

Proceso Rol N° 13.985-5-2015
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, veintisiete de septiembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A **fs.48 y siguientes** don **Nicolás Rojas Covarrubias**, abogado, domiciliado en calle Sebastián Elcano N° 551, comuna de Las Condes, interpone querrela infraccional y demanda de indemnización de perjuicios, en contra de **Seguridad y Telecomunicaciones S.A.**, en adelante *Security Sat*, representada por don Amir Zabilsky Paz, ambos domiciliados en Avda. Las Condes N° 7.700, piso 1, comuna de Las Condes, fundando sus acciones en la circunstancia de haberse infringido por la denunciada las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores; toda vez que habría obrado con negligencia en la prestación del servicio contratado al no dar cumplimiento a los términos y condiciones en que se acordó el contrato de sistema de alarma domiciliaria, y que a consecuencia de dicho actuar negligente, su parte fue víctima de un robo en el inmueble resguardado con el sistema de alarma y monitoreo que debía prestar la demandada, de acuerdo a los siguientes antecedentes:

1) Que, con fecha 10 de septiembre de 2013, habría suscrito contrato de prestación de servicios de seguridad para su residencia familiar ubicada en calle Sebastián Elcano N° 551, comuna de Las Condes, y que tras su instalación, el sistema habría quedado operativo consistente en un sistema de alarmas que estaría conectado inalámbricamente con la central de monitoreo de la denunciada, equipado además, con una batería que permitiría alimentar el sistema hasta por ocho horas en caso de corte de suministro eléctrico; que de acuerdo a los términos contractuales, la central de monitoreo al recibir una señal de alarma obliga a *Security Sat* a informar al cliente, verificando la contraseña acordada y llamando a la unidad policial más cercana, que en la especie las personas designadas a contactar eran el actor, su cónyuge, doña María Consuelo Gil Lira, y luego otras personas, en orden de prioridad.

2) Que, la instalación del sistema de seguridad habría tenido un costo de \$ 1.067.211.-; más un pago mensual de UF 1,3 más IVA, que

ascendería aproximadamente a la suma de \$38.500.-; señalando que los equipos instalados sólo tendrían utilidad al ser empleados con la empresa demandada.

3) Que, el día 6 de febrero de 2015, encontrándose junto a su familia de vacaciones en la localidad de Algarrobo, y habiendo dejado conectado el sistema de alarma con normalidad en su domicilio, habría recibido un llamada de la empresa Security Sat, que no habría alcanzado a contestar, sin embargo habría decidido tomar fotografías con las dos cámaras instaladas en su domicilio las que pueden ser revisadas desde su celular, y en ese momento las cámaras no mostraban alteración ni movimiento alguno en su residencia.

4) Que, el domingo 8 de febrero de 2015, su cónyuge lo habría alertado respecto de la notificación de utilización no autorizada de unas de sus cuentas de internet, por lo que contactó telefónicamente a la denunciada, oportunidad en que la operadora que lo atendió le habría señalado que había un problema de comunicación con el sistema de alarma y que para solucionarlo debían hacer pruebas desde el domicilio, no obstante encontrarse de vacaciones; que debido a las circunstancias sospechosas decidieron junto a su cónyuge interrumpir sus vacaciones y volver a Santiago a fin de verificar el estado de su domicilio, constatando a su llegada el día 10 de febrero de 2015, que delincuentes habían ingresado violentamente a su casa, tras cortar las rejas de la cocina, destrozando la puerta de seguridad, sustrayendo varios dispositivos electrónicos y joyas que guardaban en su hogar, procediendo a formular la denuncia policial correspondiente.

5) Que, a pesar del violento ingreso y el tiempo en que los delincuentes debieron permanecer en su domicilio, el sistema de alarma no se habría activado, no obstante que contemplaba sensores en puertas y ventanas exteriores, así como sensores de movimiento en ambos pisos del inmueble, pudiendo verificar que su casa se encontraba en ese momento sin suministro eléctrico, que había sido cortado desde el medidor, que ante tales hechos habría llamado a Security Sat, que tras media hora habría llegado a su domicilio una camioneta de la empresa, en que el empleado luego de revisar la casa llamó a la central, señalándole que era habitual que los delincuentes cortaran la energía esperando que se descargara la batería para ingresar al día siguiente.

6) Que, ese mismo día durante el proceso de reconexión de la alarma, al conectarse con el historial de eventos de su sistema, habría verificado que se produjeron eventos que no le fueron informados,

consistente en corte de suministro e informe de baja de batería en el sistema de control.

7) Que, en mérito de lo señalado anteriormente estima que Securiy Sat ha actuado con negligencia debido a fallas y deficiencias en la prestación del servicio, causándole daños patrimoniales y morales, vulnerando los estándares de profesionalidad que está obligado a cumplir y con los cuales se promociona, faltando a sus deberes en cuanto a : 1) Defectos en la comunicación de hechos relevantes, puesto que habría omitido el corte del suministro eléctrico; 2) Servicio deficiente en la calidad del sistema de alarma, puesto que no se habría activado al ingresar los delincuentes a su hogar, por lo que no tendría la calidad que la empresa denunciada promocionaba; y 3) Negligencia en el envío del móvil de verificación, ya que de acuerdo al contrato ante una anormalidad, la denunciada debía enviar un móvil a su domicilio a verificar la situación, lo que no habría ocurrido.

En mérito de lo anterior, solicita 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 \$ 7.383.040.-por concepto de daño emergente y la suma de \$ 40.000.000.-por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones notificadas a fs. 63.**

A fs.70 don **Sergio Vivanco Araya**, abogado, en representación de **Seguridad y Telecomunicaciones S.A.**, formula declaración indagatoria solicitando el rechazo de las acciones interpuestas en su contra fundado en: **1)** Que, respecto de la imputación efectuada en la querrela de fs. 48, en la especie no habría existido activación de la alarma instalada en el domicilio del actor, entendiéndose por tal, cuando la sirena del sistema comienza a sonar y envía una señal a la central de monitoreo, la que es procesada por un operador, activando el protocolo correspondiente descrito en el contrato respectivo; que en el caso de autos, su representada habría recibido en su sistema de monitoreo con fecha 6 de febrero de 2015 a las 22: 11 horas, una señal de falla de energía, llamando al celular del Sr. rojas que no fue contestado, enviando además, un móvil al domicilio del usuario donde no se habría podido constatar alguna anormalidad, procedimientos que se realizan en caso de corte de energía que serían eventos normales en Santiago y que no constituyen una activación de la alarma de acuerdo a lo especificado en el contrato y protocolos respectivos, por lo que no habría correspondido llamar a Carabineros o Seguridad Ciudadana; **2)** Que, tampoco sería efectivo que

los equipos del sistema de alarma sólo pueden utilizarse con Security Sat, ya que el actor habría adquirido los equipos, por lo que puede utilizarlos con cualquier empresa;3)Que, el denunciante no habría puesto en conocimiento de la empresa denunciada que dejaba su residencia sin moradores por vacaciones, puesto que en este caso se activaría un sistema adicional denominado Clave Azul, que consistiría en un patrullaje preventivo diario, estimando que en este caso y dada la creciente tasa de delincuencia habría correspondido al denunciante adoptar medidas preventivas, como no dejar joyas de valor en el domicilio;4)Que, respecto del llamado fallido el día 6 de febrero de 2015, debido al corte de energía, señala que de acuerdo al protocolo se envió un móvil al domicilio del actor, verificándose por el patrullero que no existía anomalía exterior en el inmueble, por lo que aún cuando no se produjo activación de la alarma, su representante intentó comunicarse telefónicamente con el cliente y envió un móvil a verificar, por lo que no incurriría en las infracciones que se le imputan, como constaría en las cláusulas cuarta y quinta del contrato.

Que, sostiene asimismo que la querrela y demanda interpuestas por el Sr. Rojas, resultarían temerarias al encontrarse prescrita la acción y debido a la falta de diligencia y mala fe contractual por no asumir la responsabilidad por actos propios, puesto que el actor habría adquirido el sistema de alarma denominado SAT BOX, en que el usuario puede monitorear directamente en tiempo real lo que está ocurriendo con su sistema de alarma vía internet, e incluso visualizar sectores del inmueble mediante cámaras que toman fotos o videos, como expresamente lo ha reconocido, al señalar que habría verificado el estado de normalidad de su inmueble el día 6 de febrero de 2015 desde su celular mediante las cámaras instaladas, pudiendo asimismo, constatar a través de la misma vía el estado de su sistema de alarma, incluidas conexiones, desconexiones, corte de energía y baja de baterías, estimando en consecuencia que habría faltado a su deber de diligencia, ya que registrando una llamada de la empresa de seguridad y teniendo acceso a ver el historial del sistema de alarma, no verificaron lo que sucedía en su hogar, lo que resulta incompatible con la actitud de quien dejaría joyas valiosas en su domicilio, estimando que se vulneraría el principio de ejecución de buena fe de los contratos establecido en el artículo 1546 del Código Civil, debido a la displicencia de actor y su cónyuge ante los hechos en que se funda las acciones, exigiendo como contrapartida una

serie de conductas que no estarían contempladas en el contrato, lo que constituiría aprovecharse de mala fe de sus actos propios.

Que, señala además, que su parte no habría incurrido en los incumplimientos contractuales que se le imputan respecto a: 1) Defectos en la comunicación de hechos relevantes, reiterando que la parte querellante siempre tuvo acceso a conocer el historial del sistema de alarma, por lo que pudo informarse oportunamente del corte de energía y la baja de energía registrada por el mismo, sosteniendo en todo caso que contractualmente no existía obligación de su parte en cuanto dar aviso de tales hechos, no obstante lo cual igualmente se habría llamado al celular del actor y enviado un móvil a verificar el aspecto exterior del domicilio; 2) Servicio deficiente en la calidad del sistema de alarma, que al respecto señala que durante todo el período que el sistema contó con suministro de energía incluyendo la proporcionada por la batería, el sistema habría funcionado, y la alarma durante ese lapso no se habría activado, y que el actor debió verificar el estado de su domicilio al conocer el corte de energía que le afectaba, sin que pueda imputarse a su parte la falta de servicio ya que el sistema de alarma no habría emitido señal alguna; y 3) Negligencia en el envío del móvil de verificación, que tal afirmación sería inexacta, toda vez que al registrarse el corte de energía se habría enviado un móvil a revisar el domicilio. Por todo lo anterior no existirían infracciones a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, resultando en consecuencia en su parecer improcedente la demanda civil deducida en autos.

A **fs.134** y siguientes, y **fs.298** y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo y su continuación, con la asistencia del denunciante y demandante y su apoderado, y de los apoderados de la parte denunciada y demandada, Seguridad y Telecomunicaciones S.A., oportunidad en que se efectúa la contestación en minuta escrita incorporada a la audiencia, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A **fs.310** rola Acta de Absolución de Posiciones de la parte de Security Sat, en que don Sergio Vivanco Araya, reitera los hechos expuestos en los descargos.

A **fs.315** rola Acta de Absolución de Posiciones de la parte de don Nicolás Rojas Covarrubias, de cuyos dichos mantiene lo señalado en su querrela y demanda civil.

A **fs.325** rola Acta de Exhibición de Pendrive que contiene 5 aviso publicitarios de productos tecnológicos en formato PDF.

A **fs.327** rola Acta de Exhibición de Cd aportado por la parte querellante que contiene grabaciones de imágenes de personas portando diferentes joyas.

A **fs.331** rola Acta de Exhibición de Cd aportado por la parte querellada que contiene grabaciones de pruebas de funcionamiento del sistema de alarma.

A **fs.364** rola Informe de Chilectra S.A.

A **fs.370** rola Informe Pericial realizado por el perito designado en autos don Martín Montalva Paredes, cuyo cometido corresponde en determinar el funcionamiento del sistema de alarma Sat Box instalado en el domicilio del querellante, y si este estuvo operativo entre los días 6 y 10 de febrero de 2015.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la excepción de Prescripción:

PRIMERO: Que, a fs. 104 la parte de Security Sat al contestar la querella opone excepción de Prescripción, fundada en que las supuestas infracciones que alega la parte denunciante se habrían cometido entre los días 6 y 10 de febrero de 2015, por lo que al momento en que fueron notificadas las acciones a su parte con fecha 15 de agosto de 2015, según atestado de fs.63, había transcurrido el plazo de 6 meses a que se refiere el artículo 26 de la Ley N° 19.496, al establecer que las acciones contravencionales que dicha ley contempla, prescriben en el plazo de 6 meses contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva, sosteniendo que no basta la simple interposición de la querella y demanda para interrumpir la prescripción, sino que es necesario la notificación de la demanda.

SEGUNDO: Que, la parte querellante solicita el rechazo de la excepción de Prescripción, puesto que la prescripción señalada se rige por las reglas establecidas en el artículo 54 de la Ley N° 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, que regula expresamente la interrupción de la prescripción, por lo que no estando contemplada esta materia en la Ley N° 19.496, se debe recurrir a la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, solicitando el rechazo de la excepción con costas.

TERCERO: Que, en relación a la excepción opuesta por la demandada, debe consignarse que el artículo 26 de la Ley N° 19.496 señala : “ *Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.* ” ; siendo aplicable en la especie las normas contenidas en la Ley 18.287 en relación a la Ley N° 15.231 Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, y no las disposiciones del Código Civil como lo sostiene la parte denunciada, constando en el proceso que los hechos que se denuncian habrían ocurrido entre los días 6 a 10 de febrero de 2015, se concluye que al momento de la interposición de la denuncia – fs.48- con fecha 29 de julio de 2015, la acción contravencional impetrada se encontraba vigente, al no haber transcurrido el plazo de seis meses a que se refiere el mencionado artículo 26, razón por la cual se rechaza la excepción de prescripción alegada por la parte querellada y demandada.

b) En Cuanto a las tachas:

CUARTO: Que, la parte querellante formula tacha respecto de los testigos doña Natalia Aracelli Escaída Verdugo y don Rodrigo Ruperto Salgado Mellado, presentados por la querellada, por afectarle a la primera las causales de inhabilidad establecidas en los N° 4, 5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, y al segundo, las de los numerales 4 y 5 de la disposición citada, al señalar ambos testigos ser trabajadores dependientes de la empresa Seguridad y Telecomunicaciones S.A. - *Security Sat-* , y conocer los hechos en esa calidad, debido al fuerte vínculo de subordinación y dependencia que los liga con la parte que presenta su testimonio. Que, la parte demandada solicita el rechazo de la tacha, toda 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 no se ven amenazados en su fuente laboral si se negaren a declarar, por lo que ya no sería una inhabilidad para testificar, sin que además, se configure la causal del N° 6, puesto que no se establecen motivos para que la testigo fuera parcial; que, por último argumenta, que en autos la prueba se aprecia de acuerdo a la sana crítica y no es reglada como en el procedimiento ordinario, de manera que el Juez podría admitir al testigo como hábil.

QUINTO: 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 querellante respecto de ambos testigos, debiendo en consecuencia acogerse la tachadura opuesta por estimarse que son inhábiles para declarar en esta causa y en consideración a que las normas del Código de Procedimiento Civil son supletorias de las disposiciones de la Ley N° 18.287, según lo dispone expresamente el artículo 50 B de la Ley N° 19.496.

Que, el Tribunal omitirá pronunciarse sobre las otras causales de inhabilidad alegadas, por ser innecesario, de conformidad a lo declarado precedentemente.

c) En el aspecto infraccional:

SEXTO: Que, la parte denunciante de don Nicolás Rojas Covarrubias, sostiene que el proveedor denunciado – *Security Sat*-, habría infringido lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, al obrar con negligencia en la prestación del servicio ofrecido y de acuerdo a los términos del contrato respectivo, imputándole los siguientes incumplimientos: 1) Defectos en la comunicación de hechos relevantes; 2) Servicio deficiente en la calidad del sistema de alarma; y 3) Negligencia en el envío del móvil de verificación, los que estarían configurados por los hechos relatados en la parte expositiva del presente fallo, debido a que en su parecer la empresa denunciada no habría comunicado el registro de corte de suministro de energía del domicilio y posterior baja de las baterías del sistema de seguridad, las que finalmente se agotaron, sin que la alarma se hubiera activado al ingresar a su inmueble terceros extraños que violentaron el ingreso y sustrajeron sin ser detectados joyas y artículos tecnológicos de alto valor, estimando que tal omisión corresponde a un actuar negligente de la empresa denunciada, que produjo menoscabo en su patrimonio al ser víctima de robo.

SÉPTIMO: Que, la parte de *Security Sat* al contestar las acciones interpuestas en su contra solicita su rechazo, señalando que no existirían hechos constitutivos de infracción, puesto que no se habría producido en

ningún momento la activación de la alarma, reiterando lo expuesto latamente en su declaración indagatoria que rola a fs.70, que ha sido consignado en la parte expositiva de la sentencia.

OCTAVO: Que, la cuestión controvertida resulta en determinar si la denunciada- Security Sat- fue negligente en la prestación del servicio ofrecido, causando menoscabo al consumidor denunciante debido a supuestos defectos en la comunicación de hechos relevantes; deficiencia en la calidad del sistema de alarma y negligencia en el envío del móvil de verificación, puesto que delincuentes habrían ingresado al domicilio del actor sin que se activara el sistema de alarma y sin que previamente el proveedor querellado, hubiese informado de anormalidades que afectaban el sistema, consistente en corte de suministro eléctrico y baja en las baterías de respaldo, lo que habría propiciado el ingreso de terceros que habrían violentando el domicilio del actor sin ser detectados.

NOVENO: Que, la parte querellante a fin de acreditar los hechos en que funda sus acciones acompañó los siguientes antecedentes: **1)** De fs. 3 a 32 rola protocolización de fotografías de la propiedad ubicada en calle Sebastián Elcano N° 551, Las Condes, las que fueron tomadas el día 10 de febrero de 2015; **2)** A fs.33 y 34 rolan copias simples de fotografías de pantalla de celular con historial de eventos del sistema de alarma del domicilio del actor; **3)** A fs. 35 rola copia simple de denuncia Robo en lugar habitado o destinado a la habitación efectuada por el querellante el día 10 de febrero de 2015; **4)** A fs.39 rola copia simple de carta de la Fiscalía comunicando el archivo provisional; **5)** De fs.40 a 44 rola copia simple de carta con descripción del servicio de Security Sat, junto a correo electrónico de la misma empresa ; **6)** A fs. 46 rola copia simple de factura de instalación de puerta de seguridad por la suma de \$ 733.040.- emitida por Eurolock Chile Limitada; **7)** A fs.47 rola boleta de cobro de servicio de Security Sat; **8)** De fs. 163 a 172 rola documentos que contiene publicidad de oferta de venta de computador Macbook Pro; **9)** A fs. 173 y 174 rolan documentos que contienen oferta publicitaria de venta de amplificador cabezal Ampeg; **10)** De fs. 176 a 178 rolan fotografías en que se observan anillos y colgante usados en un matrimonio por la novia, novio e invitados; **11)** A fs.179 rola declaración jurada de don Juan José Fernández Cáceres, respecto de confección de joyas encomendada por el actor; y **12)** De fs.180 a 190 rola informe elaborado por la psicóloga doña Javiera Navarro y anexos de correos electrónicos intercambiados con la cónyuge del actor y Curriculum Vitae de la psicóloga Javiera

Exhibición Cd aportado por la parte querellante y demandante que contiene 7 imágenes que muestran al denunciante y una mujer exhibiendo anillos y un collar, y a otra mujer de edad madura exhibiendo anillos en su mano, según descripción de las joyas efectuada en el acta; 6) A fs. 331 rola Acta de exhibición de Cd aportado por la parte querellada y demandada que muestra imágenes de dos aparatos blancos consistente en control remoto y celular, una grabación de audio que va explicando lo que se observa en la grabación, correspondiente a pruebas del control remoto correlativa e imágenes de leyendas que van apareciendo en la pantalla del celular, en relación al aviso que se enviaría en caso de corte de energía y su reposición, reflejando en la pantalla del celular la activación de alarma de pánico.

DUODÉCIMO: Que, a fs.370 rola informe pericial del funcionamiento del sistema de alarma operativo SAT BOX instalado en el domicilio del querellante, elaborado por el perito judicial designado en autos don Martín Tucapel Montalva Paredes, cuyo cometido fue determinado en resolución de fs. 321, debiendo recaer sobre el funcionamiento del sistema de alarma Sat Box instalado en el domicilio del querellante y si este estuvo operativo entre los días 6 y 10 de febrero de 2015, que consigna en sus conclusiones finales lo siguiente: *“ En Resumen puedo Informar que el funcionamiento del sistema operativo del Sistema SAT BOX para el domicilio de don Nicolás Rojas Covarrubias ubicado en Sebastián Elcano N° 551, Las Condes, entre los días 6 y 10 de febrero de 2015, no tuvo fallas operativas y sistémicas de ningún orden, ya sea externas o internas. Funcionando bien en coordinación con el sistema Mastermind Monitorig. Y que todos sus componentes preservaron su integridad y buen estado. Y que las dos fuentes de poder de energía eléctrica o batería autónoma, como cualquier suministro o insumo, están expuestas a agotamiento o suspensión por desgaste o alteración de terceros, o por no pago de servicios, o por los propios usuarios, ya sea con alguna intensión, o por errores de mala manipulación y sobretodo falta de mantención técnica. Y que la detención de la operación del sistema de comunicación, ya sea parcial o total del sistema SAT BOX, este realizó las advertencias oportunas en forma automática y se las hizo llegar al cliente por medio de mensajería instantánea en el celular, para que este realizara las mantenciones o tomara los resguardos, además del llamado de la operadora no siendo una alarma de intrusión o pánico.”*

DÉCIMO TERCERO: Que, a fs. 415 la parte querellante solicita la nulidad del peritaje, debido a que se sustentaría en documentos presentados en forma extemporánea por la parte querellada, los que no habría podido conocer ni impugnar, puesto que si bien el perito habría solicitado a fs. 348 a la parte querellada la entrega de 10 ítems de antecedentes, dicha

Navarro Marshall; documentos todos que no fueron objetados de contrario.

Que, la parte querellante y demandante rindió además, la prueba testimonial que rola a fs.134 y siguientes, mediante declaración de los testigos doña Verónica Alejandra Arcos Lagos y don José Miguel Reyes García no tachados y legalmente examinados, quienes señalan que saben que el actor y su cónyuge fueron víctimas de robo en su domicilio en febrero de 2015, y que el sistema de alarma instalado no habría funcionado, de acuerdo a los dichos de la cónyuge del denunciante de nombre Consuelo, señalando el testigo Sr. Reyes haber visto la ventana de la cocina del inmueble y la puerta de seguridad del dormitorio forzadas, reconociendo las fotografías de los daños que rolan a fs. 3 y siguientes, que le fueron exhibidas durante su testimonio, señalando ambos testigos que tanto el querellante como su cónyuge, se veían afectados en su estado de ánimo después del robo.

DÉCIMO: Que, la parte querellada y demandada en apoyo de su defensa acompañó los siguientes documentos: **1)** De fs.199 a 293 rolan impresiones de reporte de eventos de alarma del domicilio del querellante Sr. Rojas, entre el 1 de octubre de 2014 y 28 de febrero de 2015; **2)** A fs. 294 rola copia de contrato de servicio de monitoreo de señales de alarma suscrito entre las partes; y **3)** De fs.295 a 296 rolan fotocopias del libro de novedades de los patrulleros de Security Sat, correspondiente a visita del patrullero al domicilio del querellante, exhibiéndose en ese acto libro original para constar que son copias fiel del original. Tales documentos fueron observados a fs.317 por la parte querellante en orden a que en mérito de ellos quedaría en evidencia la negligencia en la prestación de servicio de la querellada, en cuanto evidenciaban el corte de suministro eléctrico en el domicilio de su parte.

UNDÉCIMO: Que, constan en autos las siguientes diligencias probatorias: **1)** A fs. 159 rola oficio de la Fiscalía Local de Las Condes que acompaña copia de la denuncia de robo efectuada por el querellante y de la decisión de archivo provisional de la causa; **2)** A fs. 310 y 311 rola Acta de Absolución de Posiciones de don Sergio Vivanco Araya en representación de Security Sat; **3)** A fs.315 y 316 rola Acta de Absolución de Posiciones de don Nicolás Rojas Covarrubias; **4)** A fs. 325 rola Acta de Exhibición de Pendrive acompañado por la parte demandante que contiene impresiones de página en formato PDF, correspondiente a 5 avisos publicitarios de dos artículos electrónicos a la venta en sitios de internet, donde figuran imágenes de los productos y su precio; **5)** A fs. 327 rola Acta de

parte habría omitido entregar algunos de aquellos debido a que no existían o no estaban en su poder; sin embargo el informe pericial consigna que al concurrir a las dependencias de la querellada habría solicitado informes que complementaban lo que había solicitado en autos, por lo que la consideración de los documentos aportados de manera posterior, vulneraría las reglas de la prueba y el principio de la bilateralidad de la audiencia; y que, asimismo el informe pericial sería nulo, al haberse extendido a puntos no sometidos a su conocimiento, lo que vulneraría el principio de bilateralidad y el derecho a la defensa de su parte, al referirse el perito en sus conclusiones a la diligencia empleada por el querellante, valoración que no es de conocimiento técnico de alguna ciencia o arte, sino una cuestión de derecho privativa del Juez, y en subsidio de lo anterior, formula observaciones al mencionado informe pericial.

DÉCIMO CUARTO: Que, a fs. 430 la parte querellada evacúa el traslado del incidente de nulidad del peritaje, solicitando su rechazo toda vez que no resultaría procedente la nulidad procesal del peritaje, ya que no existiría vicio alguno que irrogue a algunas de las partes perjuicios reparables sólo con la declaración de nulidad, y además, que la contraria efectuaría peticiones contradictorias en su libelo, ya que objeta de forma y fondo el informe y al mismo tiempo solicita su nulidad.

Que, en relación a las alegaciones de la contraria, sostiene que su parte habría acompañado oportunamente la documentación con que contaba al momento en que le fue solicitada, y que aquella de naturaleza técnica que le fue requerida debía presentarse al llevarse a cabo el peritaje en las dependencias de su parte, y que otra era de carácter confidencial y propia del negocio por lo que no era posible acompañarla, que tales antecedentes no eran susceptibles de ser objetados por la contraria, puesto que no constituían prueba documental aportada por su parte, sino que antecedentes requeridos por el perito; y que respecto del fundamento de la petición de nulidad, en orden a que el peritaje se habría extendido a puntos no sometidos a su conocimiento, señala que no percibe de que manera la conclusión del perito lesionaría los principios señalados, más aún cuando el informe pericial se apreciara de acuerdo a las reglas de la sana crítica.

DÉCIMO QUINTO: Que, a fs.440 el perito Martín Montalva Paredes, evacúa el traslado conferido respecto de la nulidad del peritaje, y en relación a la alegación de que el informe pericial se sustentaría en documentos presentados en forma extemporánea por la parte querellada,

señala que la pericia se llevó a efecto en dependencias de Security Sat, encontrándose presente el propio actor Sr. Nicolás Rojas Covarrubias, quien constató en todo momento lo que se iba solicitando, sin que en esa oportunidad manifestara objeción u oposición; señala asimismo, que el informe pericial obedece a una investigación y estudio científico, basado en una metodología de investigación, por lo que sería fundamental e inseparable de la investigación, las conclusiones y deducciones como ocurriría en la especie.

DÉCIMO SEXTO: Que, respecto de la nulidad del peritaje solicitada por la parte querellante, fundada en que el informe pericial se sustentaría en documentos acompañados de forma extemporánea por la parte querellada abarcaría puntos no encomendados al perito, al pronunciarse sobre la actuación del querellante, vulnerando los principios procesales de la bilateralidad y el derecho a la defensa de su parte, el Tribunal analizando lo expuesto por las partes y el perito designado en autos, teniendo especialmente en consideración la naturaleza del encargo, en cuanto a que se estableció que dicho informe debía versar sobre "El funcionamiento del sistema Sat Box y si este estuvo operativo entre los días 6 y 10 de febrero de 2015", según resolución de fs. 321, aspecto de orden técnico que requiere de investigación por el perito designado, teniendo presente que no consta en autos que durante el reconocimiento pericial se hubiesen formulado observaciones sobre la recopilación de información documental, computacional o empírica realizada por el Perito en las dependencias de la querellada para el desempeño de su encargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 419 del Código de Procedimiento Civil, instancia en que se encontraba presente la parte demandante y habiéndose consignado en el informe respectivo los antecedentes y pruebas que sirvieron de fundamento a las conclusiones del perito, atendida la valoración del informe pericial de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se concluye que el informe pericial no habría incurrido en algún vicio que deba ser subsanable con la declaración de nulidad del mismo, debiendo rechazarse la nulidad solicitada por la parte querellante.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que, en relación a los hechos debatidos, cabe señalar que las partes celebraron "*contrato de servicio de monitoreo de señales de alarma*" bajo el plan denominado SAT BOX, cuya copia rola a fs. 294, el que en su cláusula octava 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 OCTAVO: Que, respecto de las obligaciones contractuales de cargo de Security Sat, especificadas en la motivación anterior, en relación a los incumplimientos alegados por la parte querellante, es posible establecer que la obligación de informar contactando al cliente está referida a las alertas emitidas por los sistemas o equipos en casos de activación del sistema de alarma, sin que conste en el contrato que dicha obligación se extiende a las señales que reporta el sistema relativas a la suspensión de suministro eléctrico o una baja en la batería de respaldo; no obstante lo anterior, consta de los antecedentes del proceso, que el sistema reportó una falla con fecha 6 de febrero de 2015, la que fue

conocida por el actor a través de una notificación en su celular mediante una aplicación de sistema de control a distancia vía internet de su sistema de alarma, y que habría recibido igual notificación respecto de la baja en la batería, según documentos de fs.33 y 34, correspondiendo ambos antecedentes a prueba aportada por el querellante y que consistiría en impresiones de pantalla de su celular del historial de reporte de su alarma domiciliaria, circunstancias que es además, ratificada en las conclusiones del informe pericial - fs.370 a 413- al señalar en el punto 2: " *Que cuando se generan eventos en el sistema operativo de alarma SAT Box, estos se registran y almacenan tanto en la memoria Buffer del sistema SAT Box y en el sistema de Security Sat denominado Mastermind Monitoring y que el cliente en este caso el demandante, recibe instantáneamente copia de los eventos en su dispositivos móviles ya sea celulares, y puede verificar en pcs, tables u otros. Y en particular el sistema contratado permite almacenar en una nube los eventos incluyendo pequeños videos y están disponibles por 6 meses*"; que a mayor abundamiento, es un hecho no controvertido, según declaración del propio querellante, que la empresa Security Sat el día 6 de febrero de 2015, al producirse la interrupción del suministro eléctrico intentó contactar al actor a su teléfono móvil, quien no atendió la llamada, pudiendo concluirse en base a la evidencia analizada, que si bien no constituía una obligación contractual notificar al actor de la suspensión de suministro eléctrico en el domicilio y la baja el sistema de batería, dicha información fue proporcionada por medios tecnológicos disponibles para la parte querellante, quien la habría recibido en su celular al momento de producirse, estimándose que en consecuencia, la empresa querellada no habría omitido la entrega de información en relación con los hechos ya señalados.

DÉCIMO NOVENO: Que, respecto del servicio deficiente en la calidad del sistema de alarma, el Tribunal atenderá a las conclusiones a que arribó el perito designado en autos, luego de la investigación, pruebas y análisis que constan en el informe respectivo de fs. 370 y ss., en el que se consigna a fs. 412 especialmente en relación a los eventos motivo de la querrela en cuanto a lo siguiente: " *8. Que del análisis de los eventos, entre los días 6 al 10 de febrero de 2015 en el sistema de monitoreo Mastermind Monitoring, se observa que de los eventos registrados por SAT Box, se encuentra el del día 6 de febrero de 2015 a las 22: 11:24, la falla de energía eléctrica AC, cuyo suministro es vital para el funcionamiento del sistema operativo SAT BOX, contratado por la demandante. Y que en autos se da a conocer que la empresa Chilectra S.A. es la proveedora de la energía eléctrica domiciliaria. Y que en un acto malicioso como se dice en autos, que fue cortado por terceros en el medidor*

del domicilio ubicado en Sebastián Elcano N° 551 comuna de Las Condes. Y que dicha empresa no tuvo injerencia con dicho corte, justificado en autos y análisis que realizó este perito con la documentación requerida.”; pudiendo establecerse en consecuencia y de acuerdo a lo sostenido por el propio actor, que el sistema de alarma domiciliaria dejó de recibir el suministro eléctrico que lo sustenta, agotándose posteriormente la batería de respaldo al no reponerse el suministro de energía, acción que no resulta imputable a la parte querellada, de manera tal que respecto del funcionamiento del sistema de alarma, es preciso prescindir de dicho aspecto.

VIGÉSIMO: Que, a fin de determinar la calidad del servicio prestado por la querellada, se atenderá al funcionamiento que habría presentado el sistema de alarma en relación al servicio ofrecido por la denunciada y la calidad del mismo, en cuando a su operatividad en condiciones normales, para lo cual resulta especialmente relevante la conclusión final del punto 10 del informe escrita a fs. 413, en virtud de la cual, en relación con lo declarado en la motivación anterior, como asimismo del mérito de los reportes del sistema de alarma domiciliaria del actor que rolan a fs. 199 y siguientes, no objetados de contrario, el sentenciador concluye que no existen elementos que permitan dar por acreditado que existirían deficiencias en la calidad del servicio de sistema de alarma proporcionado por la empresa proveedora Security Sat .

VIGÉSIMO PRIMERO: Que, en cuanto a la supuesta omisión en el envío del móvil de verificación, cabe señalar que no obstante que no se produjo activación del sistema de alarma, consta de los antecedentes de fs. 295 y 296 correspondiente a libro de novedades de patrulleros de Security Sat y de impresión de reporte de actividad del sistema que rola a fs.277, que ante el aviso del sistema de suspensión de suministro eléctrico, un móvil de verificación concurrió al inmueble de Sebastián Elcano N° 551, Las Condes, verificando el estado exterior de normalidad del domicilio, como fue consignado en tales antecedentes, sin que se haya configurado el incumplimiento que alega la querellante.

VIGÉSIMO SEGUNDO: 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 infracciones a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores que le imputa la querellante, puesto que habría dado cumplimiento a las obligaciones especificadas en el contrato de prestación de servicios respectivo, debiendo rechazarse la querrela y demanda interpuestas en

su contra a fs.48 y siguientes, por don Nicolás Rojas Covarrubias, 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 rechaza la excepción de Prescripción opuesta por la parte querellada y demandada.

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

c) Que, se rechaza la querrela infraccional y la demanda civil interpuestas a fs. 48 y siguientes por don **Nicolás Rojas Covarrubias** en contra de **Seguridad y Telecomunicaciones S.A. -Security Sat-**, por no haber incurrido en las infracciones que se le imputa.

d) 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.**

