

Proceso Rol N° 10.309-5-2018

Las Condes, diez de Diciembre de dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fs. 21 y ss., don **Matías Pascuali Tello**, abogado, domiciliado en calle Cerro El Plomo N° 5.420, Of. 1105, Las Condes, en representación de doña **Asise Alejandra Fernandez Yapur**, según consta de mandato agregado a fs. 2 y 3, con domicilio en calle Cardenal Newman N° 554, Las Condes, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de la empresa **ADT Security Services S.A.**, representada por don **Leopoldo Falconi de la Cerda**, ambos domiciliados en calle Barros Errázuriz N° 1.973, Providencia, fundando su acción 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 28 de Septiembre de 2016, su representada suscribió con la denunciada, un contrato de prestación de servicios de seguridad, consistente en la supervisión remota de alarmas o servicio del tipo "Monitoreo GPS ADT Premium" junto al servicio adicional catalogado como "Móvil de Verificación- Otros Servicios", fijándose como teléfonos de contacto en caso de activación de la alarma los números de los teléfonos móviles de la actora y de su cónyuge.

2) Que, el día 26 de Enero de 2018, la suscriptora y su familia dieron inicio a sus vacaciones de verano, dejando el inmueble sin moradores y con el equipo de alarma activado, sin embargo, al regresar de sus vacaciones, el día 12 de febrero, constató que terceros habían ingresado a su domicilio, causando daños, sustrayendo de su interior diversas especies de valor, tales como joyas, artículos electrónicos y ropa, además del vehículo que guarnecía

en su domicilio, de propiedad de su empleador. Añade que la energía eléctrica estaba cortada, la batería de la alarma descargada ya que su duración es de solo 24 horas por lo que la alarma no se activó cuando ingresaron a su domicilio los delincuentes.

3) Que, el contrato con la denunciada tenía un costo mensual de UF 1,43, IVA incluido, por doce meses.

4) Que, el día 12 de Febrero de 2018, denunció ante Carabineros de la 47ª. Comisaría los hechos, según consta del parte policial N° 500 que rola a fs. 13 de autos, dando cuenta a ADT telefónicamente de lo ocurrido, solicitando que asumiese su responsabilidad, sin resultado alguno, razón por la que concurrió a SERNAC, organismo al que la denunciada respondió que las señales de corte de energía y baja batería no constituyen una señal de emergencia, sino que de servicio, por lo que no le cabía responsabilidad alguna.

5) Que, en mérito de lo señalado anteriormente estima que ADT 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 al no comunicar a los números de teléfono celular registrados en la empresa, el corte de energía eléctrica y descarga de batería, impidiéndole restablecer el suministro de la energía eléctrica y así evitar la descarga de batería, omisión que impidió que la alarma hubiese estado activa al momento del ilícito y de esta manera evitar el robo.

Por lo anterior, solicitan 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 total de **\$77.600.000.-** que se desglosan en **\$27.600.000-** por concepto de daño emergente y **\$50.000.000.** por daño moral; más reajustes, intereses y costas, **acciones cuya notificación se certifica a fs. 37.**

A **fs. 126 y ss.**, se lleva a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de la demandante asistida por sus apoderados don **Matías Pascual** y doña **Andrea Duarte** y la presencia del apoderado de la

demandada doña **Macarena Oyarzún**, ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, la parte demandante ratifica la denuncia y demanda de fs. 21 y ss., solicitando se acoja, con costas.

Por su parte, la demandada contesta por escrito mediante presentación agregada a fs. 42 y ss., solicitado se rechace la denuncia y demanda civil en todas sus partes, con costas.

En cuanto a las pruebas rendidas, **la actora** presentó a los testigos singularizados a fs. 41, los que fueron tachados de contrario y a quienes no se les tomó declaración atendida su relación de parentesco con la parte que los presentaba y acompañó con citación los documentos agregados de fs. 7 a 10, de fs. 13 a 20 y de fs. 68 a 108 y **la demandada** los rolantes de fs. 112 a 124.

A **fs. 139** consta Acta de Absolución de Posiciones de la parte de **ADT Security Services S.A.**, representada por doña **Macarena Oyarzún**.

A **fs. 158 y ss.** rola informe de **Telefónica Chile S.A.** y a **fs. 258** un certificado emitido por **ADT** que da cuenta de las llamadas hechas y recibidas desde los teléfonos fijo N° 225022891 y celular N° 95097875.

A **fs. 266**, rola informe pericial evacuado por la perito designada en autos doña **Mónica Alejandra Astudillo Valdés**, cuyo cometido consiste en evaluar a la actora y determinar si el ilícito que ocurrió en su domicilio, en el mes de Febrero del año 2018, le ocasionó un daño o alteración que afecte su diario vivir.

A **fs. 275**, la parte de **ADT Security Services S.A.**, objeta el peritaje referido precedentemente.

A **fs. 293**, se lleva a cabo la audiencia de conciliación decretada a fs. 282 y la causa queda en estado de dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la objeción de documentos:

PRIMERO: Que, a fs. 144, la parte demandada, objeta los documentos agregados de fs. 87 a 108, por emanar de terceros al juicio, que no han reconocido su veracidad ni autenticidad, objetando además los documentos de fs. 101 a 108, por no constar que sean genuinos, desconociendo su origen.

SEGUNDO: Que, si bien, los documentos acompañados por la actora

emanan de terceros ajenos al juicio, unos corresponden a los pagos mensuales a ADT efectuados a través de Servipag, otros son fotocopias de propaganda y otros pagos a terceros, sin advertirse que estos documentos sean falsos, razón por la que se rechazará la objeción formulada a su respecto, sin perjuicio del valor probatorio que en definitiva se les asigne.

b) En cuanto a la objeción del informe pericial:

TERCERO: Que, a fs. 275, la parte de **ADT Security Services**, objeta el informe pericial de fs. 266 y ss., aduciendo que adolece de innumerables vicios ya que debió realizarse de acuerdo a las normas de los artículos 419 y ss. del Código de Procedimiento Civil. En efecto, señala que la perito no citó a las partes a audiencia de reconocimiento pericial, conforme lo dispone el artículo 417 de ese cuerpo legal, razón por la que el citado informe carece de todo valor. Agrega que además, el informe fue elaborado con una falta de rigor técnico total, sin mediar análisis lógico ni contrastar la información relevada, elaborado en base al mero relato de la actora, concluyendo luego, que el daño sufrido por la actora es consecuencia de la conducta de ADT y no a causa del ilícito sufrido.

CUARTO: Que, a fs. 156 se llevó a cabo la audiencia de designación de perito decretada a fs. 147, con la sola asistencia de la parte demandante, por lo que en razón de la rebeldía de la denunciada y demandada, el Tribunal designó a la perito judicial doña **Mónica Astudillo Valdés**, quien a fs. 263, aceptó el cargo y a fs. 266 emitió el correspondiente informe.

QUINTO: Que, el citado peritaje, no merece dudas a este sentenciador respecto de su veracidad y autenticidad y si bien las partes no fueron citadas a una audiencia de reconocimiento pericial, no es menos cierto que una vez realizada e informada la pericia, les asiste el derecho de objetarla y observarla, habida consideración que la pericia es en base a un informe psicológico y que el Tribunal analiza los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica, este Tribunal estima que no se ha incurrido en algún vicio que deba ser subsanable con la declaración de nulidad solicitada, debiendo rechazarse en consecuencia la nulidad solicitada por la parte denunciada.

c) En el aspecto infraccional:

SEXTO: Que, la denunciante doña **Asise Alejandra Fernández Yapur**, sostiene que el proveedor denunciado, **ADT Security Services**, 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 imputándole falta de comunicación de hechos relevantes, como el corte de energía eléctrica y la descarga posterior de la batería del sistema de seguridad, lo que permitió el ingreso de terceros a su domicilio que sustrajeron joyas, ropa, artículos tecnológicos de alto valor y el vehículo asignado por su empleador, 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 **ADT Security Service S.A.**, a fs. 42 y ss., al contestar la acción interpuesta 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 debido a la manipulación del sistema eléctrico por terceros, hechos reconocidos por la actora.

Que, en cuanto a la imputación efectuada en la demanda, que ADT había infringido el contrato porque no habría “analizado las señales del sistema de alarma”, pues una vez recibidas las señales de corte de energía y de baja batería no llamaron a la actora a su celular o al de su cónyuge para verificar si estas señales daban cuenta o no de una condición de emergencia, sin haber enviado un móvil a su domicilio a fin de prever que los delincuentes cortasen la energía y perpetuasen el robo, señalan que en tres oportunidades se llamó a la actora para comunicarle la existencia de una “señal de servicio” consistente en un corte de energía, evento de normal ocurrencia, que no dice relación con las *condiciones de emergencia*, que son las que regula el contrato, referidas a cuando el cliente presiona el botón de pánico, o bien, un delincuente pasa por un sensor de movimiento o abre o rompe una ventana que posee sensor de quiebre.

Agrega, que ADT necesariamente debe recibir alguna condición de emergencia emitida desde el sistema de alarma instalado en el domicilio del

cliente para poder actuar, no siendo posible adivinar la presencia de delincuentes en el interior del domicilio, y si bien, la batería del sistema de alarma se descargó lo que impidió que funcionase, dicha circunstancia no es imputable a su parte, ya que como reconoce la actora el suministro eléctrico fue cortado por terceros en la entrada de la casa, sector en que la actora no tenía contratado sus servicios y por ende, carecía de sensores de movimiento. Señala que, además, la denunciante no habría puesto en conocimiento de la empresa que dejaba su residencia sin moradores por vacaciones.

OCTAVO: Que, la cuestión controvertida resulta en determinar si la denunciada - ADT - 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 denunciado, 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 de la actora sin ser detectados.

NOVENO: Que, la parte denunciante, a fin de acreditar los hechos en que funda sus acciones acompañó los siguientes antecedentes: **1)** De fs. 7 a 12 copia del contrato de servicios suscrito entre las partes, **2)** A fs. 13 copia de Parte Policial N° 500 de la 47ª. Comisaría de Carabineros que da cuenta del robo, **3)** A fs. 19 un reporte de señales emanado de ADT, **4)** A fs. 20 informe de ADT enviado a SERNAC, **5)** De fs. 75 a 86 comprobantes de pago del servicio prestado por ADT, **6)** A fs. 87 y ss. fotocopias de un manual de instrucciones de teléfono inalámbrico, **7)** A fs. 99 y 100 tres boletas de ventas de fecha 7 de Abril de 2018 las dos primeras y 12 de Febrero de 2018 la tercera, por reparaciones en el inmueble de la actora, **8)** De fs. 101 a 107, cotizaciones de aparatos tecnológicos obtenidas vía Web, y **9)** A fs. 108 copia de correos electrónicos de fecha 25 y 26 de Junio de 2018 entre la

actora y el Jefe Operativo de Seguridad Ciudadana y Emergencia de Las Condes.

DÉCIMO: Que, la parte denunciada y demandada en apoyo de su defensa acompañó los siguientes documentos: **1)** De fs. 112 a 122, rola copia de contrato de servicio de supervisión remota de alarmas suscrito entre las partes; **2)** A fs. 123 tiket en que se indican las zonas de ubicación de los equipos instalados, y **3)** A fs. 124, respaldo de campaña remota que acreditan las llamadas efectuadas a la actora con fecha 7 y 8 de Febrero de 2018.

UNDÉCIMO: Que, constan en autos las siguientes diligencias probatorias: **1)** A fs. 139 rola Acta de Absolución de Posiciones de doña Macarena Oyarzun Ithurralde en representación de ADT, y **2)** De fs. 158 a 256 informe y listado con el tráfico de llamadas entrantes al teléfono móvil N° 995097875 correspondientes al día 12 de Febrero de 2018, documento emanado de Telefónica Chile, Movistar

DUODÉCIMO: Que, en relación a los hechos debatidos, cabe señalar que las partes celebraron un *“contrato de servicio de supervisión remota de alarmas”* que incluía Monitoreo GPRS y Móvil de verificación, cuya copia rola a fs. 7 y 8, que en su cláusula 2.1 establece en lo pertinente, que el servicio consiste en: **i)** *recibir por parte de la Estación Central de Monitoreo de ADT las señales enviadas desde el equipo de alarma instalado en el inmueble fijado por el suscriptor, ii)* *analizar las señales recibidas para determinar la existencia de una condición de emergencia, iii)* *llamar por teléfono al suscriptor o las personas indicadas al efecto por éste para informar de una activación de alarma y si ella califica o no como una condición de emergencia, y, iv)* *si del análisis efectuado se confirma una condición de emergencia, comunicar tal circunstancia a la autoridad o servicio correspondiente, requiriendo su presencia en la ubicación monitoriada.*

DÉCIMO TERCERO: Que, respecto de las obligaciones contractuales de cargo de ADT Security Service, especificadas en la motivación anterior, en relación a los incumplimientos alegados por la parte denunciante, 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 extienda 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 fallas con fecha 7 y 8 de febrero de 2018, según consta del certificado de fs. 258, por lo que ADT intentó contactar a la actora a su teléfono residencial, sin obtener resultado.

DÉCIMO CUARTO: Que lo razonado, permite establecer y de acuerdo a lo sostenido por la propia actora a fs. 23 en que señala, que el sistema de alarma domiciliaria dejó de recibir el suministro eléctrico que lo sustentaba ya que terceros cortaron su entrada hacía el medidor, agotándose posteriormente la batería de respaldo al no reponerse el suministro de energía, acción que no resulta imputable a la parte denunciada.

DÉCIMO QUINTO: Que, a fin de determinar la calidad del servicio prestado por la denunciada, se atenderá a lo dispuesto en el artículo 3 del contrato de fs. 7, en que se establecen las condiciones del servicio, que en su punto 3.1. condiciona la prestación del servicio al correcto funcionamiento del equipo de alarma y demás elementos instalados en la ubicación monitoriada y su correcta recepción de señales, en virtud de la cual, y en relación con lo declarado en la motivación anterior, como asimismo del mérito del reporte del sistema de alarma domiciliaria de la actora que rola a fs. 68, permite a este sentenciador concluir 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 **ADT Security Services S.A.**

DÉCIMO SEXTO: Que, en consecuencia, no se advierte que la empresa **ADT Security Services S.A.**, haya incurrido en infracciones a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, puesto que habría dado cumplimiento a las obligaciones especificadas en el contrato de prestación de servicios respectivo, debiendo rechazarse la denuncia y demanda interpuesta en su contra a fs. 21y ss., por doña **Asise Alejandra Fernández Yapur**, 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 objeción de documentos de fs. 144 conforme a lo señalado en el considerando segundo de esta sentencia.

b) Que, de acuerdo a lo concluido en el considerando quinto de esta sentencia, **se rechaza** la objeción al informe pericial promovida a fs. 275.

c) Que, se rechaza la denuncia y la demanda civil interpuesta a fs. 21 y ss. por doña **Asise Alejandra Fernández Yapur** en contra de **ADT Security Services S.A.**, 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.

PATRICIA BERKHOFF RODRIGUEZ. Secretaria (S).