

Proceso Rol N° 2983-5-2015
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes.

Las Condes, diecisiete de noviembre de dos mil quince.

VISTOS:

A fs.42 y siguientes doña **Alejandra Ximena Núñez Ciudad**, empresaria, domiciliada en calle Media Luna San Guillermo, sitio 48, comuna de Colina, interpone denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios, en contra de la empresa **Seguridad y Telecomunicaciones S.A.**, en adelante *Security Sat*, representada por don Amir Zabitsky, ambos domiciliados en Avda. Las Condes N° 7.300, comuna de Las Condes, debido a las supuestas infracciones a los artículos 12 y 25 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores; fundado en los siguientes antecedentes:

1) Que, con fecha 20 de noviembre de 2014 habría suscrito "Contrato de Servicio de Monitoreo de Señales de Alarma" respecto del inmueble ubicado en calle Media Luna San Guillermo, sitio 48, comuna de Colina, entre la empresa denunciada y la sociedad "De Giorgis y Núñez y Cia. Limitada"; que, sin embargo dicho contrato no habría prosperado debido a que la mencionada sociedad figuraba en el Boletín Comercial, por lo que con fecha 28 de de noviembre de 2014 se acuerda un nuevo contrato sobre el mencionado inmueble, el que suscribe como cliente.

2) Que, al momento de suscribirse el contrato señalado, el inmueble contaba con las instalaciones técnicas necesarias para dar cumplimiento al mismo, ya que los anteriores ocupantes habrían tenido el mismo servicio.

3) Que, el día 30 de noviembre de 2014 habrían entrado a robar al inmueble señalado, efectuándose la denuncia ante la Fiscalía Local de Chacabuco, la que habría requerido información respecto de la activación de la alarma, la que al ser solicitada a la empresa denunciada se habría negado a proporcionar, sosteniendo que a esa fecha no era cliente ya que el sistema de monitoreo aún no estaba activado.

4) Que, posteriormente después de activado el sistema de monitoreo el 2 de diciembre de 2014, la empresa denunciada habría cortado unilateralmente el servicio entre los días 6 y 12 de enero de

2015, dejando al inmueble, que es su hogar familiar, sin sistema de monitoreo de alarma.

Que, por todo lo anterior estima que la denunciada no habría cumplido con su deber de monitoreo y seguridad de acuerdo a los términos y condiciones en que se acordó el contrato de sistema de alarma domiciliaria, sin adoptar las medidas técnicas correspondientes, al no activar el sistema operativo indispensable para el funcionamiento de la alarma y posteriormente, al suspender unilateralmente el servicio durante 6 días, incurriendo en las infracciones denunciadas y negándose además, a ejecutar el contrato de buena fe, al no proporcionar la información solicitada en relación a la activación de la alarma el día del robo en el inmueble, solicitando se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa establecida en la Ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 15.000.000.- por concepto de daño emergente, la suma de \$ 2.500.000.- por concepto de lucro cesante y \$10.000.000.-por daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones notificadas a fs. 58.**

A **fs.86** y siguientes, y a **fs. 266** y ss., se lleva a efecto el comparendo de estilo y su continuación con la asistencia de los apoderados de las partes, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A **fs.304** rola Informe Pericial Computacional realizado por el perito designado en autos don Felipe Andrés Sánchez Fabre.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En Cuanto a las tachas:

PRIMERO: Que, la parte demandante formula tachas respecto de los testigos doña Natalia Aracelli Escalda Verdugo y don Rodrigo Hernán Cárdenas Dutilh, fundadas en la causal de inhabilidad establecida en el N°5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, al señalar ambos testigos ser trabajadores dependientes de la empresa Seguridad y Telecomunicaciones S.A. -Security Sat-, y conocer los hechos en esa calidad. Que, la parte demandada solicita el rechazo de la tacha, todo vez que la circunstancia que exista una relación laboral no constituye una

inhabilidad y que así lo habría declarado la jurisprudencia de los Tribunales Superiores de Justicia, al señalar que en la actualidad y dado los derechos laborales que asisten a los trabajadores, estos se ven protegidos frente a cualquier coacción de que pudieran ser objeto si no concurren a declarar, debiendo tenerse presente que en autos la prueba se aprecia de acuerdo a la sana crítica y no es reglada.

SEGUNDO: Que, el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil en lo pertinente señala: "*Son también inhábiles: N° 5: Los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio*". Que, a este respecto cabe señalar que de los dichos de los testigos es posible establecer que ambos son trabajadores dependientes de la empresa Seguridad y Telecomunicaciones S.A.- *Security Sat*- que presenta su testimonio en estos autos, estimando en consecuencia que se configura claramente la causal de inhabilidad alegada por la parte demandante respecto de ambos testigos, debiendo en consecuencia acogerse la tacha propuesta por estimarse que son inhábiles para declarar en esta causa.

b) En el aspecto infraccional:

TERCERO: Que, la parte denunciante de doña Alejandra Ximena Núñez Ciudad, sostiene que el proveedor denunciado - *Security Sat*- habría infringido lo dispuesto en los artículos 12 y 25 de la Ley N° 19.496, toda vez que no obstante existir contrato vigente de suministro de servicio de monitoreo de alarma desde el día 28 de noviembre de 2014 y contar su inmueble con la infraestructura técnica para su operación, ya que estaba provista de ésta debido al contrato existente entre el anterior ocupante y la denunciada, el día 30 de noviembre de 2014, se produjo un robo en su inmueble sin que la alarma se activara, negándose la empresa *Security Sat* a proporcionar los datos relativos a la activación y el acceso por el cual habrían ingresado al inmueble; que, posteriormente la empresa denunciada habría suspendido el suministro del servicio entre los días 6 y 12 de enero de 2015 sin causa justificada, dejando al inmueble familiar sin la protección deseada al contratar el servicio.

CUARTO: Que, la parte de *Security Sat* al contestar la denuncia interpuesta en su contra solicita su rechazo fundado en lo siguiente:

1.- Que, respecto del inmueble ubicado en calle Media Luna San Guillermo, sitio 48, Colina, existía contrato de suministro de alarma de fecha 24 de septiembre de 2013 suscrito con la empresa *Protein Chile SpA*, el que había concluido por falta de pago y renuncia del cliente en el

mes de septiembre de 2014, sin perjuicio que a contar del mes de febrero de 2014 no se había efectuado el pago acordado y que en el inmueble habían nuevos ocupantes, el servicio se continuó otorgando hasta el día 10 de noviembre de 2014, en que se habría cortado el sistema de monitoreo de alarma.

2.- Que, se habría suscrito nuevo contrato con los ocupantes del mencionado inmueble, entre su parte y doña Alejandra Núñez Ciudad, el que fue aprobado por el departamento comercial de la empresa sólo con fecha 1 de diciembre de 2014, sin que sea efectivo que haya existido un contrato anterior de fecha 20 de noviembre de 2014, con la sociedad De Giorgis y Núñez y Cia. Limitada, ya que está no habría sido aceptada como cliente debido a que figuraba en el Boletín Comercial.

3.-Que, en relación a la activación de la alarma sostiene que una vez visado el contrato respectivo, se procede a coordinar con el cliente una visita de los técnicos al domicilio a fin de verificar el estado de las instalaciones, tratándose como en este caso, de un inmueble que contaba con el sistema, pero que habría estado sin señal por varios días, y que en la especie, se habría constatado por el técnico enviado al domicilio que las baterías estaban descargadas y la sirena descompuesta, oportunidad en que el servicio fue dejado momentáneamente operativo y conectado a la central de monitoreo.

4.- Que, respecto a la suspensión del suministro, afirma que esto obedeció a que dentro del protocolo de inicio de un nuevo contrato, se envió nuevamente un técnico con fecha 5 de diciembre de 2014, al que no se le permitió el ingreso al domicilio, por lo que no fue posible efectuar las pruebas de señales de rigor del sistema de alarma operativo; que no obstante explicar la necesidad de estas pruebas al cónyuge de la actora, se habría negado a permitir el acceso, razón por la cual se suspendió el servicio con fecha 6 de enero de 2015, dado que posteriormente se habría llegado a un acuerdo con los clientes y se pudieron efectuar las pruebas de las señales y obtenerse los códigos de habilitación, realizándose la entrega de instalación con fecha 12 de enero de 2015.

Que, por todo lo anterior estima que no existirían infracciones a la Ley N° 19.496, puesto que no habría existido vínculo contractual perfeccionado al momento de producirse el robo con fecha 30 de noviembre de 2014 y que una vez suscrito el contrato por las partes, habría dado cumplimiento a todas las obligaciones que dicho contrato le impone.

QUINTO: Que, previo a resolver la cuestión debatida se hace presente 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 a las del Código de Procedimiento Civil en subsidio; el artículo 14 inciso 1 de la Ley N° 18.287, que 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 prueba documental de ambas partes, testimonial de la parte denunciante a fs. 91 y siguientes e informe pericial de fs. 304, que serán invocados cuando corresponda durante el desarrollo de la parte considerativa de la sentencia, teniendo a su vez presente las objeciones y observaciones formuladas por las partes respecto de la prueba documental acompañada.

SEXTO: Que, en relación a la controversia surgida en autos, es preciso determinar la época en que habría entrado en vigencia el contrato suscrito entre las partes, con la exigencias y obligaciones emanadas del mismo, puesto que la actora sostiene que éste se habría perfeccionado con fecha 28 de noviembre de 2014; en tanto la empresa Security Sat, sostiene que únicamente habría quedado perfeccionado, al suscribirse por su parte con fecha 1 de diciembre de 2014, después de haber obtenido la aprobación del departamento comercial.

SÉPTIMO: Que, al respecto podemos señalar que fluye del documento de fs. 254, consistente en copia de contrato de servicio de monitoreo de señales de alarma, que las partes habrían acordado suscribir el mencionado contrato con fecha 28 de noviembre de 2014, oportunidad en que habría sido firmado por la actora, constando asimismo, mediante timbre de la empresa demandada, que el documento habría sido recibido y firmado por ésta con fecha 1 de diciembre de 2014.

OCTAVO: Que, resulta relevante en cuanto a la vigencia del contrato señalar que de acuerdo al informe pericial de fs. 304, el sistema de alarma existente en el domicilio de la actora, luego de encontrarse desconectado, fue puesto en servicio o funcionamiento con fecha 1 de diciembre de 2014 a las 14:53 horas.

NOVENO: Que, la naturaleza del contrato suscrito entre las partes, está dada por la prestación del sistema de monitoreo de una alarma que se instala en el inmueble del cliente y que emite señales que son captadas o recibidas por la central de monitoreo de la empresa denunciada, siendo obligaciones de la empresa las señaladas en la cláusula octava del contrato que establece en lo pertinente: "*Los Servicios que prestará*

Security Sat al cliente en virtud de lo acordado en el presente contrato , consisten básicamente en los siguientes y dependerán de las indicaciones convenidas por las partes en la cláusula primera del presente instrumento: (I) Instalación de equipos y sistemas de alarma en el domicilio indicado por el cliente , según detalle contenido en el párrafo 5 de la Cláusula Primera de este contrato (II) Conexión de dichos sistemas de alarma a dependencias de Security Sat mediante diversos sistemas de comunicación, que se determinarán por ésta última según la factibilidad técnica de los mismos , con el objeto de recibir las señales de alerta emitidas por dichos equipos o sistemas en caso de activación y determinar si dichas alertas corresponden a contingencias que puedan afectar la seguridad del domicilio monitoreado. La transmisión de las señales indicadas se hará desde el domicilio indicado por el cliente vía telefónica, onda celular , telemetría o por cualquier otro medio de comunicación , según la factibilidad que exista para ello en el domicilio pertinente.(III)Comunicación telefónica con el cliente con el objeto de informar la alerta producida o verificar en su caso la contingencia de riesgo alertada y en dicho evento y si las circunstancias de la alerta producida, lo justifican a juicio de Security Sat, dar aviso a las autoridades policiales o de seguridad ciudadana que correspondan informando dicha situación y solicitando su presencia en el lugar pertinente.-(IV) Adicionalmente y siempre que así hubiere sido solicitado y contratado por el cliente en la cláusula Primera de este instrumento Security Sat está facultado para que ante alguna señal de emergencia , pueda enviar al domicilio monitoreado un vehículo con personal de vigilancia que constate en terreno la existencia de alguna situación de riesgo. Dicho personal limitará su labor a la observación exterior del recinto y al contacto con sus moradores, pero en caso alguno actuarán como agentes represivos ante terceros extraños u otras situaciones de riesgo que puedan producirse. Este servicio adicional es discrecional de la empresa y su habilitación se hará en los lugares o comunas que ella determine, según la necesidad y factibilidad técnica de la misma. Asimismo, el cliente acepta dicho servicio adicional puede verse afectado en su ejecución por factores ajenos a la Empresa, tales como ubicación geográfica del domicilio, condiciones particulares climáticas, de congestión vehicular u otra índole, por lo que acepta expresamente que dicho servicio no está sujeto a tiempos de respuesta específicos."

DÉCIMO: Que, como fluye de los antecedentes del proceso, que para que el contrato acordado puede ejecutarse, resulta indispensable una puesta en marcha de carácter técnico, que consiste en dejar operativo el sistema

de alarma de manera tal que las señales sean correctamente emitidas desde el inmueble y recibidas en la central de monitoreo, que en el caso de autos, el sistema fue puesto en funcionamiento con fecha 1 de diciembre de 2014 y efectuada la revisión del sistema domiciliario el día 2 de diciembre de 2014, según dan cuenta documento de fs.2 e informe pericial de fs. 304.

UNDÉCIMO: Que, en este orden, apreciando los antecedentes a la luz de los principios de la sana crítica, se concluye que el contrato acordado entre las partes entró en vigencia al momento en que fue posible su ejecución, lo que ocurrió con fecha 2 de diciembre de 2014, una vez que se realizó la visita técnica para poner operativo el sistema de alarma en el domicilio y se efectuaron las pruebas de las señales, según se acredita del mérito del documento de fs. 2 e informe pericial de fs.304, razones por las cuales se concluye que al momento en que se produjo el robo en el inmueble de la parte denunciante con fecha 30 de noviembre de 2014 el contrato acordado entre las partes no resultaba exigible puesto que no aún no había sido suscrito por la parte demandada y además, no podía ejecutarse sin que previamente se realizaran los preparativos técnicos que también formaban parte de las estipulaciones contractuales.

DUODÉCIMO: Que, en relación a la supuesta infracción al artículo 25 de la Ley N° 19.496, debido a la suspensión unilateral del servicio, cabe señalar que consta de los documentos de fs.3 y 9, y de la declaración del testigo Antoninno Miranda Potenza a fs.91, que la suspensión del servicio obedeció a la negativa del cónyuge de la actora en permitir el acceso a los técnicos de la denunciada a fin de efectuar las pruebas necesarias para comprobar la correcta emisión de señales, en cumplimiento de los términos del contrato.

DÉCIMO TERCERO: Que, en mérito de lo señalado en las motivaciones anteriores, se concluye que la empresa Seguridad y Telecomunicaciones S.A. -*Security Sat*- no ha incurrido en la infracción que se denuncia a los artículos 12 y 25 de la Ley N° 19.496, debiendo rechazarse la denuncia y demanda interpuestas en su contra a fs. 42 y siguientes, por no haberse acreditado el incumplimiento de las obligaciones emanadas de la prestación de servicios correspondiente a monitoreo de sistema de alarma domiciliaria.

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 las normas pertinentes de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, se acogen las tachas opuestas por la parte denunciante y demandante respecto de los testigos presentados por la parte denunciada y demandada.

b) Que, se rechaza la denuncia infraccional y la demanda civil interpuestas a fs. 42 por doña **Alejandra Ximena Núñez Ciudad** en contra de **Seguridad y Telecomunicaciones S.A. -Security Sat-**, por no haber incurrido en las infracciones que denunciadas.

c) Que, cada parte pagará sus costas.

**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.

Archívese.

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS -Juez Titular.
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS- Secretaria.**

