

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A

Av. Irarrázaval N° 2434, piso 4

Rol N° 886-2016-1

Ñuñoa, veinticinco de agosto de dos mil dieciséis



VISTOS Y CONSIDERANDO:

**PRIMERO:** Que, a fs. 21, **FRANCISCO JAVIER MIGLIARDI ZAMBRANO**, abogada, cédula de identidad N° 16.321.571-3, en representación de doña **MARÍA ELENA CASTRO ABARCA**, cédula de identidad N° 10.066.230-2, soltera, dentista, ambos con domicilio en Paseo Estado N° 360, oficina 803, comuna de Santiago; interpuso denuncia infraccional en contra de **VERISURE CHILE SpA**, Rut 76.058.647-1, representado en forma legal para estos efectos por don **FRANCISCO DE BORJA GONZÁLEZ RODRIGO**, cuyo profesión u oficio ignora, ambos con domicilio en Av. Del Valle N° 841, oficina 401, comuna de Huechuraba. Funda su acción por infracción al artículo 12 de la Ley N° 19.496 manifestando que desde el mes de abril del año 2015 tiene una relación contractual vigente con la denunciada que consiste en un servicio de monitoreo y alarma en su domicilio particular ubicado en calle Los Alerces N° 3066, comuna de Ñuñoa. Agrega que con fecha 21 de agosto de ese mismo año, producto de un viaje, dejó dicho inmueble cerrado y con la alarma correctamente activada, tal como se lo habían indicado. Con todo, al día siguiente, alrededor de las 22:45 horas, recibió una llamada telefónica de la denunciada para informarle que la alarma se había activado pero no registraban movimientos dentro de la casa, por lo que se trataría de una falsa alarma y no ameritaba dar aviso a carabineros. Sin embargo, la Sra. Castro Abarca se comunicó con Policía de Investigaciones (PDI) para que personal de dicha institución verificara tales hechos; al llegar al sitio del suceso, funcionarios policiales constataron que un número indeterminado de sujetos habían ingresado a su hogar, forzando el portón eléctrico de acceso peatonal y, posteriormente, derribando un vidrio de la puerta trasera, por donde entraron, sustrayendo diversas especies valuadas en una cantidad equivalente a \$3.000.000.- La denunciante afectada con el robo solicitó a la denunciada las imágenes grabadas aquella noche, sin embargo, su solicitud fue denegada por cuanto las cámaras instaladas no lograron captar ningún tipo de imagen, aun cuando esa era la principal función del servicio contratado. En suma, reclama que Verisure actuó con negligencia en su deber de monitorear su inmueble, toda vez que dicha empresa no dio aviso a carabineros ni facilitaron las imágenes del robo, a pesar de que hasta sus vecinos escucharon la alarma activada. A su vez, por el primer otrosí de la misma presentación, en virtud de lo establecido en el artículo 24 de la ley del ramo, dedujo demanda civil en contra del proveedor denunciado, solicitando que sea

CONFORME CON SU ORIGINAL



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A

Av. Irarrázaval N° 2434, piso 4

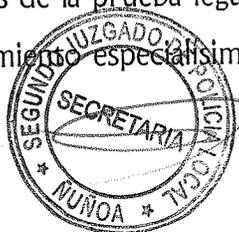
condenado a pagar la suma de \$3.343.391.-, por daño emergente; más reajustes e intereses, con expresa condena en costas. Dichas acciones aparecen válidamente notificadas a **fs. 27**.

**SEGUNDO:** Que, a **fs. 69**, Jaime Figueroa Bañados, abogado, representando a Verisure Chile SPA rindió declaración indagatoria por escrito, negando y controvertiendo todas las afirmaciones y expresiones contenidas en la denuncia, ya que conforme al vínculo contractual que liga al proveedor con la denunciante, consistente en instalación y servicios que incluye un plan de acción y condiciones generales de monitoreo de alarma, ha sido la Sra. Castro Abarca la que no ha cumplido con sus obligaciones, por tanto no existiría nexo causal entre los hechos denunciados y los supuestos perjuicios reclamados. Agrega que la empresa no es una aseguradora. Por último, sostiene que la denunciante mantiene una deuda vigente con Verisure Chile SpA.

**TERCERO:** Que, a **fs. 118**, se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la denunciante María Castro Abarca, asistida por los abogados Francisco Migliardi Zambrano y Daniel de la Fabian Flint; y del abogado Jaime Figueroa Bañados, en representación de la denunciada y demandada Verisure Chile SPA. La actora ratificó su libelo íntegramente y solicitó que sea acogido en todas sus partes, con costas. A su turno, la contraria contestó por escrito acciones impetradas en su contra rechazando de plano la responsabilidad que se le imputa, solicitando que dicha presentación se tuviera como parte integrante de la audiencia. Respecto a la prueba documental, la demandante reiteró antecedentes aportados al proceso de **fs. 1 a 20**, además acompañó, con citación de la contraria, documentos de **fs. 96 a 111**. La demandada también reiteró antecedentes aportados de **fs. 28 a 68**, y acompañó, con citación, documentos de **fs. 112 a 117**. Es dable puntualizar que ninguno de los documentos aportados en la especie fue objetado u observado por la parte contra la cual se hicieron valer. En relación con la prueba testimonial, ambas partes rindieron. De la denunciante, conforme a lista rolante a **fs. 25**, consistió en los dichos de Karen Florencia Torrealba Abarca, cédula de identidad N° 16.121.537-6, y Jorge Daniel Matamala Lizana, cédula de identidad N° 9.032.039-4, ambos comerciantes y con domicilio en calle Álamos N° 1960, comuna de Santiago; ambos tachados en virtud de lo dispuesto en el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil N° 1) y 6), por tratarse de la hermana y padrastro de la demandante, respectivamente. Cabe destacar que ambas tachas opuestas, cuyos traslados fueron evacuados en el mismo acto, quedaron para ser resueltas en definitiva. De esta forma, es preciso hacer presente que en razón de la materia de autos ninguna causal de inhabilidad (sea relativa o absoluta) contemplada en la ley general, que sienta las bases de la prueba legal o tasada, puede ser sopesada de igual forma para un tipo de procedimiento especialísimo, acompañado de la

CONFORME CON SU ORIGINAL

2



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A

Av. Irarrázaval N° 2434, piso 4

sana crítica, y que recae en esta sede jurisdiccional, más aun teniendo presente que se hace necesario recabar la mayor cantidad de fuentes de información a fin de solucionar el conflicto de fondo. Con todo, analizados ambos casos de manera particular y dada la calidad que ostentan ambos testigos tachados (hermana y padrastro), es evidente que existe un vínculo más allá de lo legal, de carácter sentimental y afectivo, que hace inviable pretender ponderar sus relatos sin calificarlos como carentes de imparcialidad, sumado ello a que estamos en presencia de testigos meramente de oídas; en consecuencia, son razones fundadas para que las tachas opuestas respecto de ambos comparecientes sean acogidas y junto con ello sus declaraciones no sea consideradas al momento de resolver estos autos. A continuación, por la denunciada prestaron declaración, según lista rolante a **fs. 95**, Jessica Paola Bravo Vargas, cédula de identidad N° 16.091.567-6, ejecutiva de Verisure, y Rubén Aquiles Tapia Bello, cédula de identidad N° 15.403.176-6, ambos con domicilio para estos efectos en Av. Del Valle N° 841, comuna de Huechuraba, siendo tachada sólo la primera conforme a lo establecido en el artículo 358 N° 4) del Código de Enjuiciamiento Civil y que, previo traslado de la demandada, quedó para ser resuelta en definitiva. Ahora bien, siguiendo la misma línea argumentativa anterior, este sentenciador amparado en la sana crítica, habida cuenta que se trata de una trabajadora de Verisure, lo que en caso alguno impide que declare acerca de los hechos que se investigan, dado que se trata de dilucidar la forma en que habrían sucedido los acontecimientos descritos en la especie, será rechazada la tacha promovida en su contra, por ende, se admitirá su testimonio en el caso subjuice. En relación con las peticiones, solamente la parte de Verisure Chile SpA formuló en orden a citar a absolver posiciones a la denunciante doña María Castro Abarca, solicitando la custodia en Secretaría de este Tribunal del respectivo sobre que contenía el pliego de posiciones. Así, consta en audiencia celebrada a **fs. 125**, con la presencia de los apoderados de ambas partes, se procedió a la apertura, lectura e incorporación del pliego de posiciones al proceso. Asimismo, rola a **fs. 127** acta que da cuenta de audiencia especial de percepción de CD con la presencia de las partes ya individualizadas, en la cual se dejó constancia que en el audio se escucha que una persona -mujer-, empleada de Verisure, llama por teléfono a la denunciante María Castro, quien señala su clave, luego la empleada le informa que se activaron las alarmas de los perímetros exteriores; la denunciante le comunica que no se encuentra en su domicilio y que eso implica que le están entrando a robar, le manifiesta que es María Elena Castro, la dueña de casa; la empleada le comunica que se hará un monitoreo y que le informará, la clienta contesta: "por favor que vaya carabineros ya que le han entrado a robar cuatro veces". La empleada se despide. Termina la comunicación. Sin perjuicio de lo anterior, como medida para mejor resolver, este juez solicitó a Verisure aportar información especial y

CONFORME CON SU ORIGINAL



Av. Irarrázaval N° 2434, piso 4

detallada que fue incorporada de **fs. 131 a 134**. Se dio por evacuado el comparendo para todos los efectos legales.

**CUARTO:** Que, a **fs. 137**, encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

**QUINTO:** Que, en el caso de marras existe un hecho no controvertido, consistente en que la Sra. María Elena Castro Abarca, con fecha 22 de agosto de 2015, en circunstancias que se encontraba fuera de la ciudad, sufrió el robo de varias especies desde el interior de su domicilio ubicado en Los Alerces N° 3066, comuna de Ñuñoa, pese a que mantenía un sistema de alarma y monitoreo, de carácter preventivo o disuasivo, contratado con Verisure Chile SpA. Por esta razón imputa a la denunciada un actuar negligente puesto que habría fallado su sistema de monitoreo y tampoco habría dado aviso a carabineros, incumpliendo el contrato suscrito en abril de ese mismo año.

**SEXTO:** Que, en base a este hecho, la decisión de la litis exige verificar si el proveedor en cuestión adoptó todas las medidas de resguardo necesarias que la obligaba conforme al servicio prestado, el cual se encuentra expresamente detallado en el contrato celebrado por las partes; y de no ser así, determinar la responsabilidad que le cabe a la demandada, no obstante los eventuales perjuicios ocasionados por ésta, como proveedor, en caso de negligencia y menoscabo frente a los derechos de la demandante, en su calidad de consumidor.

**SÉPTIMO:** Que, en cuanto a las alegaciones formuladas por Verisure Chile SpA en su escrito de contestación agregado al proceso, ésta indica que: **(i)** la empresa ha cumplido cabal y diligentemente con sus obligaciones contractuales, y ninguna falla o deficiencia se ha verificado respecto de los servicios que hasta la fecha -de presentación del libelo- se le presta a la denunciante. Dicho servicio de monitoreo de alarmas consiste en la gestión por parte de la Central de Monitoreo de Verisure de señales de activación de alarma enviadas desde el panel del equipo, que se hayan originado por alguno de los elementos de protección instalados en la Zona Monitoreada del inmueble de la contraria; **(ii)** las activaciones de alarmas generadas por cualquiera de los elementos de protección instalados en la zona monitoreada se verifican por Verisure a través de los medios técnicos a su alcance. Se señala en el contrato que las partes se someterán al procedimiento previsto en las condiciones particulares de servicio descritos en el 'Plan de Acción' y sus sucesivas modificaciones; **(iii)** en las condiciones particulares del plan de acción que rige a las partes, se señala que si se activa la alarma procedente de la captación de los elementos de detección instalados, no hay desconexión del usuario. Este no contesta al módulo de

CONFORME CON SU ORIGINAL 4



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A

Av. Irarrázaval N° 2434, piso 4

habla-escucha, que fue exactamente lo que habría sucedido en la especie, Verisure procederá a realizar la llamada de comprobación a los contactos principales y/u operativos establecidos en el anverso del contrato para que, en función de sus posibilidades, acudan al inmueble, a fin de comprobar la realidad de la activación de alarma. En caso de no poder dar aviso de activación de alarma a los contactos principales y/u operativos, se realizará una segunda ronda de intentos de comunicación con los contactos principales y/u operativos. Si luego de la segunda ronda de intento, no es posible avisar a los contactos principales y/u operativos de la activación de alarma, Verisure estará facultado para proceder a ejercer las acciones que a su derecho convenga. En el caso de tener contratado el servicio 'Acuda', Verisure enviará personal al inmueble para verificar la realidad del salto de alarma; **(iv)** conforme a lo expuesto, Verisure se obligó a actuar de conformidad al Plan de Acción que es parte integrante del contrato suscrito entre las partes y lo que consta tanto en el informe emitido por la empresa, el cual fue entregado a la clienta mediante correo electrónico con fecha 28 de agosto de 2015, en las grabaciones telefónicas cuyas transcripciones fueron reproducidas, y en el registro de la Central de Monitoreo de la empresa, todo lo anterior debidamente acompañado a fs. 55 y siguientes; y **(v)** respecto a la imposibilidad de la clienta de obtener imágenes por no haber sido éstas facilitadas por la denunciada, sostiene que aquello es totalmente falso pues jamás han sido solicitadas. Luego, aclara que en el caso de marras las activaciones se produjeron en la Zona 5 designada como 'Perimetral Fachada Trasera', que corresponde a un detector perimetral que se encuentra en el exterior del inmueble, el cual no saca fotos. En definitiva, concluye señalando que Verisure Chile SpA actuó diligentemente, apegada al protocolo establecido para estos casos, informando de la activación de la alarma a la clienta, para luego comunicarse con carabineros a través de la plataforma Alpha III (fs. 80)

**OCTAVO:** Que, con la denuncia de fs. 21, acorde al análisis de los hechos investigados, en concordancia con las pruebas tenidas a la vista, declaraciones de testigos hábiles, y demás antecedentes allegados al caso sublite, que este sentenciador aprecia y pondera de conformidad a los principios de la sana crítica, ha arribado a la convicción que la denuncia intentada por la Sra. Castro Abarca carece de los elementos de juicio suficientes que le permitan acreditar en forma fehaciente e indubitada la veracidad de las infracciones que le imputa a Verisure Chile SpA. Lo anterior, por cuanto el proveedor denunciado dio estricto cumplimiento al contrato de prestación de servicios que lo vincula con la denunciante, no obstante que esta última sufrió el robo de especies en su inmueble, perpetrado por malhechores, pese a que contaba con un sistema de seguridad (disuasivo o preventivo) que buscaba, fundamentalmente, evitar la comisión de ese tipo de hechos ilícitos. Al respecto, ambos testigos de la denunciada están contestes en sus dichos pues

CONFORME CON SU ORIGINAL



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A

Av. Irarrázaval N° 2434, piso 4

corroboran el protocolo llevado a cabo por la empresa desde el momento en que se activó la alarma y comenzó a operar el sistema de seguridad, que consistió básicamente en llamadas telefónicas, monitoreo de cámaras al interior del inmueble (en el exterior no hay) y comunicación interna con carabineros, vía sistema Alpha III, quienes realizaron el procedimiento de rigor. Sin embargo, en ningún evento la empresa Verisure estuvo obligada a efectuar cualquier acción distinta a la que por contrato le correspondía, y según las probanzas rendidas en la especie aquello lo cumplió a cabalidad, tal como consta de fs. 131 a 134, pues se trata de documentos que no fueron objetados u observados por la demandante y que constituyen, por consiguiente, prueba irrefutable. Sumado a ello, de las respuestas entregadas por la Sra. Castro Abarca durante la absolución de posiciones de fs. 126, se colige que ésta tuvo pleno conocimiento de lo que estaba ocurriendo en su domicilio desde el instante en que el sistema de seguridad se activó, o sea, el servicio ofrecido operó adecuadamente. En este sentido, resultaría absurdo imputarle a Verisure Chile SpA responsabilidad al nivel de Compañía de Seguros, porque sencillamente no lo es. Con todo y a modo ilustrativo, si el servicio ACUDA, que consiste en la verificación de alarmas mediante desplazamiento de personal habilitado por la empresa, hubiere estado incluido en el contrato suscrito por la denunciante, la acción preventiva o disuasiva de Verisure habría resultado ser más efectiva, colaborando con carabineros, no obstante que al inmueble, primeramente acudió personal de la Policía de Investigaciones, situación -en todo caso- meramente circunstancial y que no altera en nada lo que se viene resolviendo. Asimismo, a este juzgador le llama la atención y, por ende, no puede dejar de mencionar que, aun cuando la Sra. Castro Abarca reconoce abiertamente que no había cumplido con su obligación de pago mensual por el servicio contratado con la denunciada desde el mes anterior a la perpetración del delito de robo, o sea, julio del año 2015 (fs. 67), Verisure continuó ejecutando su Plan de Acción a todo evento, conforme a lo pactado en su oportunidad. Esto es, bajo ningún respecto se podría configurar un actuar negligente de esa empresa. En este contexto, la acción infraccional intentada por doña María Elena Castro Abarca en contra de Verisure Chile SpA será desestimada en su totalidad.

**NOVENO:** Que, atendida la conclusión a que ha arribado este sentenciador y que se deja expuesta en el considerando precedente, la demanda civil de indemnización de perjuicios impetrada por la actora, deberá ser rechazada íntegramente, sin costas.

Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en los artículos 50 y 50 A de la Ley N° 19.496; artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 y artículos 7° y siguientes de la Ley N° 18.287;

CONFORME CON SU ORIGINAL



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A

Av. Irarrázaval N° 2434, piso 4

SE DECLARA:

1.- Que, **no se hace lugar** a la denuncia de lo principal de fs. 21. En consecuencia, se absuelve a **VERISURE CHILE SpA**, representada legalmente por don **FRANCISCO DE BORJA GONZÁLEZ RODRIGO**, todos ya individualizados, de toda responsabilidad en los hechos investigados en esta causa.

2.- Que, **se rechaza** la acción civil incoada por el primer otrosí de fs. 21.

3.- Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad, archívese.

JSC/Rol N° 886-2016-1

PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA, JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A. AUTORIZA LA SRA. LUCÍA DEL RÍO MORENO, SECRETARIA TITULAR.-

CONFORME CON SU ORIGINAL



