

**Proceso Rol N°13.443-5-2016**  
**Segundo Juzgado de Policía Local**  
**Las Condes**

**Las Condes, trece de diciembre de dos mil dieciséis.**

**VISTOS:**

A fs.24 don **Pablo Delannoy Gómez**, Ingeniero en Prevención de Riesgos, domiciliado en Diagonal Oriente N° 5146, depto. 403, comuna de Ñuñoa, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Kepler S.A.**, representada por don **Javier Smitmans**, ambos domiciliados en calle Asturias N° 97, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a lo dispuesto en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundado en lo siguiente:

1) Que, con fecha 4 de febrero de 2016, entregó su computador marca Dell, modelo Inspiron 14 R, a la empresa denunciada a fin de que se elaborara un presupuesto para la recuperación de datos desde el disco duro del equipo, toda vez que la denunciada se publicita y ofrece como la empresa líder en el servicio de recuperación de datos en América Latina, con más de una década experiencia.

2) Que, con fecha 8 de febrero de 2016, le habrían enviado presupuesto con dos alternativas para el servicio que requería; solicitando con fecha 29 de febrero, aclaración acerca de los pasos a seguir en el proceso de recuperación que se iniciaría; que sin embargo, ese mismo día, fue informado por la ejecutiva de la parte denunciada Sra. Danitza Lara Guerra, que la empresa había sufrido un robo en sus dependencias sustrayéndoles, entre otras cosas, el equipo de su propiedad.

3) Que, atendido tales hechos habría solicitado a Kepler una compensación correspondiente al valor del equipo perdido y de la información contenida en éste; sin embargo, la empresa se habría comprometido a devolver únicamente el valor del equipo sin considerar el valor de la información almacenada, que era precisamente la que se pretendía preservar al contratar los servicios de la parte denunciada, argumentado al afecto que el hecho del robo obedecería a un caso fortuito, no imputable a su parte y que la información contenida en el

computador carecía de valor comercial, puesto que eventualmente estaba perdida y no podía recuperarse.

Que, por estas razones estima que la conducta de Kepler S.A. , vulneraría las normas de la Ley N° 19.496 relativas a la seguridad en el consumo contenidas en los artículos 3 letra d) y 23 , por lo que solicita se condene a la denunciada al máximo de la multa establecida en la Ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$250.000.- por concepto de daño emergente y la suma de \$5.000.000.- por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas; **acciones que fueron notificadas a fs.43.**

A **fs.40** rola citación a declarar a la parte denunciada, sin que compareciera como consta a fs.41.

A **fs.47** se lleva a efecto el comparendo de estilo con la presencia de los apoderados de la parte denunciante y demandante, y en rebeldía de la parte denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental que rola en autos que será detallada en el desarrollo de esta sentencia.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

#### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

##### **a) En el aspecto infraccional :**

**PRIMERO:** Que, la cuestión litigiosa resulta en determinar la seguridad en el consumo del servicio, cuya deficiencia alega la parte denunciante, en cuanto habiéndose entregado a la denunciada - Kepler S.A.-, el computador marca Dell de propiedad del actor para que procediera a la recuperación de datos desde el disco duro, dicho equipo con la información que contenía habría sido sustraído por terceros desde las dependencias de la empresa denunciada.

**SEGUNDO:** Que, la parte denunciante a fin de acreditar los hechos en que funda sus acciones, rindió prueba documental, acompañando los siguientes antecedentes: **1)** A fs.1 rola impresión de correo donde consta la compra del computador marca Dell; **2)** De fs. 2 a 7 rolan copias simples de impresiones de pantalla de anuncios del proveedor Kepler S.A.; **3)** A fs.8 rola comprobante de ingreso de computador a la empresa denunciada con fecha 4 de febrero de 2016; **4)** A fs. 9 rola copia simple de condiciones de servicio para la recuperación de datos; **5)** A fs. 11 y 12 impresiones de correos electrónicos en que se da cuenta del robo del

equipo; **6)** A fs.13 rola presupuesto elaborado por Kepler; **7)** A fs. 16 rola carta enviada por el actor a Kepler S.A. respecto del robo de su equipo e información; y **8)** De fs.18 a 23 rolan impresiones de correos electrónicos intercambiados entre las partes.

**TERCERO:** Que, en relación a los hechos denunciados es relevante señalar que la Ley N° 19.496 contempla como derecho de los consumidores, la seguridad en el consumo de bienes y servicios, como expresamente lo señala el artículo 3 letra d) que dispone: "**Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles.**" Que, en consecuencia, corresponde en este caso al proveedor denunciado brindar las condiciones de seguridad necesarias para el consumo del servicio que ofrece; sin que pueda ponerse de cargo del consumidor aceptar como caso fortuito, la intromisión de terceros a las dependencias de la empresa denunciada; más aún, a que dicho proveedor encontrándose rebelde en el proceso, no acreditó haber dado cumplimiento a las normas de seguridad para resguardar los bienes que mantenía bajo su custodia durante la prestación de servicios; como tampoco que se haya producido el robo de las especies como lo señala en su correo de fs.12.

**CUARTO:** Que, en consecuencia, habiéndose acreditado que la empresa Kepler S.A., recibió el equipo computacional de propiedad del actor marca Dell, modelo Inspiron 14 R, a fin de evaluarlo y elaborar un presupuesto para la recuperación de datos desde su disco duro, como consta de los documentos de fs.8 y 13; se concluye que el proveedor denunciado Kepler S.A. no brindó al denunciante Sr. Pablo Delannoy Gómez, seguridad en el consumo del servicio ofrecido, que puesto que al encontrarse su computador en poder de la empresa denunciada, justamente para efectuar la prestación del servicio requerido, que habría sido sustraído por terceros, no se ha acreditado en el proceso que se hubiesen empleado diligentes medidas para brindar seguridad en los bienes custodiados por el proveedor respecto de sus clientes.

**QUINTO:** Que, por todo lo anterior se concluye que Kepler S.A. ha vulnerado lo dispuesto en el artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496, al no brindar medidas de seguridad en resguardo del computador del actor, siendo procedente acoger la denuncia de fs.24 y siguientes interpuesta en su contra.

**b) En el aspecto civil :**

**SEXTO:** Que, la parte de don Pablo Delannoy Gómez, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, a fin de que se condene a Kepler S.A. a pagar la suma de \$ 250.000.- por concepto de daño emergente y la suma de \$ 5.000.000.- por concepto de daño moral.

**SÉPTIMO:** Que, habiéndose acogido la denuncia de autos, siendo responsable Kepler S.A. de infracción a las normas de seguridad en la prestación del servicio, atendido que se ha acreditado que el computador del actor fue sustraído mientras se encontraba en dependencias de la demandada para ejecutar la prestación de servicios, es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios por concepto de daño emergente, regulándose prudencialmente de acuerdo a las reglas de la sana crítica en la suma de \$ 250.000.-; teniendo en especial consideración el documento de fs.1.

**OCTAVO:** Que, la indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada en la misma variación que experimente el IPC (índice de precios al consumidor) calculado por el Instituto Nacional de Estadísticas entre el mes de enero de 2016, mes anterior a aquel en que se cometió la infracción, y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

**NOVENO:** Que, si bien de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; en la especie, la parte demandante no acompañó antecedentes que permitan dar por acreditado el daño moral que invoca, entendiéndose por tal, el menoscabo a su tranquilidad de espíritu y la alteración profunda de sus emociones; toda vez que el daño aún cuando sea moral, deberá siempre ser acreditado, según lo dispone expresamente el artículo 50 inciso final de la Ley antes citada que señala "**Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2º de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados**"; debiendo en consecuencia rechazarse la demanda civil deducida a fs. 24 a este respecto.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas 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 Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se acoge la denuncia de fs.24 y siguientes interpuesta por don **Pablo Delannoy Gómez** y se condena a **Kepler S.A.** representada por don **Javier Smitmans** a pagar una multa equivalente en pesos a **20 UTM (veinte unidades tributarias mensuales)** por ser autora de la infracción a lo dispuesto en el artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496

b) Que, se acoge con costas la demanda civil deducida a fs. 24 por don **Pablo Delannoy Gómez** y se condena a **Kepler S.A.** representada por don **Javier Smitmans** a pagar una indemnización de perjuicios por concepto de daño directo ascendente a la suma de \$ **250.000.-** por concepto de daño emergente, reajustada en la forma señalada en el considerando octavo del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

c) Que, se rechaza la indemnización solicitada por concepto de daño moral por no haberse acreditado su monto y procedencia.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal señalado, por el término legal, sino pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

**Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal  
Notifíquese**

**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.**

DICTADA POR DON ALEJANDRO COOPER SALAS - Juez Titular  
PATRICIA BERKHOFF RODRIGUEZ - Secretaria (s)