

**SE DECLARA:**

A. Que se hace lugar a la querrela infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 23 y siguientes, y se condena a **ADT SECURITY SERVICES S.A.**, ya individualizada, a pagar una multa de 20 U.T.M. (Veinte Unidades Tributarias Mensuales) por actuar con negligencia al prestar un

servicio de alarma de calidad deficiente, ocasionando menoscabo al consumidor.

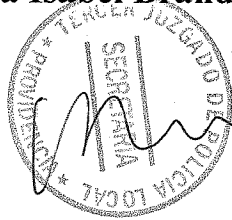
B. Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 23 y siguientes. Sin costas.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**

**ROL N°1.517-7-2013**

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**



C.A. de Santiago

Santiago, once de marzo de dos mil quince.

A fojas 284 y 285: téngase presente.

Vistos y teniendo presente:

**Primero:** Que el argumento que la denunciada critica respecto del fallo de primera instancia consistente en que resultaría discutible si el corte del cable de la centralita, no constituye una situación de emergencia, es una fundamentación que el tribunal hace a mayor abundamiento, porque lo central del razonamiento es que el sensor que debió detectar el ingreso de extraños no se accionó y si bien es cierto que la parte denunciada sostuvo que este sensor no se activaría frente a un forado, sino frente a la apertura de puertas y ventanas, sobre el particular no rindió ninguna prueba, situación que razonablemente le correspondía hacer y que es representado por el tribunal en los términos que se indican en el considerando quinto de la sentencia, por lo cual la apelación de dicha parte es desestimada.

**Segundo:** Que en relación con la apelación de la parte demandante, recurso que se centra en el aspecto civil del fallo, los antecedentes de la carpeta de la Fiscalía a cargo de la investigación penal, no arrojan antecedentes suficientes como para establecer que corresponda el daño emergente que pretende cobrar la parte actora, esto es la cantidad de \$121.078.200 y más aún de fojas 155 aparece

que fueron recuperadas una serie de especies. Y en lo relativo a los cobros del lucro cesante estos mismos antecedentes no proporcionan ningún elemento de juicio que sirva para configurarlo.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la ley N° 18.287, se **confirma** la sentencia apelada de treinta de julio de dos mil catorce, escrita a fojas 127 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1593-2014.

*[Handwritten signatures]*

Pronunciada por la Sexta Sala, integrada por los Ministros señor Mauricio Silva Cancino, señor Mario Rojas Gonzalez y señora Jessica De Lourdes Gonzalez Troncoso.

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

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

*[Handwritten signatures]*



Providencia, a quince de abril de dos mil quince.  
Cúmplase.

Rol N°1517-07-2013.-

