

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

f. 141
Ciento cuarenta y uno

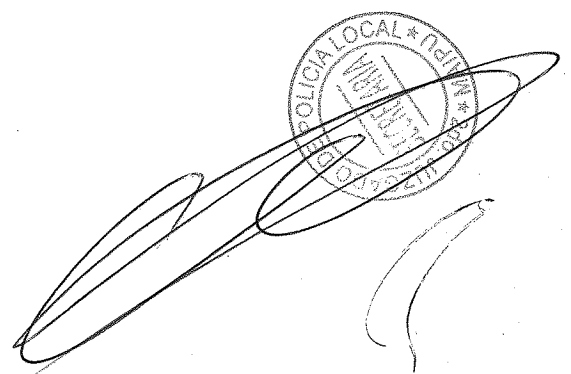
Maipú, veinticuatro de septiembre de dos mil quince

VISTOS:

1.- A fojas 4, comparece **JUAN FRANCISCO MOYA REYES**, pensionado, rut 5.522.305-K, domiciliado en calle EL Líbano N° 16362, El Abrazo, Maipú, quien interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **ADT SECURITY SERVICES S.A.**, rut 96.719.620-7, representado por **PABLO ANDRÉS FRÍAS RILLÓN**, ambos domiciliados en calle Alfredo Barros Errázuriz N° 1973, Providencia, por hechos que considera infracción a las disposiciones de la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala que el día 13 de octubre de 2014 se dirigió a las dependencias de COOPEUCH a solicitar un crédito, cuando la ejecutiva que lo atendió le dijo que no iba a poder otorgársele porque figuraba en Dicom por una deuda con la denunciada en el año 2011. Agrega que ese año tenía un contrato vigente con **ADT SECURITY SERVICES S.A.**, pero presentó un reclamo en el Sernac en su contra por cobros excesivos que le estaban realizando, pero la denunciada no cumplió con la respuesta ofrecida, lo que ocasionó que sus antecedentes fueran enviados al boletín comercial. Por causa de este hecho es que no puede contratar créditos para poder desarrollarse materialmente, emprender negocios y mantener a su familia. Da por infringidos los artículos 3 letras d) y e), relativos a la seguridad en el consumo y la obligación del proveedor de indemnizar los daños causados al consumidor, y 23 inciso primero, relativo a la sanción al proveedor que actúa con negligencia en la prestación del servicio, todos de la ley 19.496.

En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, exige de la demandada la cantidad de \$34.063 por concepto de daño



Official seal of the Segundo Juzgado de Policía Local de Maipú, Chile, with a signature over it.

F-147
Ciento
veinte
y dos

directo, suma que afirma que se le debe desde que interpuso el reclamo en contra de la demandada en noviembre de 2011, y la suma de \$8.000.000 por concepto de daño moral.

2.- A fojas 12, notificación de las acciones a ADT SECURITY SERVICES S.A.

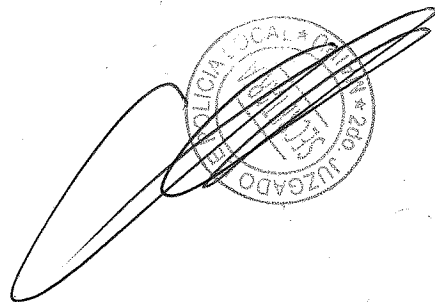
3.- A fojas 132, con fecha 25 de Noviembre de 2014, se lleva a efecto comparendo de contestación y prueba, con la asistencia del denunciante y demandante de JUAN FRANCISCO MOYA REYES, y de la parte denunciada y demandada ADT SECURITY SERVICES S.A., representada por Juan Ignacio Marín Duarte. La actora ratifica sus acciones en todas sus partes, y la denunciada y demandada contesta ambas acciones por escrito, manifestando que el cliente nunca le manifestó formalmente su intención de poner fin al contrato de prestación de servicios celebrado entre ellos, sino que sólo interpuso un reclamo ante el Sernac por cobros excesivos, situación que se regularizó y se siguió adelante con los servicios contratados. Afirma que fue el cliente el que dejó de pagar las mensualidades del plan de alarmas contratado, por lo que después de algunos meses se puso término al servicio y se enviaron sus antecedentes al boletín comercial, por lo que no habría infracción de su parte a las disposiciones de la ley 19.496. En cuanto a la indemnización de perjuicios, estima que no es procedente porque no tiene sustento infraccional que la respalde, y porque el actor no ha solicitado la resolución del contrato o su cumplimiento. Se rinde prueba documental y testimonial.

4.- A fojas 140, se decreta autos para fallo, y

CONSIDERANDO

1.- En lo infraccional:

PRIMERO: Que el hecho controvertido de autos consiste en determinar si la denunciada ADT SECURITY SERVICES S.A. actuó conforme a la ley al facturar el servicio entregado al denunciante en los meses posteriores al reclamo formulado por éste en relación al valor del plan



contratado, y haber enviado sus antecedentes al boletín comercial al verificarse el no pago de dichas facturaciones por parte del cliente y denunciante de autos, lo que motivó la negativa de una institución financiera de otorgarle un crédito de consumo.

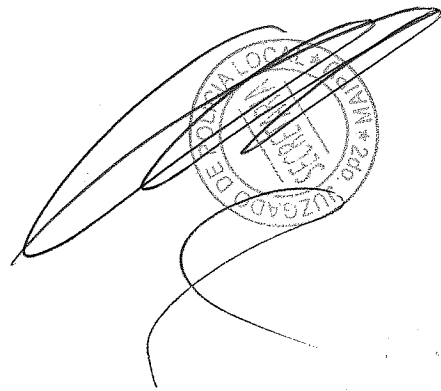
SEGUNDO: Que para acreditar sus fundamentos, la parte denunciante acompaña los siguientes documentos:

- 1) Copia simple de formulario único de atención de Sernac, de fecha 16 de noviembre de 2011.
- 2) Copia simple de formulario único de atención de Sernac, de fecha 14 de octubre de 2014.
- 3) Copia simple de respuesta de ADT de fecha 30 de noviembre de 2011.
- 4) Tres contratos suscritos con la denunciada de fechas 21 de abril, 31 de mayo y 23 de septiembre, todos del año 2011.
- 5) Seis boletas emitidas al denunciante por parte de ADT SECURITY SERVICES S.A. entre los meses de mayo y noviembre de 2011.
- 6) Certificado otorgado por DICOM EQUIFAX.
- 7) Respuesta de la denunciada a reclamo hecho por el denunciante a través del Sernac de fecha noviembre de 2011, y notas de crédito N° 0174767 y 0174766.
- 8) Fotocopia simple de patente comercial, liquidación de pensión rentas vitalicias, fotocopia cédula de identidad del denunciante y solicitud de entrevista a Coopeuch.

TERCERO: Que la parte denunciada presenta las siguientes probanzas:

- 1) Copia de contrato de supervisión remota de alarmas, suscrito entre las partes con fecha 21 de abril de 2011, y anexos respectivos.
- 2) Copia de contrato de supervisión remota de alarmas, suscrito entre las partes con fecha 16 de septiembre de 2011, y anexos respectivos.

f. 143
bien to
compu b
y sus



Stamp: JUZGADO DE LO CIVIL DE SANTIAGO, CHILE. The stamp is circular and partially obscured by a large, stylized signature.

F. 1449
cliente
unidades
& cobros

3) Informe de deudas Equifax-Dicom de fecha 20 de noviembre de 2014.

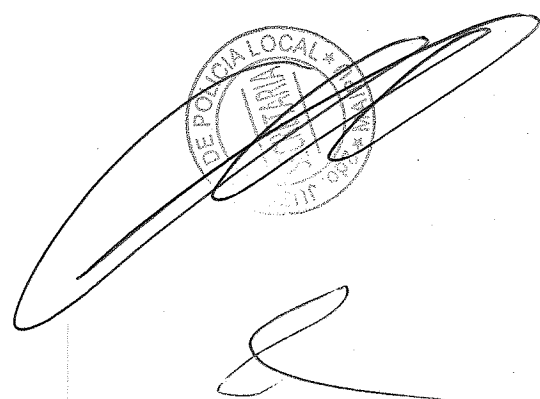
4) Reporte de señales de ADT denominado "Informe histórico por cuenta total", desde el 25 de abril de 2011 hasta el 30 de abril de 2012.

5) Copias de respuestas de ADT a Sernac, de fechas 30 de noviembre de 2011 y 21 de octubre de 2014, ante reclamos deducidos por el actor.

6) Declaración de testigo MARTHA PAOLA DÍAZ VEGA, quien legalmente juramentada e interrogada señala que trabaja en ADT y que es la encargada de enviar los informes a Sernac, y que respecto al caso del denunciante recuerda que éste reclamó porque no se le había reflejado una rebaja de tarifa en sus facturas, por lo que dicho error se reparó generando notas de crédito y se le cobró lo que correspondía, informándole al cliente que su problema ya estaba solucionado. Agrega que el cliente nunca puso término al contrato, siendo éste finalizado por la empresa por mora en el pago de las facturas.

7) Declaración de testigo CAROLINA ALEJANDRA ORTEGA HUERTA, quien legalmente juramentada e interrogada, señala que le fue asignado el reclamo realizado por el denunciante ante el Sernac, de fecha octubre de 2014 en relación a la deuda informada al boletín comercial. Agrega que según los registros que manejan, la deuda corresponde porque nunca se formalizó la baja del servicio por parte del cliente. Finaliza señalando que la empresa ADT le prestó servicios al cliente hasta el 30 de abril del año 2012.

8) Declaración de testigo YASNA GABRIELA ESPINOZA FUENTEALBA, quien legalmente juramentada e interrogada expone que está a cargo de la subgerencia de atención al cliente de ADT y que el cliente formuló un reclamo el año 2011 por cobros mal realizados de acuerdo a su plan, situación que se regularizó en su oportunidad. Agrega que el cliente nunca envió la solicitud de término de contrato, y se le suspendió el servicio por



The image shows an official circular stamp of the "Policía Local" (Local Police) with a handwritten signature over it. The stamp contains the text "POLICIA LOCAL" and "MUNICIPALIDAD DE..." around a central emblem. The signature is a large, stylized cursive mark.

facturas impagas. Finaliza señalando que la empresa prestó servicios al cliente hasta el mes de abril del año 2012.

9) Declaración de testigo DANIEL ALEJANDRO LÓPEZ CONTRERAS, quien legalmente juramentado e interrogado declara que en el año 2011 trabajaba en el área de reclamos de la denunciada y vio el caso del denunciante, por lo que procedió a generar las notas de crédito correspondientes, cosa que se hizo a modo de fidelidad con el cliente, para que siguiera con la empresa. Finaliza señalando que las facturas impagas que motivaron la inclusión del cliente en el boletín comercial fueron emitidas con posterioridad al mes de noviembre de 2011.

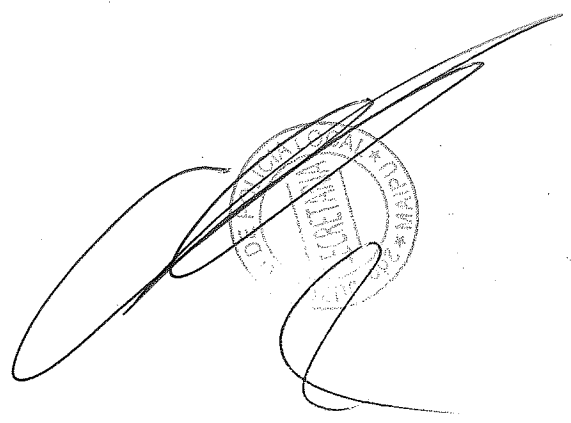
CUARTO: Que de las probanzas allegadas al proceso, analizadas conforme a las normas de la sana crítica, es posible establecer que el denunciante sólo manifestó su intención de poner fin al contrato con la denunciada mediante un reclamo efectuado en el Servicio Nacional del Consumidor, pero no mediante el mecanismo contemplado en la cláusula vigésimo quinta del contrato de prestación de servicios, esto es, mediante comunicación escrita dirigida a ADT SECURITY SERVICES S.A., por lo que dicha empresa, al continuar con la facturación de los servicios con posterioridad al reclamo efectuado en noviembre del año 2011, y verificando morosidad en el pago de las mismas, con el envío de los antecedentes al boletín comercial, ha actuado conforme a la ley, por lo que la denuncia de autos deberá ser rechazada.

QUINTO: Que, en relación al cumplimiento de las respuestas a los reclamos efectuados por la denunciante en relación al servicio y cobros efectuados por la denunciada durante el año 2011, este tribunal no se pronunciará por haber transcurrido el período de prescripción establecido en la ley 19.496.

2.- En lo civil:

SEXTO: Que el denunciante JUAN FRANCISCO MOYA REYES demanda a ADT SECURITY SERVICES S.A. por la suma de \$34.063 por concepto de daño directo, correspondiente a un crédito a favor que

f. 145
debo
comprobar
y como



le quedó debiendo la demandada desde el año 2011, y la suma de \$8.000.000 por concepto de daño moral.

SEPTIMO: Que en virtud de carecer de fundamento infraccional, la demanda de autos deberá ser rechazada.

OCTAVO: Que habiendo tenido la parte vencida fundamento plausible para litigar, cada parte pagará sus costas.

**CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE
ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14 Y 17 DE LA LEY 18.287,
SE RESUELVE:**

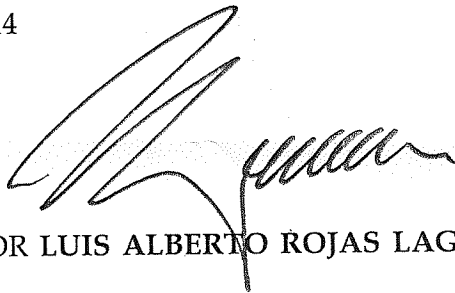
1) Que se rechaza la denuncia de fojas 4 y siguientes, de acuerdo a lo razonado en el considerando Cuarto.

2) No ha lugar a la demanda civil de fojas 4 y siguientes, por carecer de fundamento infraccional.

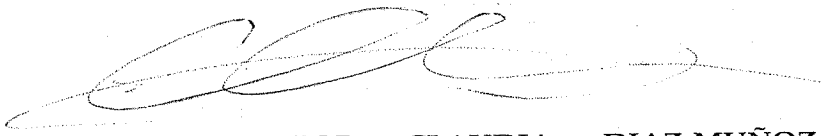
3) Que cada parte pagará sus costas.

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL 9294-2014

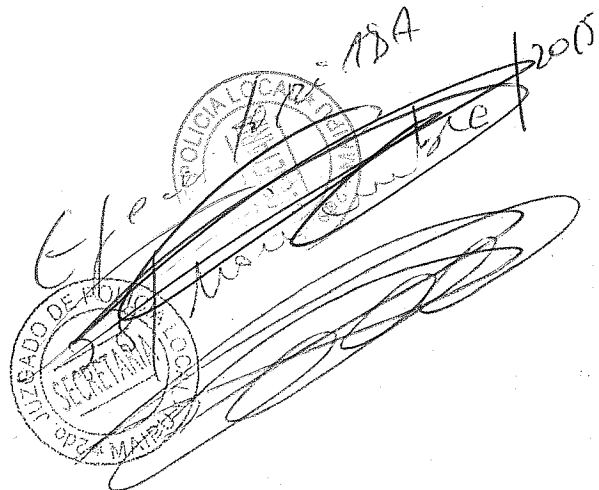


DICTADA POR LUIS ALBERTO ROJAS LAGOS, JUEZ
TITULAR.



AUTORIZADA POR CLAUDIA DIAZ-MUÑOZ
BAGOLINI, SECRETARIA ABOGADA SI.

C/E - 17DA



PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
SECRETARÍA ABOGADA
12/03/2015

F. 2014
vencido
17/12/14
2015