



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
OSORNO

439

SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR
Balmaceda N° 241
PUERTO MONTT-CHILE

11:48 hrs
18/12/2019


Oficio N° 5579
Osorno, 13 de diciembre de 2019.

**DE: RUBEN MARCOS SEPULVEDA ANDRADE.
JUEZ SUBROGANTE**

**A : SR. BLAS GONZALEZ FEHRMANN
DIRECTOR REGIONAL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.
BALMACEDA N°241, PUERTO MONTT.**

En la causa Rol **N°11032-2018 (PR)**, caratulada
"BECERRA MENA – ADT SECURITY SERVICES", se ha dispuesto oficiar a Ud., a objeto de
remitir copia autorizada de la sentencia dictada en autos para los fines legales pertinentes. -

Saluda Atte. a UD.


**VICTOR MATUS TRIVIÑO
SECRETARIO SUBROGANTE**



**RUBÉN MARCOS SEPÚLVEDA ANDRADE
JUEZ SUBROGANTE**

Osorno, a dieciocho de junio de dos mil diecinueve.

A fojas 1 y siguientes, don **VICTOR HUGO BECERRA MENA**, comerciante, domiciliado en Patricio Lynch N° 1320, local 4, Osorno, deduce querrela infraccional en contra de ADT SECURITY SERVICES S.A., entidad comercial del giro de su denominación, representada por su gerente, don Christian Volches Riudallo, jefe de oficina y/o administrativo, ambos domiciliados en calle Alfredo Barros Errázuriz N° 1973, Providencia, Santiago, de conformidad a lo dispuesto en artículos 50 C y 50 D de Ley N° 19.496, fundado en los antecedentes de hecho y de derecho que seguidamente expone. Señala que suscribió con la querrellada un contrato de servicios de supervisión remota de alarmas, para un local comercial del cual es dueño, con los servicios que a continuación describe, afirmando que el 26 de agosto de 2018 se produjo un robo en su local comercial, oportunidad en la cual le sustrajeron la totalidad de sus bienes, ocurriendo ello, en el local protegido por ese contrato con la querrellada, de la forma que relata. En lo medular, sostiene que el ilícito en referencia, se procedió a destruir e inutilizar el sistema de conexión de las alarmas, dejando de estar conectado al centro de control de ADT, situación que debieron haber denunciado a las autoridades apenas acaeció la desconexión, de lo cual ellos se excusaron ya que los delincuentes habrían cortado el servicio de luz eléctrica antes de entrar y ello los liberaría de responsabilidad por este robo. En seguida, detalla porque es procedente su denuncia, en cuanto ser el contrato de aquellos de adhesión, debiendo interpretarse sus cláusulas en beneficio del consumidor, de conformidad a lo dispuesto en artículos 1 N° 6, 3 letras d) y e), 12 y 23 de Ley N° 19.496, señalando que el artículo 50 de la ley invierte la carga de la prueba, lo que hace a la denunciada responsable, al no haber adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar las contingencias y riesgos que le afectaron, con lo cual la querrellada incurrió en negligencia, al prestar el servicio de alarmas, sin cumplir ni respetar las condiciones ofertadas. Por todo ello, solicita se les condene a las multas que SS. se digne determinar, con costas.

Por los hechos expuestos en lo infraccional, en el primer otrosí, de conformidad a lo dispuesto en artículos 1, 50, 3 letra e), 12, 20, 23 y 43 de Ley N° 19.496, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en su contra, reclamando la suma de \$10.000.000 por daño emergente, correspondiente al valor de las especies sustraídas en el robo del día 26 de agosto de 2018, más \$5.000.000 por lucro cesante, al haber tenido que cerrar el local varios días y \$20.000.000 por daño moral, según todo lo que fundamenta a continuación, más las costas de la causa. En el segundo otrosí, solicita

exhorto y en el otrosí tercero, designa abogado patrocinante y confiere poder, a doña PAULA CATALAN PEREZ.

A fojas 41, con fecha 25 de enero de 2019, doña MACARENA OYARZUN ITHURRALDE, abogado, en representación de ADT SECURITY SERVICES S.A., asume el patrocinio y poder de la querellada y demandada civil, delegando poder en el abogado, don CESAR ANDRES TRIVIÑO LAVANDEROS, acompañando en el otrosí, de fojas 39 a 40, documento que acredita su personería.

A fojas 42, con fecha 25 de enero de 2019, apoderada de parte querellante y demandante civil, acompaña lista de testigos.

A fojas 43 y siguientes, con fecha 25 de enero de 2019, apoderado de parte querellada y demandada civil, contesta en lo principal la acción infraccional interpuesta en contra de su representada, solicitando su rechazo, con costas, en primer término, señalando que los términos de la denuncia da cuenta de un profundo desconocimiento del contrato suscrito entre las partes y del modo operativo del sistema de alarmas, según cláusulas que seguidamente detalla, que se traducen en que ADT debe recibir alguna señal de emergencia emitida desde el sistema de alarma instalado en el domicilio del cliente para poder actuar y una vez sea ella recepcionada, la analiza para determinar si la señal constituye o no una condición de emergencia, como es el llamado a la autoridad. Afirma que de la propia denuncia se concluye que el sistema de alarma del domicilio del demandante no emitió señal alguna de activación de alarma, por lo que no existe infracción contractual que imputársele a su representada, ya no existió alguna condición de emergencia susceptible de ser procesada por ADT, ello, porque los delincuentes dejaron inútil el sistema de alarma, el que debió volver a ser instalado por un trabajador de la denunciada. Agrega que la mera no activación de alarma, considerada, aisladamente, no debe constituir incumplimiento de contrato por su representada, ya que el sistema de alarma fue manipulado e inhabilitado por terceros extraños a la denunciada, no existiendo la negligencia de que trata el artículo 23 de Ley del Consumidor, de conformidad a los mismos términos de las cláusulas del contrato suscrito entre las partes.

En el otrosí, por los hechos ya expuestos al contestar lo infraccional, solicita el rechazo de la acción civil, con costas, ya que su representada no ha infringido el contrato suscrito entre las partes ni ha vulnerado las normas de protección a los derechos del consumidor, además de la liviandad de lo reclamado por daño emergente, ya que se acciona por una importante suma de dinero, sin siquiera individualizarse los

bienes supuestamente sustraídos, lo que le resta toda credibilidad, lo mismo que lo reclamado por lucro cesante y daño moral, agregando a continuación fundamentos que avalan su posición, en cuanto a no ser procedente la demanda civil, destacando que su representada no es una empresa aseguradora, situación que es responsabilidad del actor, debiendo contratar seguros por los bienes que se encuentran en el local comercial, así como contratar un guardia o rondín, y el no hacerlo constituye una grave negligencia y debe asumir la responsabilidad y el riesgo por su actuar. Asimismo, que la prueba de los perjuicios y del monto a indemnizar es de carga exclusiva del demandante, de conformidad a lo dispuesto en artículo 1698 del Código Civil, no existiendo, además, proporción entre lo que paga por el servicio, aproximadamente una unidad de fomento, y lo que estaría reclamando en su demanda civil. En subsidio, opone excepción de contrato no cumplido o mora recíproca, por cuanto, a la fecha del supuesto robo e hipotético incumplimiento contractual denunciado, el querellante se encontraba en larga mora en el pago de la mensualidad pactada, desde el mes de junio de 2018, debiendo tres meses y dejando de cumplir lo dispuesto en cláusula trece del contrato respectivo, por lo que debe aplicarse lo dispuesto en artículo 1552 del Código Civil, esto es, que la mora purga a la mora.

A fojas 114 y siguientes, con fecha 26 de enero de 2019, se lleva a efecto audiencia de contestación y prueba, con asistencia de apoderados de las partes, ratificándose acciones y siendo ellas contestadas, siendo llamadas las partes a conciliación, sin producirse, recibíendose la causa a prueba, acompañándose documentos de fojas 67 a 113 y rindiéndose testimonial de la parte querellante y demandante civil, a fojas 114 vuelta y siguientes, poniéndose término a la audiencia.

A fojas 119, con fecha 15 de mayo de 2019, se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

I.- EN LO REFERENTE A DENUNCIA POR INFRACCION A LEY N° 19.496.

PRIMERO: Que, el denunciante, don Victor Hugo Becerra Mena, en lo principal de fojas 1 y siguientes, fundamenta su reclamo en la circunstancia de haber suscrito con la querellada un contrato de servicios de supervisión remota de alarmas, para un local comercial del cual es dueño, con los servicios que a continuación describe, afirmando que el 26 de agosto de 2018 se produjo un robo en su local comercial, oportunidad en la cual le sustrajeron la totalidad de sus bienes, ocurriendo ello, en el local protegido por ese contrato con la querellada, de la forma que relata. En lo medular, sostiene que el ilícito en referencia, se procedió a destruir e inutilizar el sistema de conexión de las

alarmas, dejando de estar conectado al centro de control de ADT, situación que debieron haber denunciado a las autoridades apenas acaeció la desconexión, de lo cual ellos se excusaron ya que los delincuentes habrían cortado el servicio de luz eléctrica antes de entrar y ello los liberaría de responsabilidad por este robo. En seguida, detalla porque es procedente su denuncia, en cuanto ser el contrato de aquellos de adhesión, debiendo interpretarse sus cláusulas en beneficio del consumidor, de conformidad a lo dispuesto en artículos 1 N° 6, 3 letras d) y e), 12 y 23 de Ley N° 19.496, señalando que el artículo 50 de la ley invierte la carga de la prueba, lo que hace a la denunciada responsable, al no haber adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar las contingencias y riesgos que le afectaron, con lo cual la querellada incurrió en negligencia, al prestar el servicio de alarmas, sin cumplir ni respetar las condiciones ofertadas. Por todo ello, solicita se les condene a las multas que SS. se digne determinar, con costas.

SEGUNDO: Que, la denunciada, en su contestación de lo principal de fojas 43 y siguientes, solicitó el rechazo de la acción intentada por en primer término, señalando que los términos de la denuncia da cuenta de un profundo desconocimiento del contrato suscrito entre las partes y del modo operativo del sistema de alarmas, según cláusulas que seguidamente detalla, que se traducen en que ADT debe recibir alguna señal de emergencia emitida desde el sistema de alarma instalado en el domicilio del cliente para poder actuar y una vez sea ella recepcionada, la analiza para determinar si la señal constituye o no una condición de emergencia, como es el llamado a la autoridad. Afirmo que de la propia denuncia se concluye que el sistema de alarma del domicilio del demandante no emitió señal alguna de activación de alarma, por lo que no existe infracción contractual que imputársele a su representada, ya no existió alguna condición de emergencia susceptible de ser procesada por ADT, ello, porque los delincuentes dejaron inútil el sistema de alarma, el que debió volver a ser instalado por un trabajador de la denunciada. Agrega que la mera no activación de alarma, considerada, aisladamente, no debe constituir incumplimiento de contrato por su representada, ya que el sistema de alarma fue manipulado e inhabilitado por terceros extraños a la denunciada, no existiendo la negligencia de que trata el artículo 23 de Ley del Consumidor, de conformidad a los mismos términos de las cláusulas del contrato suscrito entre las partes.

TERCERO: Que, al respecto se debe tener presente lo expuesto en artículos 1, 2, 3 letras b), c), d) y e), 4, 12, 16 letras c), d) y e), 23 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496,

encontrándonos con que las partes están de acuerdo en la existencia de relación de proveedor a consumidor entre ellas, respecto al sistema de alarmas que la denunciada, ADT Security Services S.A., prestaba al denunciante, don Victor Hugo Becerra Mena en el local comercial de este, situado en Patricio Lynch N° 1320, local 4, Osorno, centrándose la controversia en la existencia de un evento delictual en ese local y si en ello tuvo responsabilidad la denunciada, en los términos de Ley N° 19.496, acompañándose documentos probatorios de fojas 67 a 113 y testimonial de fojas 114 vuelta a 115 vuelta, siendo importante destacar los documentos no objetados de fojas 107 y 113, que acredita que a la fecha de producido el evento cuestionado a la denunciada, el denunciante no había dado cumplimiento a su contraprestación contractual, razón por la cual no procede que el Tribunal emita pronunciamiento sobre el fondo de lo denunciado.

CUARTO: Que, en relación a lo anterior, para poder entrar al fondo de lo controvertido en autos, se requería como mínimo fundamento de buena fe, que el denunciante se encontrare cumpliendo su parte del contrato a la fecha de acaecido el evento base del conflicto, por lo cual, al no haberlo hecho y encontrarse en mora de pagar la cuota mensual por el servicio contratado, de conformidad a lo dispuesto en artículo 1552 del Código Civil, y teniéndose presente documentos de fojas 107 y 113, en armonía a lo dispuesto en artículos 19 a 24 del Código Civil y a los términos generales de Ley N° 19.946 y especiales de su artículo 23, no puede acogerse denuncia de fojas 1 y siguientes, no existiendo infracción de parte de la denunciada a Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores

QUINTO: Que, en la especie, de haberse dado cumplimiento a su obligación contractual por el denunciante, el conflicto se hubiera circunscrito a determinar por el Tribunal, si era causal de exclusión de responsabilidad para la denunciada, el hecho de que un tercero interviniera su sistema de alarmas y con ello, posibilitara de que esta dejara de enviar señal a la denunciada o si el no llegar señal, por cualquier causal, aunque no sea imputable a ella, hubiere significado que debía responder por el servicio, enviando personal de su dependencia, de inmediato, a verificar el motivo por el cual esa señal no estaba llegando. Pero, al no haberse dado cumplimiento por el denunciante a la parte de su obligación contractual, este sentenciador debe negar lugar de plano a la denuncia de fojas 1 y siguientes, no existiendo incumplimiento de la denunciada a los términos de lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496, en perjuicio del denunciante de autos.

SEXTO: Que, en virtud de lo anterior, no se dará lugar a la acción infraccional de lo principal de fojas 1 y siguientes de autos, no declarándosele temeraria, al estimarse que, no obstante este rechazo, el denunciante ha tenido fundamentos plausibles para intentar dicha acción y solicitar a un Tribunal que resuelva la controversia planteada, debiendo cada parte pagar sus costas.

II.- EN LO REFERENTE A DEMANDA CIVIL.

SÉPTIMO: Que, la parte demandante civil de don Victor Hugo Becerra Mena, por los hechos expuestos en lo infraccional, en el primer otrosí de su presentación de fojas 1 y siguientes, de conformidad a lo dispuesto en artículos 1, 50, 3 letra e), 12, 20, 23 y 43 de Ley N° 19.496, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de ADT Security Services S.A., reclamando la suma de \$10.000.000 por daño emergente, correspondiente al valor de las especies sustraídas en el robo del día 26 de agosto de 2018, más \$5.000.000 por lucro cesante, al haber tenido que cerrar el local varios días y \$20.000.000 por daño moral, según todo lo que fundamenta a continuación, más las costas de la causa.

OCTAVO: Que, la parte demandada civil, en su contestación del otrosí de fojas 43 y siguientes, por los hechos ya expuestos al contestar lo infraccional, solicita el rechazo de la acción civil, con costas, ya que su representada no ha infringido el contrato suscrito entre las partes ni ha vulnerado las normas de protección a los derechos del consumidor, además de la liviandad de lo reclamado por daño emergente, ya que se acciona por una importante suma de dinero, sin siquiera individualizarse los bienes supuestamente sustraídos, lo que le resta toda credibilidad, lo mismo que lo reclamado por lucro cesante y daño moral, agregando a continuación fundamentos que avalan su posición, en cuanto a no ser procedente la demanda civil, destacando que su representada no es una empresa aseguradora, situación que es responsabilidad del actor, debiendo contratar seguros por los bienes que se encuentran en el local comercial, así como contratar un guardia o rondín, y el no hacerlo constituye una grave negligencia y debe asumir la responsabilidad y el riesgo por su actuar. Asimismo, que la prueba de los perjuicios y del monto a indemnizar es de carga exclusiva del demandante, de conformidad a lo dispuesto en artículo 1698 del Código Civil, no existiendo, además, proporción entre lo que paga por el servicio, aproximadamente una unidad de fomento, y lo que estaría reclamando en su demanda civil. En subsidio, opone excepción de contrato no cumplido o mora recíproca, por cuanto, a la fecha del supuesto robo e hipotético incumplimiento contractual denunciado, el querellante se encontraba en larga

mora en el pago de la mensualidad pactada, desde el mes de junio de 2018, debiendo tres meses y dejando de cumplir lo dispuesto en cláusula trece del contrato respectivo, por lo que debe aplicarse lo dispuesto en artículo 1552 del Código Civil, esto es, que la mora purga a la mora.

NOVENO: Que, al no haberse dado lugar a la acción infraccional, no existiendo relación de causa a efecto, no se dará lugar a la demanda civil del otrosí primero de fojas 1 y siguientes, debiendo cada parte pagar sus costas.

DÉCIMO: Que, las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de Ley N° 18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 letras b), c), d) y e), 4, 12, 16 letras c), d) y e), 23 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231, **SE DECLARA:**

A. NO HA LUGAR a la querrela infraccional de lo principal de fojas 1 y siguientes, interpuesta por don **VICTOR HUGO BECERRA MENA**, en contra de **ADT SECURITY SERVICES S.A.**, representada por don Cristian Vilches Riumalló

B. NO HA LUGAR a la demanda civil del otrosí primero de fojas 1 y siguientes, interpuesta por don **VICTOR HUGO BECERRA MENA**, en contra de **ADT SECURITY SERVICES S.A.**, representada por don Cristian Vilches Riumalló.

C. Cada parte pagará sus costas.

ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA

Rol N° 11.032-18

Pronunciada por don **MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Ruben Marcos Sepulveda Andrade, Secretario Abogado.