

Vitacura, dieciocho de junio de dos mil diecinueve.-

Causa rol: 676875-15



VISTOS:

Que a fs. 1 Luis Eduardo Grez Fuenzalida, contador, domiciliado para estos efectos en Américo Vespucio N°2101, departamento 804-A, Vitacura, interpuso denuncia infraccional por infracción a la Ley N°19496 sobre protección de los derechos de los consumidores (LPC), en contra de SECURITAS S.A, representada por Guillermo Budge Espejo, ingeniero comercial y don Francisco Merani Bravo, factor de comercio, todos domiciliados en Avenida Los Conquistadores N°2397, Providencia, y dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del mismo denunciado, a fin de que sea condenado a reponer lo robado por la negligencia de los empleados de la empresa o pagar su valor; indemnizar el daño emergente, lucro cesante y daño moral, los que evaluará al momento de hacer cumplir el fallo; más reajustes, intereses y costas. Funda su presentación en que es dueño del departamento N°804, ubicado en Américo Vespucio N°2101, Vitacura. Agrega que la administración del condominio celebró con Securitas S.A un contrato de prestación de servicios, mediante el cual Securitas S.A, proporciona a los habitantes del condominio el servicio de seguridad de los ingresos al recinto, de manera tal que sus empleados, dependientes o subcontratados deben cumplir con la obligación de prestar el servicio de seguridad que impida el robo de especies desde el recinto o los departamentos. Destaca que Securitas S.A se obligó a la prestación de los servicios de dos guardias capacitados por turno, cubriendo así las 24 horas diarias y los 365 días del año, los cuales, entre otras responsabilidades tienen la obligación de verificar e identificar con su nombre y cédula de identidad el ingreso al condominio de cualquier persona diferente a los propietarios o arrendatarios. Alega que el día martes 31 de julio, a las 12:30 horas aproximadamente, la asesora del hogar que asiste a su departamento sólo una vez a la semana, fue víctima de lo que se denomina el "cuento del tío", para lo cual, un sujeto haciéndose pasar por el junior de la dueña de casa, llamó al teléfono fijo de la casa para inhabilitarlo, y coetáneamente concurreó hasta la portería del edificio, preguntando por la asesora del hogar del departamento 801, dándole el nombre, desde donde le informaron que no era allí, por lo que, luego de un rato, retornó, preguntando por la asesora de su departamento, ingresando al condominio, señalando llamarse Martín Rojas, RUT:17.008.403-2. Recalca que la información no fue verificada ni corroborada por el guardia Sr. Eneiro Fuentes, como era su obligación, permitiendo el ingreso del sujeto al edificio, y que se consumara el

VERIFICADO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL



robo de los artículos por más de \$50.000.000, indicando que ese hecho jamás habría ocurrido si el personal de la empresa prestadora del servicio realizara la labor para lo cual fue contratada, alegando por tanto, un negligente actuar en la prestación del servicio. Esta demanda civil se encuentra notificada según consta a fs.8.-

Que a fs.19 y 86 rolan actas de audiencias de contestación y prueba, rindiéndose las que constan en autos. Que la primera audiencia que rola a fs.19 fue suspendida de común acuerdo; y la segunda audiencia que rola a fs.86, se rindió en rebeldía de la parte denunciada y demandada de SECURITAS S.A. Que en la audiencia que rola a fs.19, SECURITAS S.A contestó por escrito a fs.14 la denuncia y demanda civil, alegando que cumplió todas las obligaciones del contrato, ya que se obligó a mantener 2 guardias durante turnos, obligación que no fue incumplida. Agregó que dentro de sus responsabilidades estaba la obligación de verificar e identificar con nombre y Cédula de Identidad el ingreso al condominio de cualquier persona diferente, contando para ello con personal calificado, y cuya obligación tampoco fue infringida. Alegó que el día de los hechos, cerca de las 14:00 horas, se presentó en portería un individuo, el cual manifestó ir al depto.804, ante lo cual el guardia de turno, don Enerio Fuentes, procedió al control del ingreso, y el individuo se presentó como Martín Rojas, CI: 17.008.403-2, señalando que frente a ello el guardia llamó al referido departamento desde donde le informaron que no esperaban a nadie, por lo que, negó el acceso. Recalca que luego, regresó el individuo, y que en ese momento el conserje del condominio, Sr. Francisco Barriga, le dio la orden al guardia de dejar entrar a la persona, ya que sólo venía a retirar unas cosas, ingresando dicha persona al recinto dirigiéndose hacia la torre A, lugar donde lo estaba esperando la asesora del hogar del departamento 804, para luego ambos (visita y asesora) subir juntos al departamento. Señala que a las 14:20 horas, la persona salió del condominio con 3 bolsas plásticas, y sólo luego de ello se dio aviso de que habría ocurrido el hurto. Finalmente alega que cumplió con todas las obligaciones, y que los servicios que presta sólo tienen como objeto mejorar el nivel de protección del condominio, pero que bajo ningún aspecto pueden impedir el acceso a personas que se encuentren autorizadas por el conserje y menos por personas que habiten o se encuentren de manera habitual en la residencia, como lo es la asesora del hogar, solicitando el rechazo de la denuncia y demanda civil con costas.-

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

CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

1.- Que el denunciante alega a fs.1 que la administración del condominio celebró con Securitas S.A un contrato de prestación de servicios, mediante el cual Securitas S.A, proporciona a los habitantes del condominio el servicio de seguridad de los ingresos al recinto, alegando que sus empleados deben cumplir con la obligación de prestar el servicio de seguridad que impida el robo de especies desde el recinto. Recalca que Securitas S.A se obligó a la prestación de los servicios de dos guardias capacitados por turno, cubriendo así las 24 horas diarias y los 365 días del año, y que entre otras responsabilidades tienen la obligación de verificar e identificar con su nombre y cédula de identidad el ingreso al condominio de cualquier persona diferente a los propietarios o arrendatarios. Alega que el martes 31 de julio, a las 12:30 aproximadamente, la asesora del hogar de su departamento fue víctima del "cuento del tío", para lo cual, un sujeto haciéndose pasar por el junior de la dueña de casa, llamó al teléfono fijo de la casa para inhabilitarlo, y coetáneamente concurrió hasta la portería del edificio, preguntando por la asesora del hogar del departamento 801, dándole el nombre, desde donde le informaron que no era allí. Recalca que luego retornó, preguntando por la asesora de su departamento ingresando al condominio, señalando llamarse Martin Rojas, RUT:17.008.403-2, información que alega no fue verificada ni corroborada por el guardia Sr. Enerio Fuentes, quien permitió el ingreso del sujeto al edificio, y que se consumara un robo de artículos por más de \$50.000.000.-

2.- Que el denunciante a fin de acreditar sus dichos acompañó en autos prueba documental consistente en: copias de libro de reclamos que rolan desde fs.22 a 27; copia de contrato servicios de seguridad entre Securitas S.A y Condominio Jardín del Este, que rola desde fs.28 a 39; listado liquidación de mes de febrero de 2019, que rola a fs.41; listado liquidación de mes de enero de 2019, que rola a fs.42; listado liquidación de mes de julio de 2018, que rola a fs.43; listado liquidación de mes de diciembre de 2018, que rola a fs.44; listado liquidación de mes de enero de 2018, que rola a fs.45; copia de reducción escritura pública de acta comité de administración que rola desde fs.48 a 50; copia de Reglamento de Copropiedad Inmobiliaria Condominio Jardín del Este, que rola desde fs.51 a 83; y copia de registro de hipotecas y gravámenes, que rola a fs.84 y 85.-



CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

3.- Que la denunciante presentó, a fs.87 y siguientes, prueba testimonial, la que consistió en las declaraciones de los siguientes testigos: Gabriel Ramirez Urzúa jubilado, domiciliado en Av. Vespucio N°2101, dpto. 803-A, Vitacura, y Marco Antonio Riesle San Martín, ingeniero, domiciliado en Av. Vespucio N°2101, dpto. 301-A, Vitacura, los que legalmente examinados y no tachados coinciden con los dichos de la parte que los presenta. Que ambos testigos no son presenciales de los hechos, tomando conocimiento de los mismos por dichos de terceros, sin embargo, ambos testigos declaran que la persona que ingresó al edificio no mostró su carnet de identidad.-

4.- Que en la audiencia que rola a fs.86 el denunciante realizó la petición de oficiar al 4° Juzgado de Garantía de Santiago, a fin de que remitiera todos los antecedentes que obran en la carpeta investigativa criminal por el delito de robo con fuerza en lugar habitado, incubado por don Luis Eduardo Grez Fuenzalida; petición que fue acogida por este Tribunal a fs.91, oficiando al efecto. Que a fs.124 rola resolución del cuarto Juzgado de Garantía de Santiago, remitiendo la copia de los antecedentes de la carpeta judicial, que rolan desde fs.102 a 123.-

5.- Que todas las pruebas acompañadas al proceso por el denunciante, permiten acreditar que sufrió un robo en su domicilio y que el condominio Jardín del Este contrató los servicios de seguridad de SECURITAS S.A.-

6.- Que el denunciado alegó que cumplió con todas las obligaciones del contrato, ya que señaló que sólo se obligó a mantener 2 guardias durante turnos, obligación que alegó no fue incumplida. Agrega que dentro de sus responsabilidades estaba la obligación de verificar e identificar con nombre y cédula de identidad el ingreso al condominio de cualquier persona diferente a propietario o arrendatarios, obligación que alega tampoco ha sido infringida, ya que recalca que el guardia Enerio Fuentes, procedió al control de una persona que se presentó en portería principal, quien se presentó como Martin Rojas, CI:17.008.403-2, y frente a esa información el guardia procedió a llamar al departamento. Destaca que ese primer ingreso al condominio fue negado por el guardia porque le informaron desde el departamento que no esperaban a nadie, pero señala que luego regresó el individuo, y que en ese momento el conserje del condominio, Sr. Francisco Barriga, le dio la orden al guardia de dejar entrar a la persona, ya que sólo venía a retirar unas cosas, por lo que, ingresó esta persona y se dirigió a la torre A, lugar donde lo estaba esperando la asesora del hogar del departamento 804, para luego subir ambos (visita y asesora) al departamento.



CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

Finalmente señala que a las 14:20 horas salió la persona del condominio con 3 bolsas plásticas, y sólo luego de ello se avisó de que habría ocurrido el hurto.-



7.- Que si bien el denunciado no asistió a la continuación de la audiencia de comparendo que rola a fs.86, quedando en rebeldía del mismo y sin pruebas en el proceso, este sentenciador analizará las alegaciones y pruebas aportadas por el denunciante a fin de establecer si se cometió alguna infracción a la Ley N°19.496 por parte del denunciado.-

8.- Que el denunciante alegó que el robo que sufrió en su domicilio, mediante el denominado "cuento del tío" se debió a la negligencia en la prestación de los servicios contratados con el denunciado, ya que insistió que la denunciada debía verificar y corroborar con nombre y cédula de identidad a los terceros que ingresaban al edificio.-

9.- Que por el contrario, el denunciado alegó que cumplió todas y cada una de sus obligaciones, ya que se obligó a mantener 2 guardias de seguridad por turnos que cubran las 24 horas, lo que no ha incumplido. Sumado a que señaló que dentro de sus responsabilidades tenía la obligación de verificar e identificar con nombre y cédula de identidad el ingreso al condominio de cualquier persona diferente a los propietarios o arrendatarios, obligación que alega tampoco fue infringida, ya que el día de los hechos el guardia Enerio Fuentes, procedió al control de ingreso de una persona que se presentó en portería con nombre Martin Rojas, CI:17.008.403-2.-

10.- Que siendo una de las principales alegaciones del denunciante que la denunciada se obligó a la prestación de los servicios mediante un contrato celebrado con la administración del condominio, este sentenciador tendrá en especial consideración dicho contrato, el cual rola desde fs.30 a 39, el cual en su primera página se observa en definiciones lo siguiente "*cotización: significa la propuesta de servicios entregada al cliente bajo la forma de Anexo 1, a la cual se adjuntan estas cláusulas y condiciones*"; y a fs.29 rola documento denominado "Anexo 1, propuesta comercial", en la cual se aprecia lo siguiente: "*Servicio: 02 guardias lunes a domingo las 24 hrs. del día, jornada 4x4, turnos 12 hrs. Mobile Rondas controladas nocturnas, fines de semana y festivos, y monitoreo y mantención de equipos*".-

11.- Que analizado el documento que rola a fs.29, se acredita que la propuesta comercial del denunciado consistió en dos guardias, de lunes a domingo, las 24 horas del día, en jornada 4x4 y turno de 12 horas, no observándose en dicha propuesta o en

CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

el contrato alguna obligación referente a solicitar alguna documentación específica de los terceros que ingresaran al edificio.-



12.- Que en este sentido, de la propia relación de los hechos presentada por el denunciante se encuentra acreditado que el día de los hechos sí había un guardia en portería, Sr. Enerio Fuentes, quien realizó un control de ingreso a una persona que se presentó como Martín Rojas, CI:17.008.403-2, por lo que, no resulta lógica la alegación del denunciante en cuanto a que dicha información no fue verificada ni corroborada, ya que no se ha acompañado en autos ninguna prueba tendiente a acreditar dónde, cómo y de qué manera los guardias debían verificar y corroborar dicha información.-

13.- Que sumado a lo anterior los testigos son sólo de oídas, y no presenciales del ingreso al edificio del tercero, por lo que, no existen en autos pruebas que acrediten cual fue el dialogo entre el guardia, dicho tercero y el conserje del condominio; y teniendo en consideración que el propio denunciante señala el nombre del tercero que ingresó al condominio individualizándolo como: Martín Rojas, RUT:17.008.403-2, resulta razonable entender que el día de los hechos el guardia registró dichos datos, y al no haberse acreditado por el denunciante de qué manera el guardia debía verificar y corroborar dicha información, ni constando en el contrato otra obligación aparte de la presencia de guardias, mobile rondas controladas nocturnas y monitoreo y mantención de equipos, este sentenciador rechazará la denuncia de fs.1, por cuanto no se ha acreditado alguna infracción a la Ley N°19.496 por parte del denunciado.-

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

14.- Que de acuerdo a lo establecido en los considerandos anteriores, y no habiéndose acreditado la configuración de alguna infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores de responsabilidad de la demandada, que hubiese causado perjuicio a la demandante, procederá a rechazar la demanda civil de fs. 1 y siguientes, sin costas.-

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en la Ley N° 18.287 y N°19.496, se resuelve:

A.- Que se rechaza la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios de autos de fs.1, sin costas, en mérito a lo expuesto precedentemente.-

NOTIFIQUESE A LAS PARTES POR CARTA CERTIFICADA.-

DECRETADA POR DON SERGIO VILLALOBOS RIOS, JUEZ TITULAR

CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL