



Causa Rol N° 62.191-8-2018

Las Condes, dieciséis de febrero de dos mil diecinueve.

VISTOS:

Estos antecedentes, querella infraccional de fs. 14 y siguientes, de fecha 14 de diciembre de 2018, interpuesta por **COELLO SpA**, representada legalmente por **Leonela Natalí Coello Mejía**, ambas domiciliadas en Avenida Manquehue Sur N° 31, Local N° 410, comuna de Las Condes, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **PROSEGUR ACTIVA CHILE SERVICIOS LIMITADA**, representada por **Roberto Rivera Alarcón**, domiciliados en Avenida del Cóndor N° 720, Ciudad Empresarial, comuna de Huechuraba, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 14 y a fojas 54 y siguientes, la querellante relata los hechos fundantes de la querella y al respecto expresa que contrató con el proveedor un pack de seguridad consistente en una alarma y cuatro cámaras de seguridad el día 8 de noviembre de 2018, siendo éstas instaladas el día 19 del mismo mes y año en curso, quedando sólo operativa la alarma. Agrega, que hasta la fecha no ha podido utilizar las cámaras de seguridad al no poder visualizar las imágenes respectivas, sin que se haya solucionado el problema a pesar de la visita de tres técnicos. Concluye señalando, que al no poder usar los servicios contratados, le solicitó al querellado que diera por terminado el contrato, respondiéndole éste que para hacerlo le cobrarán una indemnización por término anticipado del contrato ascendente a \$1.450.000.

A fojas 56, se certifica que **PROSEGUR ACTIVA CHILE SERVICIOS LIMITADA** no concurrió a prestar declaración indagatoria fijada para el día 17 de enero de 2019.



A fs. 14 y siguientes, basado en estos hechos, la parte de **COELLO SpA** dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **PROSEGUR ACTIVA CHILE SERVICIOS LIMITADA**, solicitando que sea condenado a

Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

pagarle \$86.633 por concepto de daño emergente, correspondiente a la primera cuota pagada de los servicios contratados, más reajuste, intereses y costas; acción oportunamente notificada según consta del certificado de la receptora de fojas 58.

Con fecha 30 de enero de 2019, a fojas 60 y siguientes, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia sólo de la parte de **COELLO SpA**, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo por la rebeldía de la querellada y demandada, luego de la cual la querellante procedió a ratificar su acción, solicitando que se deje sin efecto el contrato celebrado entre las partes, que se le restituyan los cheques con los que acordó el pago de los servicios y que se le reintegre lo pagado en la primera cuota.

En cuanto a prueba testimonial, la demandante presentó al testigo Pablo Morales Vera que depuso a fojas 60 y siguientes, y a la testigo Dayana Henríquez Rodríguez que declaró a fojas 62. En cuanto a documental, la actora rindió la que rola en autos, la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1º) Que, en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que pueda corresponder a **PROSEGUR ACTIVA CHILE SERVICIOS LIMITADA** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2º) Que, del examen pormenorizado de los antecedentes aportados, de la prueba testimonial rendida en autos y de los documentos acompañados, todo ponderado conforme a las reglas de la sana crítica, permiten al Tribunal tener por establecido los siguientes hechos atingentes a la querella:

a) Que, de acuerdo a los documentos acompañados a fojas 50 y siguientes, se puede concluir que **COELLO SpA** es una microempresa, razón por la que de acuerdo a la Ley N° 20.416 que fija Normas Especiales para las Empresas de Menor Tamaño, le es aplicable el estatuto de protección a los Derechos de los Consumidores en los actos y contratos celebrados con sus proveedores.

b) Que, según consta a fojas 1 y siguientes del "Contrato de Servicios de Seguridad" se puede dar por establecido que entre **COELLO SpA** y **PROSEGUR**

ACTIVA CHILE SERVICIOS LIMITADA existe una relación de consumo que es amparada y regulada por la Ley N° 19.496.

c) Que, la querellante contrató un servicio de seguridad consistente en una alarma y cuatro cámaras de seguridad, no quedando operativas éstas últimas según se advierte a fojas 13.

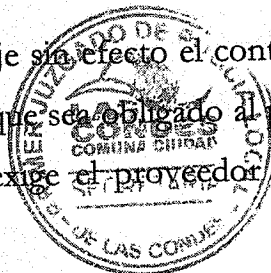
d) Que, la actora solicitó dar por terminado el contrato debido a las fallas en las referidas cámaras, enviando la carta de fojas 10, a lo que la empresa le contestó que para ello debe pagar \$1.450.000 por concepto de indemnización por término anticipado del contrato.

3º) Que, por lo tanto, lo que debe dilucidar este Tribunal es si existe una conculcación a los derechos que **COELLO SpA** tiene en la relación de consumo con el querellado, en la que supuestamente no se le brindaron los servicios que realmente contrató, y que si dicho incumplimiento, amerita que se deje sin efecto el contrato.

4º) Que, el proveedor se encuentra obligado a respetar los términos y condiciones conforme a las cuales hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación de un servicio, tal como lo prescribe el artículo 12 de la Ley N° 19.496, lográndose dar por acreditado que la querellada no cumplió con uno de los servicios contratados, ya que es inherente y de suyo elemental en un sistema de seguridad que las cámaras de vigilancia queden operativas y que sirvan a su propósito que es grabar, es decir, registrar lo que captan, lo que de acuerdo al documento de fojas 13 y a la declaración de los testigos presentados en el proceso por la querellante, quienes aparecen como creíbles y verídicos en sus afirmaciones, logran que se de por establecido el incumplimiento de **PROSEGUR ACTIVA CHILE SERVICIOS LIMITADA** a los términos y condiciones del contrato.

5º) Que, **COELLO SpA** solicita a este sentenciador que deje sin efecto el contrato que vincula a las partes, sin que existan ulteriores cobros ni que sea obligado al pago de una indemnización por término anticipado, la cual le exige el proveedor para acceder a su solicitud.

6º) Que, además del incumplimiento por parte del proveedor de una de las prestaciones del servicio, el Tribunal advierte que el contrato celebrado entre la partes



Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

que rola a fojas 1 y siguientes, corresponde a uno de adhesión, es decir, aquellos en que una de las partes propone las condiciones y términos del mismo, y la otra no puede más que aceptarlo o rechazarlo en bloque, sin que exista la posibilidad de discutir o modificar las estipulaciones contractuales; resultando, en consecuencia, aplicables a su respecto las normas contenidas en el Párrafo 4° de la Ley referida que contiene normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión.

7°) Que, entre sus cláusulas se encuentra la Décima Sexta, que trata sobre el término del contrato, que en su numeral 10 señala: *"Si el cliente incurre en incumplimiento de cualquiera de las estipulaciones del presente contrato. En tales eventos, PROSEGUR tendrá derecho a: (I) Dar por terminado el presente contrato; (II) Cobrar al Cliente todas las cantidades que conforme al contrato se le adeuden; (III) En evento de que no se haya vencido el plazo del contrato, cobrar al Cliente, a título de indemnización de perjuicios, el valor total de los servicios mensuales hasta el término del plazo contratado en las Condiciones Particulares, y en el evento que se haya cumplido el plazo del contrato, y pase a tener el carácter de indefinido, la suma de 4 UF equivalentes al valor de desinstalación de equipo, cuando corresponda, montos que PROSEGUR y el Cliente convienen que es una cantidad razonable por dicho concepto. Lo anterior no regirá cuando el equipo de alarma sea de propiedad del Cliente"*.

8°) Que, en la especie, el cobro que hace PROSEGUR de una indemnización por término anticipado del contrato, aparece a lo menos, como injusta y desequilibrada, toda vez que no es posible que el infractor intente obtener una indemnización por un servicio que no se brindó en los términos convenidos, resultando en un **enriquecimiento sin causa**, lo que atenta contra todos los principios rectores del ordenamiento jurídico nacional.

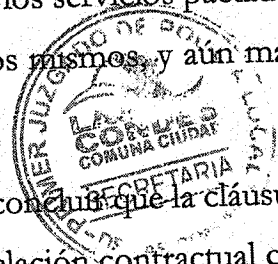
9°) Que, asimismo, cabe consignar que el artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496 dispone que no tendrán ningún efecto las cláusulas que **"en contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato"**. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias

de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales”.

10°) Que, en este orden de ideas, es atinente expresar que la Buena Fe es el modo sincero y razonable con que se procede, razón por la cual está íntimamente relacionada con la idea de rectitud y lealtad, siendo configurada tanto por la doctrina como la jurisprudencia en su aspecto objetivo, como la conducta que debe esperarse de un hombre correcto, puesto que es un estándar que al darle contenido es considerado como sinónimo de probidad, lealtad, confianza, seguridad, honorabilidad, de no contradicción del comportamiento observado, considerando en su caso, la función económica que tienen los negocios jurídicos que imponen la **cooperación, colaboración, asesoramiento e información** entre los vinculados por el contrato, comportándose de manera activa, pues les asiste la obligación de salvaguardar el interés de la otra parte. En la especie, el comportamiento del proveedor no se ajusta a los referidos parámetros, toda vez que atenta contra la Buena Fe que se intente obtener una ganancia sin que exista una contraprestación efectuada correctamente, ya que tal como se ha acreditado en autos, el servicio de seguridad no se proporcionó de la forma adecuada, no siendo consistente con el nivel de profesionalismo que se le debe exigir a una empresa que se dedica habitualmente a la prestación de servicios relacionados con la seguridad, ni mucho menos, con la relevancia que tiene el querellado en el mercado nacional. Es más, resulta inadmisibile y contrario al más elemental sentido de justicia que, amén de no haberse prestado los servicios pactados desde el comienzo, la querellada pretenda cobrar el valor de los mismos, y aún más, por todo el plazo del contrato.

11°) Que, por lo expuesto y razonado previamente, es posible concluir que la cláusula analizada es abusiva y no puede producir efecto alguno en la relación contractual que vinculó a las partes, más aún cuando no se cumplió con los términos y condiciones convenidas en el contrato de seguridad.

12°) Que, si bien es cierto que se indicó que la cláusula en comento no puede producir efecto alguno entre las partes al ser claramente abusiva y atentatoria con las exigencias de la Buena Fe, generando un evidente desequilibrio entre los contratantes, es preciso



Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

determinar si el Tribunal la puede declarar de oficio, sin que exista una petición concreta en tal sentido por parte de la actora, debiendo responderse dicha pregunta en forma afirmativa, ya que la Ley N° 19.496 contempla la declaración de la nulidad de algunas de las cláusulas que contengan disposiciones abusivas y que vulneren los derechos de los consumidores, sin que se explicita si dicha nulidad corresponde a la absoluta o a la relativa, resultando más coherente con una tutela judicial efectiva de los derechos de los consumidores el régimen de la nulidad absoluta.

13°) Que, así las cosas, y tal como lo indica el artículo 1.683 del Código Civil: **“la nulidad absoluta puede y debe ser declarada por el juez, aun sin petición de parte, cuando aparece de manifiesto en el acto o contrato; puede alegarse por todo el que tenga interés en ello, excepto el que ha ejecutado el acto o celebrado el contrato, sabiendo o debiendo saber el vicio que lo invalidaba; puede asimismo pedirse su declaración por el ministerio público en el interés de la moral o de la ley; y no puede sanearse por la ratificación de las partes, ni por un lapso de tiempo que no pase de diez años”**, pudiendo, en consecuencia, declarar de oficio la nulidad absoluta de la cláusula cuando aparece de manifiesto en el acto y contrato, y debemos entender que de la sola lectura y análisis del contrato y su contraste con los antecedentes de la causa, es posible concluir de forma irredargüible que la cláusula es abusiva y debe ser necesariamente declarada por este Tribunal como nula, sin que tenga efecto alguno entre las partes vinculadas por el contrato de adhesión.

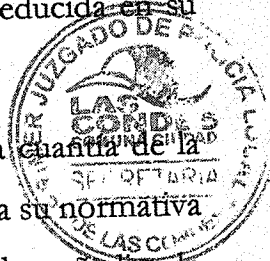
14°) Que, también la doctrina ha sostenido que “como argumento adicional puede esgrimirse que, en atención a que el artículo 50 de la LPDC establece que la denuncia, querrella o demanda del consumidor **no requiere de patrocinio de abogado habilitado, permitiéndole en consecuencia comparecer personalmente**, se torna más pertinente y necesario aun el cumplimiento del mandato legal dirigido al juez, a fin de que, mediante la constatación de aquellas cláusulas que manifiestamente causen, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante e inadmisibles jurídicamente, se declare la nulidad absoluta y así se evite dejar a quien litiga personalmente en la indefensión. Dicha potestad puede y debe extenderse incluso a aquellas cláusulas que no están relacionadas de manera directa con lo informado en la denuncia o con lo solicitado en la querrella o demanda, pues de esta manera se contribuye judicialmente,

bajo el amparo y en cumplimiento del artículo 1683 del Código Civil, a hacer efectivos los derechos de los consumidores” (“Sobre el poder-deber de declarar de oficio la nulidad de cláusulas manifiestamente abusivas y su aplicabilidad en Chile”, Sebastián Campos Micin, Revista de Derecho & Consumo N° 1, 2018), situación que ocurre en la especie, al comparecer la querellante sin la asistencia de un letrado.

15°) Que, como consecuencia del incumplimiento de la querellada, quien no ha prestado íntegramente el servicio contratado, corresponde **declarar la terminación del contrato**, tal como lo requirió la actora. Ahora bien, como consecuencia inmediata de esta situación, teniendo, además, en consideración que ésta rige sólo hacia el futuro, es necesario precisar que las partes deberán hacerse las restituciones pertinentes, correspondiendo que **COELLO SpA** restituya los equipos de alarma y cámaras de seguridad que le fueron instalados, y a su vez, **PROSEGUR ACTIVA CHILE SERVICIOS LIMITADA** debe restituir los cheques con los que se acordó el pago de los servicios contratados y de los valores que hubiesen sido cobrados, lo que se justifica por una razón de equidad y de justicia, quedando, así, ambas partes en igualdad de condiciones. Si los servicios de seguridad no se brindaron tal como se había acordado entre los contratantes, incluso si éstos se hubiesen efectuado parcialmente, lo razonable es que la querellada no pueda retener parte alguna de la retribución pactada por el tiempo que duró el contrato.

16°) Que, en consecuencia, este sentenciador, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a las normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, da por establecido que la querellada infringió los artículos 12 y 16 g) de la Ley N° 19.496, motivo por el cual procede acoger la querella deducida en su contra.

17°) Que, útil es recordar, que con respecto a la determinación de la **cuantía de la multa**, el artículo 24 de la Ley N° 19.496 establece que las infracciones a su **normativa** serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, añadiendo en su inciso final que para su aplicación se “tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los **parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima**, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la



gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la **situación económica del infractor**", correspondiendo la actuación de la querellada a un hecho desprovisto de los parámetros de profesionalismo que una empresa de seguridad debe cumplir y de las exigencias que la Buena Fe contractual le impone a las partes.

18°) Que, en cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios deducida en autos, y en línea con lo razonado, se accederá a ella en todas sus partes, disponiendo la devolución de las sumas que haya percibido la demandada a causa del contrato que fue declarado como terminado; haciendo especial mención a que la demandada no podrá cobrar suma alguna en razón de dicha terminación, por el hecho de haberse declarado nula la cláusula que establecía dicha posibilidad.

19°) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, lo cual no ha ocurrido en la especie, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Por estas consideraciones, Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1.698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **se declara:**

EN LO INFRACCIONAL:

- Que se acoge la querella infraccional interpuesta en la presentación de fs. 14 y siguientes, y se condena a **PROSEGUR ACTIVA CHILE SERVICIOS LIMITADA**, representada por Roberto Rivera Alarcón, a pagar una multa de VEINTICINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autor de la infracción consignada en el considerando 16°.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.



Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

- Que se declara la **nulidad absoluta** de la cláusula 16° numeral 10 del "Contrato de Servicios de Seguridad", quedando, por tanto, sin efecto la indemnización por término anticipado del contrato, según lo razonado en el considerando 13°.

EN LO CIVIL:

- Que se declara **terminado** el contrato que vinculó a las partes, debiendo las partes hacerse las restituciones mutuas correspondientes, según se consigna en los considerandos 15° y 18° de esta sentencia.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL N° 62.191-8-2018

Pronunciada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Juez Subrogante.-

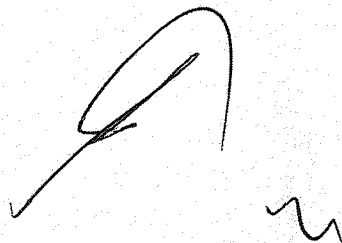
Autorizada por doña CAROLINA MOLFINO MENDOZA, Secretaria Subrogante.-



Las Condes, veinte de junio de dos mil diecinueve. –

CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA A FOJAS 38 Y SIGUIENTES SE
ENCUENTRA EJECUTORIADA.

Causa Rol: 62.191-8-2018



Certifico que esta(s) fotocopia(s) se encuentra(n)
conforme(s) con su original.

Las Condes, 07 de Agosto 2019.

