

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 5.923-7-2015

LAS CONDES, treinta y uno de agosto de dos mil quince.

VISTOS:

A fs. 15 y siguientes, don **Nicolás Lea-Plaza Edwards**, C.I. N° 11.843.948-1, y doña **Constanza de la Cuadra Amenábar**, C.I. N° 9.969.164-6, por sí y en representación de sus hijas menores de edad **Elisa, Paz y Laura** todas de apellidos Lea-Plaza de la Cuadra, interponen denuncia por infracción a los artículos 12, 23 y 24 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios y denuncia por declaración de cláusulas abusivas en contra de ADT Security Service S.A., representada por Leopoldo Falcone, ambos domiciliados en calle Alfredo Barros Errázuriz N° 1.973, comuna de Providencia, para que sean condenados a pagar la suma de \$6.110.000 por concepto de daño patrimonial y \$50.000.000 por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 28 de autos.**

Fundamentan las respectivas acciones señalando que el día 10 de febrero de 2011 contrataron los servicios de monitoreo de ADT, para su domicilio, suscribiendo el respectivo contrato de "Servicios de Supervisión Remota de Alarmas a 36 meses"; que el día 6 de diciembre de 2014 ocurrió un robo en su hogar, sin embargo, la alarma no sonó, no obstante haber estado perfectamente activada y considerando que el rayo de la alarma se encuentra frente a la zona donde estuvieron los ladrones, lo cual permitió que antisociales se mantuvieran en el domicilio por largo tiempo sin ser descubiertos, desbalijando todo, e incluso encontrando y abriendo la caja de seguridad. Hace presente que el día del robo ellos se encontraban en la VIII Región, por lo que solicitaron a Pedro, hermano de Nicolás que fuera al lugar de los hechos; que al hacer el ingreso junto con los Carabineros, que habían concurrido al lugar, recién la alarma sonó, siendo la 01:03 horas del día 7 de diciembre de 2014, y sólo entonces recibieron un

llamado de ADT, del cual ya no se obtuvo ningún beneficio ya que el daño estaba irremediablemente hecho. Manifiesta que posteriormente pudieron constar que los ladrones, irrumpieron por el ventanal de su dormitorio. Hace hincapié en que al momento del robo no se registro activación alguna del rayo que protege el dormitorio, lo cual constituiría una infracción flagrante de la obligación contractual del proveedor. Por otra parte, señala que las cláusulas contractuales del contrato suscrito entre ellos y la denunciada busca excluir de cualquier clase de responsabilidad a ADT, lo cual a su juicio constituye cláusulas abusivas y de ningún valor en los términos del artículo 16 de la Ley 19.496 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, lo cual ha sido sostenido por los Tribunales Superiores de Justicia.

A fs. 38 y ss, rola contestación escrita presentada por la parte de ADT Security S.A a la querrela infraccional y demanda civil deducida en autos, en la cual se señala que el equipo de monitoreo o central de alarma fue debidamente instalado por su representada y recibido por el cliente a su entera conformidad y satisfacción. Por tanto, no sería efectivo que no se prestó o se prestó deficientemente el servicio en los términos convenidos. Señala que lo que en realidad ocurrió es que los supuestos delincuentes ingresaron por la ventana de un dormitorio del inmueble, para el cual el denunciante no tenía contratado sensor de apertura o de movimiento, evadiendo los sensores de alarma. En consecuencia, no se recibió ninguna señal de emergencia, toda vez que éstas se envían a través de las señales que fueron evadidas por los presuntos antisociales. En buenas cuentas, señalan, que no se verificó ninguna señal de activación que pudiera ser recibida por su parte, sino sólo una vez que entró Carabineros y se activó el sensor (el cual habría sido burlado por los delincuentes). Enfatizan que en consecuencia fue imposible para ADT captar y procesar las señales de emergencia, por cuanto los supuestos antisociales ingresaron por una ventana del dormitorio principal evadiendo los sensores de movimiento. En cuanto a la solicitud de nulidad de cláusulas abusivas señalan que es absolutamente falso que la cláusula décimo octava del contrato implicaría que ADT no se hace responsable, sino que lo que dice esta clausula es que ADT no se hace

responsable de los daños que tengan como causa el caso fortuito, fuerza mayor o acción de terceros.

A fs. 67 y ss, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia del apoderado de la familia Lea-Plaza Cuadra y la asistencia del apoderado de ADT Security Service S.A., oportunidad en la que se contesta la denuncia y demanda civil interpuesta y se rinde la testimonial y documental que rola en autos, además se efectúan peticiones.

A fs. 83 y ss, la apoderado de la parte de ADT Security Service S.A., efectúa presentación por escrito.

A fs. 86 y ss, el apoderado de la parte de Nicolás Lea Plaza Edwards y familia efectúa presentación por escrito.

A fs. 105, la parte de Nicolás Lea Plaza Edwards y familia acompaña a fs. 92 y ss, copia de la carpeta investigativa referente al parte N° 6191 efectuado ante la 47ª Comisaria de Los Dominicos con fecha 7 de diciembre de 2014.

A fs. 126, la Fiscalía Local de Las Condes, remite copia de la carpeta investigativa de la causa RUC:0401194762-0, seguida por robo en lugar habitado.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a las tachas:

Primero: Que, la parte de ADT Security Service deduce tacha de inhabilidad en contra de la testigo Pamela Irma Marfil Rojas, presentada por las partes denunciante y demandante, fundada en el artículo 358 N° 7, atendido a que la testigo señaló que trabaja junto a la demandante y se ven todos los días, creándose entre ellas un vínculo de amistad.

Por su parte los denunciante y demandante de autos, deducen tacha de inhabilidad en contra de los testigos presentados por ADT Security Service don Carlos Dagoberto Palma Cárcamo y doña Yasna Gabriela Espinoza Fuentealba, las que se fundan en el artículo 358 N° 5, por ser ambos trabajadores

dependientes de la persona que los presenta, sin perjuicio del valor que se les asigne en definitiva.

Segundo: Que, la parte denunciante y demandante evacúa traslado respecto de la tacha opuesta argumentando que la amistad deberá ser calificada por el Tribunal por hechos graves, y como se advierte en el presente caso la relación de amistad que se forma es de aquellas que suele formarse entre colegas de trabajo.

Que, ADT Security Service al evacuar traslado respecto de las tachas opuestas en contra de los testigos presentados por su parte, el apoderado señaló que ambos testigos vienen a declarar con respecto a aspectos técnicos del sistema de operación de alarmas, por lo que sus declaraciones resultan esenciales.

Tercero: Que, teniendo presente la facultad entregada por el legislador para analizar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, y considerando que en esas circunstancias el sistema de valoración de prueba legal o tasada no resulta aplicable para este tipo de procedimiento, toda vez que las causales de inhabilidad establecidas en el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil impiden al juez asignarle valor probatorio a un testimonio, no ha lugar a las tachas deducidas.

b) En lo infraccional:

Cuarto: Que, del mérito del proceso resultan ser hechos no controvertidos, los siguientes: 1) Que, en la época de ocurrencia de los hechos existía un contrato vigente de fecha 10 de febrero de 2011 celebrado entre ADT Security Service y Eduardo Lea-Plaza Edwards, con respecto del inmueble ubicado en calle El Bautisterio N° 913, Las Condes; 2) Que, el día 6 de diciembre de 2014, ingresaron antisociales al domicilio de Eduardo Lea-Plaza Edwards y su familia y sustrajeron diversas especies; 3) Que, la alarma se encontraba conectada al momento del ingreso los ladrones; 4) Que, los delincuentes ingresaron a la propiedad por la ventana del dormitorio principal, la cual rompieron; 5) Que, en dicha oportunidad la alarma no se activó, no sonó.

Quinto: Que, en consecuencia resulta ser un hecho que corresponde al Tribunal determinar, si cabe alguna responsabilidad a ADT Security Service por la falta de activación de la alarma .

Sexto: Que, a fin de acreditar sus dichos las partes demandantes presentaron la testimonial que rola a fs. 68 y ss, de autos, de Valeria Cristiona Lama Placencia y de Pamela Irma Marfil Rojas, así como la documental que rola de fs. 1 a 14 (ambas inclusive), a fs. 56 a a 62 (ambas inclusive). Además de copia de carpeta investigativa emitida por al Fiscalía de Las Condes a fs. 92 y ss

En tanto, la parte de ADT Security Service acompañó a fs. 73 y ss la testimonial de Carlos Dagoberto Palma Cárcamo y doña Yasna Gabriela Espinoza Fuentealba y la documental que rola de fs. 29 a fs. 27 (ambas inclusive) y la de fs. 66.

Séptimo: Que, a fin de dilucidar el asunto sometido a conocimiento del Tribunal, nos estaremos a las declaraciones de las partes y a la prueba rendida en autos. En efecto, siendo un hecho de la causa que la alarma no sonó al momento que los delincuentes ingresaron al inmueble, cabe preguntarse la razón de que ello no ocurriera. Al respecto, la parte denunciada de ADT Security Service en su contestación de fs. 38 y ss, señaló que los delincuentes habrían entrado por la ventana del dormitorio principal de la propiedad, *“para la cual la parte demandante no tenía contratado sensor de apertura ni de rompimiento, evadiendo los sensores de alarma”* con lo que argumenta que por esa razón no se emitió ninguna señal de activación que pudiera ser recibida por ADT. Que, en relación a lo señalado por ADT en cuanto que los delincuentes supuestamente *“habrían evadido los sensores de alarma”*, cabe señalar que la denunciada no da ninguna explicación que permita entender la forma en que los delincuentes podrían haber entrado al inmueble eludiendo dichos sensores. La sola afirmación en tal sentido es del todo insuficiente para estimarla como cierta. Más aún tomando en consideración que precisamente en el dormitorio principal, por donde ingresaron los antisociales, efectivamente se contaba con sensor de movimiento. Ello es acreditado en autos por la fotografía acompañada por los denunciantes a fs. 11, no objetada por la contraria, que da cuenta que en el

vértice superior del dormitorio existe un sensor, como asimismo por el informe de señales que rola a fs. 66, acompañado por ADT Security Service que da cuenta que el día 7 de diciembre de 2014 a las 0:51 hrs se activó el rayo del dormitorio principal que fue la oportunidad en la cual habría entrado Carabineros al inmueble. Que, en esas circunstancias, el Tribunal ha llegado a la convicción que, sin perjuicio que el denunciante no haya tenido sensor de apertura o de rompimiento en la ventana del dormitorio principal por donde ingresaron los delincuentes, no es menos cierto, que sí contaba con sensor de movimiento en ese lugar, por lo que en definitiva la alarma al detectar movimiento debió haberse activado, lo cual no ocurrió.

Octavo: Que, en consecuencia, considerando que de conformidad al contrato suscrito entre las partes, la obligación principal contraída por la denunciada que consiste en recibir en la estación central de monitoreo las señales enviadas desde los equipos de alarma instalados en el inmueble, y analizarlas para determinar si constituyen o no una situación de emergencia y en su caso comunicarlo a las autoridades, y teniendo presente que en la especie no obstante que el sistema de alarma se encontraba operativo, éste no se activó, esta sentenciadora no puede sino concluir que cabe responsabilidad a ADT Security Service en los hechos denunciados, toda vez que la función específica de las alarmas en general es detectar la intrusión o presencia de personas en las áreas monitoreadas que hace activar las mismas lo cual es recibido por la oficina de monitoreo. Con ello se ha vulnerado el artículo 12 y 23 de la Ley 19.496, al prestar un servicio deficiente.

Noveno: Que, los testigos presentados por la parte de ADT Security Service, para desvirtuar su responsabilidad en los hechos, resultan del todo insuficientes para alterar la convicción a la que llegó el Tribunal según lo expuesto precedentemente. Ello por cuanto el testigo Palma Cárcamo, no es conocedor de los hechos materia de la causa, ya que manifestó que ignora la programación de alarma que tenía el domicilio en cuestión, así como también, el sector por donde ingresaron los antisociales. Por su parte las declaraciones de la testigo Espinosa Fuentealba, tampoco son suficientes, por cuanto ella argumenta

que se activó el sistema de alarma, sin embargo dicha circunstancia hace referencia al momento que hizo ingreso Carabineros al inmueble, y no la situación analizada.

Décimo: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia de fs. 15 y siguientes, interpuesta en contra de ADT Security Service S.A.

Décimo Primero: Que, con respecto a la solicitud de declaración de cláusulas abusivas del contrato suscrito, en la especie en lo que se refiere a la cláusula décimo octava, el Tribunal considerará el contrato suscrito entre las partes. En efecto en dicha convención ADT Security Service contrae la obligación de recibir las señales, analizarlas para determinar si constituyen o no señales de emergencia, comunicar vía telefónica a las autoridades correspondientes y dar aviso a las personas pertinentes. En consecuencia de la lectura de cláusula octava (que señala que “*ADT no será responsable de los perjuicios sufridos por la persona y bienes del suscriptor, en caso que los equipos fueren violados por extraños o bien en caso de un mal funcionamiento no comunicado de inmediato y por escrito a ADT, ni por el ingreso de extraños a la propiedad comprendida dentro de las Ubicaciones Monitoreadas*”) el Tribunal estima que lo establecido allí se contrapone al servicio ofrecido por la empresa denunciada, sino que sólo se refiere a excepciones que no altera la naturaleza del contrato, por lo que no ha lugar a la declaración de cláusulas abusivas.

c) En el aspecto civil:

Décimo Segundo: Que, con respecto a lo señalado por la parte demandada de ADT Security Service en su contestación de fs. 38 y ss, en cuanto que la demanda adolecería de manifiestos errores en el modo de ser propuesta, por cuanto no se habría demandado en forma previa a solicitar indemnización de perjuicios la resolución del contrato, el Tribunal considera que ello no es requisito para solicitar la indemnización de perjuicios, por cuanto ésta se basa en la infracción cometida por ADT Security Service, por no haber funcionado el sistema de alarma contratado.

Décimo Tercero: Que, los demandantes Nicolás Lea-Plaza Edwards, Constanza de la Cuadra Amenábar, y las hijas menores de éstos todas de apellidos Lea-Plaza de la Cuadra, deducen demanda civil de indemnización de perjuicios y denuncia por declaración de cláusulas abusivas en contra de ADT Security Service S.A., para que sean condenados a pagar la suma de \$6.110.000 por concepto de daño patrimonial que corresponde a la pérdida de pasaportes de la familia, cédulas de identidad, dinero en efectivo, joyas, relojes, cadenas y medallas de oro, tarjetas de crédito, llave de la copia del vehículo, 2 ipad, 1 computador, carteras y anteojos, perfumes y \$50.000.000 por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.

Décimo Cuarto: Que, con respecto al daño patrimonial solicitado, el Tribunal considerando la facultad para analizar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, y teniendo presente que la parte demandada no detenta la calidad de aseguradora respecto de las especies sustraídas, no ha lugar. Cabe señalar además, que del examen de la prueba documental rendida, en especial, del parte denuncia que rola a fs. 140 y ss, en donde no aparece la individualización de ninguna especie, y considerando que no existe en autos, prueba alguna que acredite que las especies denunciadas se encontraban efectivamente al interior del inmueble al momento de perpetrarse el hecho delictivo, resultando insuficiente la sola declaración del afectado para estos efectos, el Tribunal no puede sino rechazar la indemnización por este concepto.

Décimo Quinto: Que, con respecto a lo solicitado por daño moral (\$50.000.000) el Tribunal considerando que el sistema de alarmas y monitoreo contratados entre ADT Security Service y el demandante, tiene por objeto precisamente otorgar un sistema de protección a la vivienda del demandante y su familia, el cual no funcionó en su oportunidad por hecho imputable a la empresa, lo que sin duda provoca una sensación de peligro, inseguridad y vulnerabilidad, respecto de lo cual se creía estar protegido, llevan necesariamente a concluir al Tribunal que efectivamente los demandantes han sufrido un menoscabo moral, razón por la cual se acoge la demanda civil por este concepto, regulándose la

indemnización que por daño moral debe pagar ADT Security Service en la suma de **\$5.000.000**.

Décimo Sexto: Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, la indemnización señalada deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de noviembre de 2014, mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción; y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3 letra d), 23, 27, 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

a) Que, se condena a ADT Security Service, a pagar una multa de **10 UTM**, por infringir lo dispuesto en los artículo 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

b) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 15 y siguientes por las partes de **Nicolás Lea-Plaza Edwards**, C.I. N° 11.843.948-1, y doña **Constanza de la Cuadra Amenábar**, C.I. N° 9.969.164-6, por sí y en representación de sus hijas menores de edad **Elisa, Paz y Laura** todas de apellidos Lea-Plaza de la Cuadra, en contra de ADT Security Service, representado en autos por don Leopoldo Falcone, obligándosele a pagar la suma total de **\$5.000.000** reajustada de acuerdo a lo señalado en el considerando décimo sexto del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidas en el período entre la fecha de ejecutoria de esta sentencia y aquella en que se verifique el pago, con costas, debiendo rechazarse en lo demás solicitado.

DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.



Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

