

Foja: 1

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 7º Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-4862-2019
CARATULADO : RED INTERNACIONAL DEL LIBRO
LIMITADA/VERISURE CHILE SPA

Santiago, veinte de Abril de dos mil veintitrés.

VISTOS,

Con fecha 8 de febrero de 2019, comparece don Gonzalo De la Cerda Otto, abogado, domiciliado en calle Rosario Norte N° 100, oficina 402, comuna de Las Condes, en representación de **RED INTERNACIONAL DEL LIBRO LIMITADA**, empresa del giro de su denominación, representada legalmente por don Daniel Ernesto Calabrese, argentino, editor, estos últimos con domicilio para estos efectos en calle Los Leones N° 2258, comuna de Providencia, interponiendo demanda de indemnización de perjuicios en juicio ordinario de mayor cuantía en contra de VERISURE CHILE SPA, representado por su gerente general don Eduardo Dorado Arana, ignora nacionalidad y profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Renato Sánchez N° 3533 comuna de Las Condes y/o en calle Avenida del Valle N° 841, oficina 401, comuna de Huechuraba, por las consideraciones de hecho y derecho que expone.

Como antecedentes preliminares, menciona que su representada es una editorial fundada en 1991, con una propuesta especializada en la publicación de obras literarias en todos sus géneros, además de una línea de investigación académica con fuerte énfasis en las coediciones universitarias. Refiere que desde entonces, la demandante ofrece a sus lectores un catálogo diversificado y en permanente desarrollo, que se proyecta hacia la comunidad cubriendo una amplia gama de intereses específicos y transversales enfocándose en la difusión de autores y de obras que reflejen las tendencias del saber y la actualidad sin estar sujetas a modas pasajeras o a la simple contingencia. Afirma que la actora es uno de los miembros fundadores de Editores de Chile AG (Asociación de Editores Independientes, Autónomos y Universitarios), y además miembro de la Cámara Chilena del Libro AG.

Señala que en el año 2011 RED INTERNACIONAL DEL LIBRO LIMITADA contrató los servicios de alarmas de seguridad con la empresa Verisure Smart Alarms, ya que sus servicios, de acuerdo a su publicidad, eran altamente calificados y destacaban por la seguridad que brindaban a los hogares y negocios protegidos, con un sistema “anti sabotaje”, monitoreo constante de los servicios de alarma y alerta a las autoridades para una rápida y eficaz acción. Destaca que estas características fueron recalçadas por el entonces jefe de área del departamento comercial de Verisure, don Robinson López Inostroza, quien también hizo entrega de una presentación corporativa de los servicios de la compañía donde se aseguraba un monitoreo continuo que garantiza la continuidad del servicio, mantenimiento del sistema de alarmas y un sistema de vigilancia por cámaras, todos documentos que acompañaremos a esta presentación.

En cuanto a los hechos, relata que con fecha 24 de enero de 2016, entre las 22:00 y 23:00 horas aproximadamente, sujetos desconocidos hicieron ingreso al lugar en el que funciona su representada, ubicada en Avenida Los Leones N° 2258, en la comuna de Providencia, saltando la reja perimetral, para posteriormente forzar una ventana desmontándola y deformando el marco de la misma. Añade que estos hechos quedaron al descubierto luego que el trabajador, don Manuel Ayuque Curasma, se hizo presente en las oficinas de la demandante aproximadamente a las 08:00 AM del día 25 de enero de 2016. Refiere que este último se percató que una de las ventanas de la recepción había sido desmontada desde el marco y forzada con alguna herramienta y claramente dañada, además parte de las luces se encontraban encendidas y una puerta estaba abierta, lugar



Foja: 1

por el que presumiblemente salieron los delincuentes. Expone que recorriendo el local, el trabajador se dio cuenta que faltaban computadores, cámaras fotográficas y tablets utilizados para la edición, publicación y comercialización de obras literarias y que contenían valiosa información y trabajo fruto de meses de esfuerzo, los cuales se encuentran avaluados en \$6.784.645.-.

Menciona que al interior de los computadores sustraídos había información, documentación y labores relacionadas con libros, obras y publicaciones en curso, cuyo valor agregado de trabajo en corrección, edición, diseño y diagramación se estima en la suma de \$26.521.200.-. Explica que esta suma se alude a los trabajos que se perdieron y que hubo que volver a realizar para cumplir con los compromisos de publicación contraídos por la editorial, produciéndose, además del gasto por realizar dos veces las tareas descritas. Destaca, además, que abrieron la caja fuerte, la arrancaron de su anclaje y se encontraba forzada, sin que hayan sustraído nada de su interior ya que no había nada de valor en su interior. A su vez, señala que desarmaron el panel de control de la alarma, encontrándose las partes diseminadas en el piso de la recepción.

Luego de estos hechos, hace presente el giro de esta última, explicando que también presta un servicio de vigilancia que se activa cuando alguno de los dispositivos, instalados estratégicamente por el diagnóstico profesional de Verisure, detecta un movimiento. Aclara que dichos rayos detectores tienen cámaras incorporadas las que al activarse, disparan fotografías y activan los protocolos de seguridad. Sostiene que si un rayo se activa genera varias funciones: 1) Dispara la sirena en el lugar, 2) Toma fotografías, 3) Un operador puede mirar a través de la cámara y hablar por parlante exigiendo al intruso la palabra clave o contraseña para discernir si se trata de un ladrón.

Manifiesta que al comunicarse telefónicamente el representante de la actora, el funcionario de Verisure respondió que según sus registros no se había producido ningún “evento de activación”, explicándole que no se había activado ninguna alerta de alarmas ni de sabotaje o rotura de las mismas. Arguye que esto es irregular, toda vez que es evidente que la alarma fue objeto de una desconexión irregular, además de que los sujetos desarmaron el panel de control del sistema de seguridad lo que obviamente es una alteración de los sistemas que debió ser detectado como “sabotaje”. Describe que la alarma se activa por medio de los sensores de movimiento y que si se ataca, se cortan cables de alimentación eléctrica, se golpea, vulnera el panel o se desarma, como ocurrió en este caso, adicionalmente el sistema emite una “alerta de sabotaje” a la central de Verisure, que supervisa continuamente el sistema, situación que tampoco ocurrió y respecto de la cual la empresa de alarmas, dice no tener ningún registro.

Sostiene que a eso de las 09:00 AM del mismo día, la coordinadora editorial doña Celeste Alexandra Goldin Colodni procedió a llamar a Carabineros y a realizar la respectiva denuncia. Agrega que pasado el mediodía del mismo 25 de enero de 2016, luego de informar los hechos a la demandada, se presentó un técnico de esta última, el cual pudo constatar que el panel de control se encontraba totalmente desarmado en piezas, pero no roto ni violentado, es más, estaba desarmado en forma muy pulcra y cuidadosa, trabajo efectuado por alguien que evidentemente tiene experiencia en sistemas de alarma y sabe lo que hace. Asegura que este técnico le informó que allí estaba la información relativa a imágenes y activación de la alarma, y que dentro de 48 horas les emitirían un informe y que junto a esto procedió a buscar un notebook y frente a los afectados por este robo se dispuso a respaldar toda la información, ya que según palabras del propio técnico el panel no había sufrido daño alguno, tras esto reemplazó el panel.

Expresa que cumplidas las 48 horas, la empresa demandada se puso en contacto con Daniel Calabrese en una llamada extrañísima y sospechosa para preguntarle el motivo de porque requerían un informe relativo al panel de control; a lo que le respondió que necesitaba esa información para saber y entender el motivo por el cual no había funcionado el servicio. Sin embargo, afirma que al



Foja: 1

cabo de unos minutos volvieron a llamar desde Verisure, y en esta oportunidad un señor de apellido Fuenzalida, le dijo a don Daniel Calabrese que “debido a los destrozos que había sufrido el panel” creían que no sería posible obtener ninguna información, situación que se contradice a todas las luces con lo que señaló el técnico de la empresa el mismo día, en el sentido de que el panel estaba desarmado pero no roto, de lo que además hay múltiples testigos.

Alega que en los hechos el servicio prestado por la demandada, no operó, a saber: a) no se activó la alarma ni los operadores llamaron a los contactos de la empresa ni a Carabineros de Chile, a pesar de haberse efectuado un robo, b) no se activaron los sensores de movimiento, y c) no se activó el sistema anti sabotaje, a pesar de que el panel de la alarma fue desarmado. Refiere que todos estos hechos le produjeron un perjuicio equivalente a la suma de \$33.305.846.-

Sin perjuicio de lo anterior, desglosa los daños en patrimoniales y extrapatrimoniales, de la siguiente manera:

I.- Daño emergente:

A.- Computadores: 1 Notebook marca Samsung valorado en \$320.001.-, 1 Computador HP All in One avaluado en \$259.990.-, 1 Computador Multifuncional marca HP avaluado en \$469.992.-, 1 Computador HP all in One valorado en \$382.971.-, 1 Computador HP de administración de valor \$369.990.-, 1 Notebook Samsung New Series 9 de \$749.990.-, 1 Notebook HP Specter avaluado en \$899.991.-, 1 Computador marca HP de \$529.990.-, 1 Computador marca HP de \$329.991.-, 2 Notebooks y un computador All in one avaluado en \$924.970.-, y 2 Notebooks correspondientes a marketing y prensa, de \$759.980.-, El total asciende a la suma de \$5.997.856.-

B.- Pérdida de toda la información, documentación y trabajo relacionado con libros, obras y publicaciones avaluadas en la suma de \$26.521.200.-

C.- Otros artículos electrónicos: 1 Tablet destinado para las ventas, avaluado en \$70.690.-, 1 Lector de eBooks de \$151.130.-, 1 Cámara de periodista valorada en \$189.989.-, 1 Ipad Air avaluado en \$279.990.-, y 1 Equipo Multifuncional Samsung de un valor de \$94.991.-

Asevera que el total por este concepto asciende a la suma de \$786.760.-

Indica que el total de indemnización reclamada a título de daño emergente alcanza la suma de \$33.305.846.-

Sostiene que este daño proviene del incumplimiento de la obligación contractual de la empresa demandada para con su representada, teniendo en consideración que la omisión de la empresa “Verisure” y las fallas en sus sistemas no cumplió con el cometido de disuadir a los sujetos que perpetraron la invasión o al menos de disminuir el daño efectivo sufrido al comunicar oportunamente a las autoridades policiales de lo sucedido.

II.- Daño moral:

Asegura que esta situación ha generado un estado constante de vulnerabilidad e indefensión para los propietarios y los trabajadores de la entidad que representa. Menciona que existe una aflicción cierta en cuanto a que los socios y trabajadores de la empresa ejercían sus actividades sobre la base de que se encontraban seguros y protegidos, todo lo cual con los hechos ocurridos se ha visto totalmente vulnerado. Señala que debido a este estado de intranquilidad, llaman todos los días a la centro de operaciones de Verisure. Por este concepto, solicita la suma de \$10.000.000.-

En cuanto al derecho, hace presente los requisitos que deben concurrir para que proceda la responsabilidad civil contractual, a saber: 1) El incumplimiento de la obligación, que equivale a la acción u omisión del autor del hecho ilícito; 2) La existencia de perjuicios; 3) La relación de causalidad entre el incumplimiento y los perjuicios; 4) La imputabilidad del perjuicio, esto es, la culpa o dolo del deudor; y 5) La mora del deudor.

Primeramente, refiere que en el caso sublite existe una omisión por parte de la demandada, toda vez que el servicio contratado de alarmas resultó ser



Foja: 1

deficiente, al no impedir el robo sufrido por la demandante en circunstancias que de los propios dichos de la contraria, se trataba de un sistema “anti-sabotaje”.

Agrega que producto de lo anterior y de acuerdo a lo ya detallado, existen perjuicios originados por el robo, que consisten en daño emergente y daño moral.

Alega que existe una relación de causalidad entre el actuar (u omisión) negligente de la demandada y los daños producidos. Al efecto, cita la opinión de los autores Alessandri y Barros, y lo resuelto por la Excma. Corte Suprema. Manifiesta que en los hechos bastaba con que el sistema de seguridad hubiese funcionado para prevenir el robo sufrido por su representada, no obstante, dado que éste no opero, fue que terceros pudieron ingresar a su oficina y proceder al robo de las especies descritas previamente. Destaca que de acuerdo a la doctrina de la causa adecuada, la atribución de un daño supone que el hecho del autor sea generalmente apropiado para producir esas consecuencias dañosas. Enfatiza que es manifiesta la relación causal existente en este caso toda vez que, de no mediar la falla en el sistema de seguridad, los delincuentes que ingresaron en la oficina de la actora habrían sido repelidos, lo que en los hechos no ocurrió en atención a la falla de sistema ya indicada.

Respecto al elemento de dolo o culpa, hace mención al artículo 1547 del Código Civil para aseverar que de los hechos expuestos se aprecia que este corresponde al grado de culpa por el cual la demandada debe responder toda vez que existe un contrato de carácter bilateral y oneroso entre la partes contratantes, en cuanto Verisure se compromete a prestar un servicio de alarmas y su monitoreo, incluido el sistema “anti sabotaje”, mientras que su representada se comprometió a pagar una determinada suma de dinero por sus servicios. Luego de citar el artículo 44 del código recién mencionado, refiere que el servicio del sistema “anti sabotaje” no funcionó sea porque personal de Verisure no monitoreó el sistema de alarmas o bien por defectos de funcionamiento de los equipos, siendo en ambos casos responsabilidad de Verisure. Expresa que lo anterior configura una conducta culpable por parte de la demandada y que contribuye a la consolidación del daño sufrido con fecha 24 de enero de 2016. A mayor abundamiento, aclara que la propia empresa en su sitio web ofrece el monitoreo constante de los sistemas de alarma, todo lo cual hace que estas alarmas no puedan ser saboteadas ya que con este monitoreo se puede detectar cualquier tipo de agresión en contra del sistema de alarmas y seguridad.

En relación al último elemento de responsabilidad, arguye que de los hechos descritos es manifiesta la mora de la demandada, toda vez que, según lo ya expuesto, esta última no cumplió su obligación dentro del tiempo estipulado, ya que se debió prestar un servicio de seguridad en circunstancias que este falló. Seguidamente, hace alusión al artículo 1489 del Código Civil para enfatizar que la infracción al contrato suscrito entre las partes se manifestó en que la demandada no mantuvo operativo su sistema de alarmas, el cual debió funcionar en todo momento y que el sistema “anti sabotaje” no se encontraba operativo. Sostiene que su representada tuvo en consideración este sistema al firmar el contrato y pagar el servicio de alarma.

Asimismo, acusa el incumplimiento al no informar a Carabineros de Chile de la ocurrencia del robo y al no cumplir con el servicio de monitorear constantemente las señales emitidas por el servicio de alarmas. Al efecto, cita lo resuelto por la Iltrma. Corte de Apelaciones de Talca en los autos rol N° 674-2014 y por la Excma. Corte Suprema en los autos rol N° 31709-2014. Luego, reitera la individualización de los daños sufridos y la categorización de los mismos.

Más adelante, refiere respecto a la procedencia de la acción de indemnización, destacando la opinión del autor Orrego y de lo dispuesto en el artículo 1556 del Código Civil, manifestando que sería procedente el pago de una indemnización de perjuicios por parte del demandado, toda vez que no se dio cumplimiento íntegro ni oportuno por parte de Verisure a las obligaciones contractuales asumidas. En relación a la mora tratada en el artículo 1553 del



Foja: 1

Código Civil, hace mención a lo resuelto por la Excma. Corte Suprema en los autos rol N° 3325-2012.

Respecto al daño moral, señala que este tipo de daños ha sido aceptado por el legislador en cuanto a que en el artículo 1556 del Código Civil no excluye, ni prohíbe invocar indemnización por tal concepto dentro del marco de la responsabilidad contractual. En ese sentido, hace presente la opinión del autor Fernando Fueyo y lo resuelto por la Excma. Corte Suprema en el año 1994.

Destaca que la indemnización contractual puede equivaler a la ejecución forzada del interés esperado por el acreedor (cumplimiento por equivalencia) y además, de manera conjunta o autónoma, al valor de los daños causados a otros bienes a la persona del acreedor, indemnización de perjuicios. Sostiene que le corresponde al acreedor el beneficio que habría obtenido de haberse satisfecho la ejecución de la obligación de manera oportuna, íntegra y efectiva.

Recalca que se cumplen íntegramente los requisitos que configuran y hacen procedente la responsabilidad contractual, toda vez que existe una omisión por parte de la demandada, quien no cumplió (mora) con brindar los sistemas de seguridad contratados, la cual produjo un daño, existiendo una relación causal entre el actuar culposo de la contraria y la producción de los daños sufridos por su parte. Asegura que estos elementos se encuentran acreditados ya que todos estos hechos fueron denunciados ante el 3° Juzgado de Policía Local de Providencia, siendo radicada la causa bajo el rol número 21.944-4-2016. Menciona que con fecha 9 de marzo de 2017 este juzgado resolvió acoger la querella infraccional, condenando a VERISURE CHILE SPA al pago de una multa de 10 UTM por actuar con negligencia al prestar un servicio de alarma de calidad deficiente, ocasionando menoscabo al consumidor

Concluye, solicitando tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra de VERISURE CHILE S.P.A, admitirla a tramitación, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la demandada al pago de la suma de \$43.305.846.- de los cuales \$33.305.846.- corresponden a daño emergente y \$10.000.000.- a daño moral, o la suma que el tribunal estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas.

Con fecha 9 de abril de 2019, se notificó la demanda, según lo dispuesto en el artículo 44 inciso 2° del Código de Procedimiento Civil.

Con fecha 3 de mayo de 2019, la demandada contestó la demanda.

Con fecha 16 de mayo de 2019, la demandante evacuó el trámite de la réplica.

Con fecha 3 de junio de 2019, la demandada evacuó el trámite de la réplica.

Con fecha 26 de agosto de 2019, se llamó a las partes a conciliación, la que no prosperó.

Con fecha 24 de septiembre de 2019, se recibió la causa a prueba, notificándose la interlocutoria los días 7 de febrero y 13 de marzo de 2020.

Con fecha 8 de abril de 2022, se citó a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LAS TACHAS:

PRIMERO: Que con fecha 3 de marzo de 2022 la parte demandante formuló la tacha prevista en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, respecto del testigo Rubén Aquiles Tapia Bello, toda vez que de acuerdo a sus dichos es trabajador dependiente ya que cuenta con contrato de trabajo de la sociedad demandada, lo que permite concluir que dicho testigo carece de imparcialidad, siendo inhábil para declarar;

SEGUNDO: Que evacuando el traslado, la parte demandada señala que el testigo no es inhábil, ya que esta materia ha sido resuelto por abundante jurisprudencia que señala que un trabajador en su calidad de tal no es inhábil. Asegura que estos tienen un mejor conocimiento de los hechos. Indica que ha



Foja: 1

quedado claro que el testigo no tiene interés en el resultado del juicio y menos pecuniario.

Agrega que si se considera inhábil al testigo para declarar, este mismo criterio debe ser aplicado a los testigos de la contraria ya que también son dependientes de su empresa;

TERCERO: Que con fecha 3 de marzo de 2022 la parte demandante formuló la tachá prevista en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, respecto del testigo Ariel Orlando Lucero Alquinta, toda vez que de acuerdo a sus dichos es trabajador dependiente ya que cuenta con contrato de trabajo de la sociedad demandada, lo que permite concluir que dicho testigo carece de imparcialidad, siendo inhábil para declarar;

CUARTO: Que evacuando el traslado, la parte demandada señala que el testigo no es inhábil, ya que esta materia ha sido resuelto por abundante jurisprudencia que señala que un trabajador en su calidad de tal no es inhábil. Asegura que estos tienen un mejor conocimiento de los hechos. Indica que ha quedado claro que el testigo no tiene interés en el resultado del juicio y menos pecuniario. Agrega que si se considera inhábil al testigo para declarar, este mismo criterio debe ser aplicado a los testigos de la contraria ya que también son dependientes de su empresa;

QUINTO: Que ha de señalarse que la norma en cuestión lo que pretende es evitar una declaración que eventualmente pueda ser objeto de presión, presión que se daría sobre el trabajador dada las características propias de la relación laboral (subordinación, dependencia y retribución económica).

Sin embargo, el actual desarrollo del derecho laboral contempla una serie de restricciones y sanciones para el caso en que se produzca una presión indebida o una amenaza de despido basado en la declaración de una persona, y son estas situaciones de protección (calificación de despido injustificado y el reconocimiento expreso que se hace de los derechos constitucionales al interior de la empresa en el proceso de tutela), las que conducen al rechazo de las inhabilidades solicitadas, pues ponen a los testigos en una situación de poder declarar libremente.

II.- EN CUANTO AL FONDO:

SEXTO: Que comparece don Gonzalo De la Cerda Otto, abogado, en representación de RED INTERNACIONAL DEL LIBRO LIMITADA, representada legalmente por don Daniel Ernesto Calabrese, interponiendo demanda de indemnización de perjuicios en juicio ordinario de mayor cuantía en contra de VERISURE CHILE SPA, representado por don Eduardo Dorado Arana, por las consideraciones de hecho y derecho que expuso;

SÉPTIMO: Que con fecha 3 de mayo de 2019, doña Romina Retamales Muñoz, en representación de la demandada VERISURE CHILE SPA, contestó la demanda bajo las siguientes consideraciones.

Primeramente, niega y controvierte todas las afirmaciones y expresiones contenidas en la querella[sic] y la demanda, en virtud de las cuales RED INTERNACIONAL DEL LIBRO LIMITADA le imputa a su representada un supuesto actuar culpable y negligente en el cumplimiento de las obligaciones que le impone el vínculo contractual existente entre las partes, que no es otro que el contenido en el contrato de instalación y servicios, en el plan de acción y en las condiciones generales del servicio de monitoreo de alarma, documentación suscrita por las partes el 12 de octubre de 2011. Alega que no existe falta de diligencia o cuidado por parte de Verisure, tampoco existe relación de causalidad entre la conducta que se le imputa a su representada y los daños a que se refiere en su presentación la contraria. Añade que existe un ardid de la contraria al afirmar su representada le ha causado perjuicios toda vez que Verisure ha cumplido de manera óptima sus obligaciones contractuales.

En cuanto a los hechos descritos por la demandante, específicamente en relación al Panel Central, menciona que este es un dispositivo que junto con emitir a su central de monitoreo las señales de los diversos dispositivos que configuran



Foja: 1

el sistema de alarma, recepciona y guarda en su memoria el registro de todos los eventos captados por todos y cada uno de los dispositivos instalados que conforman el sistema de alarma (es una especie de caja negra), pero este fue destruido por los ladrones. Hace presente que el operador accede al sistema instalado en el inmueble del cliente, en la medida que reciba en la Central de Monitoreo una activación del mismo, en dicho caso revisará la información recibida y se contactará con los teléfonos indicados en el Plan de Acción. Asegura que esta activación no fue posible dada la destrucción del Panel Central, imposibilitando que el sistema pudiese transmitir la información a la central de monitoreo, por lo cual, su representada, de haber estado conectada la alarma, no pudo tomar conocimiento de las activaciones debido a la manipulación sufrida en el panel que da aviso de las activaciones a la central de monitoreo.

Explica que el servicio prestado por su representada no evita robos sino que busca evitarlos, pero no puede asegurar que estos no se realicen. Destaca que Verisure no es una compañía de seguros por lo que es de exclusiva decisión del cliente y/o beneficiario contratar los seguros que cubran, entre otros riesgos, la pérdida, daños, perjuicios y lesiones tanto de los bienes y/o personas que se encuentren en el inmueble en donde se presten los servicios, especialmente la Zona Monitoreada. Al efecto, cita el punto 2 letra D. párrafo 5 del contrato celebrado entre las partes.

Respecto a las alertas del sistema, menciona que los dispositivos periféricos como son los foto detectores y los volumétricos, al sufrir algún tipo de manipulación, emitirán una señal al Panel Central informado de lo anterior y el Panel Central informa a la Central de Monitoreo de la empresa. Añade que en el caso de una acción que comprometa la integridad de los circuitos electrónicos del Panel Central, este se verá imposibilitado de comunicar dicha acción a nuestra Central de Monitoreo, dado que en sí mismo, dicho elemento es el encargado de realizar tal comunicación.

Más adelante refuta lo dicho por la demandante, indicando que el panel estaba destrozado y en cuanto a que el técnico que llegó al lugar fue alguien con una evidente experiencia en sistemas de alarma y sabe lo que hace, es una presunción de la actora. Aclara que el procedimiento para estos casos consiste primeramente, en intentar, por parte del técnico, obtener información del panel desde su computador, no obstante lo anterior, el departamento encargado de analizar y determinar la integridad de los elementos que conforman el sistema de alarma, es el Laboratorio de la empresa y no el técnico. En cuanto a la llamada del representante de la contraria, expone que nunca se pregunta al cliente si requiere un informe acotado a un dispositivo específico del sistema de alarmas, puesto que los informes se refieren a los hechos con que cuenta la empresa y referente a todo el sistema de alarma. Sostiene que sí se pregunta si el informe requerido es para fines propios o para ser entregado a una compañía de seguros, puesto que si el informe es para una compañía de seguros, ello se debe señalar en el mismo, como fue el caso del informe que emitimos en este evento.

Seguidamente, hace presente que Verisure cumplió con sus obligaciones contractuales. En efecto, señala que los servicios que presta su representada son la instalación y monitoreo de equipo de alarma. Refiere que la demandada se encuentra autorizada para ofrecer y prestar servicios de instalación de alarma monitoreadas en forma remota a través de una Central Receptora de Alarmas y que este servicio supone la instalación de un equipo de alarmas en la residencia o domicilio de sus clientes, equipo que se encuentra constituido por un Panel Central y varios dispositivos o sensores, sean de movimiento ("fotosensores") como magnéticos (que se utilizan en las puertas y ventanas).

Recalca que la prestación del Servicio de Instalación y Monitoreo de Alarmas, tiene dos objetivos, a saber: 1) El efecto disuasivo que este tipo de Equipo produce en los potenciales delincuentes, ya que estos saben que el sistema de alarma implica el sonido de una sirena y el despliegue de un protocolo mediante el cual se avisa al Cliente y a Carabineros de un hecho que revista las



Foja: 1

características de delictual, y 2) Alertar al Cliente y a Carabineros, una vez verificado los motivos de la activación del Equipo de Alarma, de un hecho que revista las características de delictual.

En cuanto al servicio de instalación de equipo de alarma, menciona que este consiste en la fijación de foto sensores, magnéticos y de un Panel Central, con el objeto de monitorear zonas vulnerables de la residencia/negocio de un Cliente. Expone que los sensores se comunican con el Panel Central del Equipo de Alarma a través de radiofrecuencia de corto alcance, conforme lo autoriza el Resolución Subtel Exenta N° 755 de 2005. Explica que el Panel Central es un dispositivo electrónico que comunica a la CRA de cualquier activación de un sensor en particular y que la comunicación que el Panel Central realiza a la Central Receptora lo hace a través de la red de telefonía móvil. En efecto, indica que cada panel tiene una tarjeta GSM (como la de los teléfonos celulares) que permite realizar dicha comunicación en varias bandas de frecuencia, dependiendo de las necesidades.

Agrega que este Panel tiene otras funcionalidades, entre las cuales se encuentra: a) Comunicación bidireccional con los dispositivos o sensores, b) Comunicación bidireccional entre el Panel y la Central Receptora, c) Registro de acciones electrónicas, d) Realizar la adecuada mantención de los Equipos de Alarmas Instalados, y e) Realizar un Estudio y envío de informe de robo a solicitud del Cliente.

Posteriormente, hace mención al servicio prestado denominado Servicio de monitoreo de equipo de alarmas, que consiste en monitorear de forma remota el comportamiento del Equipo de Alarmas por parte de la Central Receptora. Describe que una vez que se ha activado la alarma —estando armado el equipo— implica activar un Plan de Acción que tiene por objeto verificar por los medios técnicos al alcance de Verisure los motivos de la activación de la alarma, alertar al Cliente de dicha activación, y de ser necesario, comunicar de la activación del Equipo de Alarma a Carabineros de Chile a través de un Sistema de Comunicaciones denominado Alpha III. Manifiesta que conjuntamente con el Contrato de Servicio, todo cliente suscribe también un documento denominado Plan de Acción, en el cuál Verisure le informa los pasos o protocolos que seguirá la compañía ante una activación de alarmas. Enfatiza que su representada presta un servicio regulado y autorizado por parte de Carabineros de Chile, el que tiene como objetivos tanto disuadir al potencial delincuente de la comisión de un hecho delictual, y alertar, tanto al Cliente como a Carabineros de Chile de la comisión de un hecho que puede revestir las características de delito.

Señala que en los casos de haber sido efectivo la comisión de un delito, y luego de haber confirmado con el cliente este hecho, su representada envía al día siguiente personal técnico a la residencia/negocio del cliente con el objeto de mantener un Equipo de Alarmas en óptimo funcionamiento, y para llevar el Panel Central al Laboratorio de la Compañía para extraer la información contenida en el mismo y emitir un Informe de Robo, a solicitud del cliente.

Asimismo, hace mención al modo de armado de alarma por parte del cliente, conforme al Manual de Usuario y que comprende varias etapas, estas son: activado total, activado perimetral, activado modo día, activado modo noche y activado modos combinados.

Luego, hace presente el cumplimiento del contrato por parte de Verisure, destacando que no puede recibir reproche alguno atendido que ésta ha cumplido cabal y diligentemente con sus obligaciones contractuales, y ninguna falla o deficiencia se ha verificado respecto de los servicios que hasta esta misma fecha se le presta a la contraria. Recalca que el servicio de monitoreo de alarmas consiste en la gestión por parte de la Central de Monitoreo de Verisure de señales de activación de alarma enviadas desde el panel del equipo, que se hayan originado por alguno de los elementos de protección instalados en la Zona Monitoreada del inmueble de la contraria. Alega que en el contrato se indica que las partes se someterán al procedimiento previsto en las condiciones particulares



Foja: 1

de servicio descritos en el plan de acción y sus sucesivas modificaciones. Sostiene que si se producía alguna activación, se procede de inmediato a la activación del Plan de Acción que forma parte integrante del contrato de servicio de monitoreo de alarmas.

Asegura que en los hechos los delincuentes ingresaron al inmueble desmontando desde el marco una de las ventanas de la recepción, forzándola con alguna herramienta y dañándola, y destruyeron el Panel Central de la Alarma, encontrándose partes diseminadas en el piso. Explica que con la destrucción de dicho dispositivo, el sistema no pudo transmitir la información a la central de monitoreo, por lo cual, su representada no pudo tomar conocimiento de las activaciones debido a la manipulación sufrida en el panel que da aviso de las activaciones a la central de monitoreo. Afirma que de este hecho da cuenta el informe que se emite luego de la revisión del Panel Central, el cual fue enviado oportunamente al demandante, que señala que en el marco de la visita técnica realizada con motivo del siniestro notificado, pudo comprobarse que el Panel Central, principal medio y vía de transmisión de señales, se encontraba destrozado. Expone que ante este hecho la demandada no es responsable del no aviso, por parte del sistema a la central de las correspondientes activaciones, pues la destrucción del Panel lo dejó imposibilitado de transmitir dicha información a nuestra central de monitoreo.

Luego, reitera que el contrato establece de manera clara y precisa que los servicios de Verisure tienen carácter de disuasivo o preventivo, por lo que no puede impedir la comisión de delitos al interior de la Zona Monitoreada ni evitar daño alguno en la persona y/o bienes del cliente y/o beneficiario, u otras personas o bienes que se encuentren en la Zona Monitoreada. Enfatiza que su representada no garantiza en caso alguno que el equipo y los servicios contratados eviten algún siniestro en la persona y/o bienes del suscriptor y/o aquellos que se encuentren en el lugar monitoreado. Asimismo, indica que la contratación del servicio no sustituye a la cobertura propia de un seguro.

Seguidamente, asevera que su representada cumplió con sus obligaciones regulatorias, haciendo mención, en primer lugar, a la mediación colectiva ante el Servicio Nacional del Consumidor, en relación a la adecuación a sus contratos, y que mediante el Ordinario N° 14.395 de fecha 28 de agosto de 2014, SERNAC informó a Verisure que en atención a la reforma del Decreto Supremo N° 41 Exento del Ministerio del Interior de fecha 5 de febrero de 1996, modificado por el Decreto Supremo N° 4167 del mismo Ministerio vigente a partir del día 22 de marzo de 2014, es responsabilidad de las empresas de monitoreo de alarma velar por la veracidad de las alarmas que se comunican a la Central de Comunicaciones de Carabineros ("CENCO"). Sostiene que su representada a la fecha de los hechos, ha debido sujetarse a una estricta regulación impuesta por Carabineros de Chile y el Ministerio del Interior, con el objeto de comunicar exclusivamente saltos de alarmas que hayan sido verificados, cuestión que en este caso no pudo ser posible debido a la destrucción del Panel Central, por parte de los delincuentes, una vez que ingresan al lugar.

Más adelante, describe la normativa que regula la conexión a central de comunicaciones de Carabineros y comunicación de Alarmas y a la Conexión Obligatoria de Central de Monitoreo de Alarmas de Verisure a CENCO. Recuerda que Carabineros solicitó a las Empresas de Monitoreo de Alarmas, que informen sus Protocolos de Verificación de Alarmas, obligación que fue cumplida por Verisure mediante carta de fecha 31 de diciembre de 2013. Expresa que en dicha carta, en la que se le adjuntó el Plan de Acción vigente para todos los Clientes de la Compañía, se informó a Carabineros el procedimiento de verificación que puede combinar uno o algunos de los métodos de verificación indicados, a saber: a) Verificación al panel Habla/Escucha (Verify 1); b) Verificación Teléfono Red Fija (Verify 2); y c) Verificación Plan de Acción. (Verify 3). Concluye señalando que si no hay respuesta al llamado al teléfono de red fija, el operador de CRA comenzará con la secuencia de contactos indicados por el cliente en el Plan de Acción.



Foja: 1

Manifiesta que si no logran contacto con alguno de los contactos del Plan de Acción y es necesario el envío de Carabineros al lugar, se procederá a comunicar la incidencia a Carabineros mediante el Plan Alpha III.

Expone que si no existe contacto con alguno de los contactos del Plan de Acción, solo se comunicará la incidencia a Carabineros cuando se haya obtenido una verificación de la incidencia, según protocolo adoptado por la empresa.

Sostiene que el proceso de verificación permite incluir otros métodos en paralelo, tales como: i) Verificación mediante Video; ii) Verificación mediante Audio; iii) Verificación Secuencial; y iv) Botón de Pánico SOS. Respecto a este punto, insiste que no fue posible comunicar la incidencia puesto que los delincuentes destruyeron el Panel Central que es el dispositivo que comunica a la Central de Monitoreo de Verisure, las activaciones de los dispositivos que componen el sistema de alarma.

Posteriormente, alega la improcedencia de las pretensiones indemnizatorias demandadas. Señala que la procedencia de una indemnización de perjuicios la determina la concurrencia de varios requisitos.

En primer lugar, afirma que la contraria no ha acreditado los perjuicios reales supuestamente sufridos por ella. En segundo lugar, en relación a la causalidad, arguye que su representada no le cabe responsabilidad alguna en los hechos, toda vez que al haber sido destruido uno de los dispositivos del sistema de alarma, específicamente el Panel Central, que es el que envía a la central de monitoreo las señales de activaciones de los elementos del sistema de seguridad.

Expresa que no hay relación de causalidad alguna entre los supuestos daños sufridos por la contraria y el actuar de Verisure, dado que ha actuado de manera óptima, cumpliendo a cabalidad con lo establecido en el contrato. En este sentido, hace presente lo resuelto por el 17° Juzgado Civil de Santiago en los autos rol N° C-6626-2006, caratulado CIA SEGUROS con ADT SECURITY SERVICES S.A.

Luego, en cuanto al incumplimiento imputable al deudor, asegura que en el caso de los contratos en beneficio de ambas partes, como lo es el contrato de servicio de monitoreo de alarma celebrado entre las partes, el deudor es responsable de la culpa leve en los contratos que se hacen para beneficio recíproco de las partes. Reitera que su representada nunca tuvo conocimiento de la activación del sistema, debido a la destrucción del Panel Central, lo anterior, siempre y cuando la alarma se hubiera encontrada activada o armada, cuestión que no les consta ya que si esta no estaba armada era imposible tomar conocimiento de la activación. Al efecto, cita lo resuelto por el 6° Juzgado Civil de Santiago en los autos rol N° C-18863-2012, caratulada PROMO GIFTS LIMITADA contra ADT SECURITY SERVICES S.A.

Sostiene que en virtud del contrato de servicio de monitoreo de alarmas, las partes se vincularon mediante un contrato de servicios de monitoreo, que implicaba equipar el inmueble de la actora con un sistema de seguridad electrónica conformado por alarmas, sensores y detectores, cuya cantidad de dispositivos depende únicamente de número de estos que esté dispuesto a pagar el cliente, incluyendo su mantenimiento y monitoreo.

Aclara que las obligaciones emanadas de este contrato son de medio y no de resultado, y que su representada no sólo hizo una correcta instalación de los dispositivos contratados por la contraria, que fueron los que esta estaba dispuesta a pagar. Asimismo, destaca que la demandada siempre mantuvo en excelentes condiciones de funcionamiento los dispositivos que conforman el sistema, tal como lo acredita la copia de los pantallazos del sistema Security Business Net de la empresa que registran las visitas técnicas realizadas, en qué fecha y por qué motivo, entre otras informaciones. Deduce que Verisure ha actuado de manera diligente, cumpliendo hasta la fecha con su obligación contractual.

En subsidio de lo anterior y en el caso que el tribunal desestime las alegaciones de fondo, se examinan los montos demandados que exceden con



Foja: 1

creces los montos legítimos a que hipotéticamente tendría derecho la actora, y que en todo caso deberán ser íntegramente probados por ésta.

Señala que únicamente son indemnizables los perjuicios ciertos que sean clara y circunstanciadamente acreditados por quien alega haberlos sufrido, esto es, por la sociedad Red Internacional del libro Limitada. Refiere que los daños meramente hipotéticos o eventuales, no son indemnizables en nuestro ordenamiento jurídico.

Aclara que en nuestro Derecho sólo es resarcible el daño cierto, material y efectivo, que debe ser íntegra y oportunamente acreditado por la actora. Asimismo, destaca que en materia contractual solamente se responde de los perjuicios directos previstos o que se pudieron prever al tiempo del contrato y que la única hipótesis en que el deudor responde de daños imprevistos, es el caso de incumplimiento doloso, el cual no concurre en la especie. Luego de citar al autor Barros Bourie en relación a la previsibilidad del daño manifiesta que la pretensión indemnizatoria de la contraria deberá rechazarse, pues los montos reclamados son absolutamente desproporcionados respecto del monto mensual (1,36 Unidad de Fomento + IVA) que su representada recibe de la sociedad Red Internacional del libro Limitada, por los servicios contratados.

Explica que de acuerdo al artículo 1558 del Código Civil, los daños imputados en la demanda no fueron, ni tampoco pudieron haber sido previstos por Verisure. Indica que la doctrina y la jurisprudencia nacional y comparada han reconocido que la previsibilidad de los daños incluye la previsibilidad del quantum indemnizatorio. En ese sentido, hace mención a lo resuelto por el 2° Juzgado Civil de Santiago, en los autos rol C-17825-2012, caratulada CIMEX LTDA contra ADT SECURITY SERVICES S.A. Expresa que en el caso que el tribunal estimase que el demandante ha sufrido perjuicios y que además estos han sido responsabilidad de su representada, habiendo sido imprevisibles para Verisure Chile SpA los daños que se demandan por la contraria al momento de contratar, el tribunal deberá rechazar la demanda de autos, de conformidad al artículo 1558 del Código Civil, con expresa condenación en costas.

Seguidamente, alega la improcedencia de la indemnización por daño moral a las personas jurídicas, destacando que éstas no son susceptibles de padecimientos que afecten su esfera subjetiva o personal. Expone que cualquier lesión imaginable en las mismas se traduce en una pérdida patrimonial, que debe ser compensada, si procede, a título de daño emergente y/o lucro cesante. Arguye que no puede pretenderse una doble indemnización de ese mismo daño catalogándolo, a una vez, de daño patrimonial y extrapatrimonial. Señala que la jurisprudencia y la doctrina ha compartido ampliamente esta posición y que al ser la demandante es una persona jurídica ya que se trata de una Sociedad de Responsabilidad Limitada, no procede la indemnización por daño moral, de conformidad a ya lo señalado.

Por último, enfatiza que su representada no es responsable de indemnizar los supuestos daños supuestamente sufridos por Red Internacional del Libro Limitada, ya que Verisure no es una empresa de vigilancia sino que de Seguridad Privada. Insiste que el Contrato de Monitoreo de Alarmas no implica un contrato de custodia de los bienes ubicados en la zona monitoreada, que las obligaciones de Verisure son de medios y no de resultados, que el sistema de alarmas de Verisure es disuasivo y no evita la comisión de delitos en contra de los bienes ubicados en la zona monitoreada, y que el Contrato de Monitoreo de Alarmas no es un Contrato de Seguros;

OCTAVO: Que con fecha 16 de mayo de 2019, la demandante evacuó el trámite de la réplica, reiterando y ratificando los hechos expresados en la demanda, sin perjuicio de agregar las siguientes consideraciones.

Destaca que la demandada no se hace cargo que la alarma de seguridad no se activó a pesar de que supuestamente tiene sensores de movimiento que necesariamente debieron activarse a todo evento al detectar la entrada de los ladrones, independiente de la destrucción o desarme de alguna parte del aparato



Foja: 1

de alarma. Expone que los operadores de Verisure Chile SpA no llamaron a los contactos de su representada ni a Carabineros de Chile, a pesar de haberse efectuado un robo. Menciona que no funcionaron los sistemas de sensor de movimiento y que no funcionó ni se activó el supuesto sistema “anti sabotaje”, a pesar de que el panel de la alarma fue desarmado y/o según alega la contraria “destruido”.

Asegura que la demandada ya fue sancionada a título infraccional y que jamás sus alegaciones han sido respondidas en forma precisa más allá de simplemente alegar que el sistema “no evita robos” hecho que jamás ha estado en discusión sino que lo se espera es que al tenor del servicio ofrecido, contratado y pagado, las alarmas se activen, lo operadores hagan su trabajo, funcionen los sistemas de sensores y se active el sistema “anti sabotaje”.

Menciona que los perjuicios se encuentran acreditados a propósito del juicio seguido ante el 3° Juzgado de Policía Local de Providencia, rol N° 21.944-4-2016, los que en definitiva se desecharon sólo por un error de su parte en dicho proceso en relación a la legitimación activa.

Sostiene que en el caso de autos, existe una omisión por parte de la demandada, toda vez que el servicio contratado de alarmas resultó ser deficiente al no haber funcionado el sistema anti sabotaje lo que facilitó el robo sufrido por su representada. Describe que el sistema de seguridad de la contraria no solo fue deficiente, sino que además no cumplió los fines de disuasión pretendidos. Alega que sostener que el sistema de seguridad no funcionó debido a que Panel Central habría sido destruido, solo reafirma la negligencia de la demandada, atendido que el panel de control es la parte central sistema de seguridad, de modo tal que debe contar con características tales que lo hagan inviolable o que no se pueda sabotear.

Añade que pretender que la demandante soporte los daños producidos por deficiencia del sistema de seguridad de la contraria es una pretensión que no se ha pactado en ninguna parte del contrato. En ese sentido, cita punto N° 9 del contrato de prestación de servicios que las une, y que dispone: “*VERISURE solo responderá por defectos en el funcionamiento de los sistemas de seguridad o por descuidos en la prestación de los servicios imputables exclusivamente a conductas indebidas, negligentes o dolosas de la propia VERISURE.*” Asegura, además, que la supuesta cláusula del punto 2 D, párrafo 5 no existe en el contrato de prestación de servicios, y que el punto número 2 del contrato dice relación con el “Servicio de Acuda” [sic] y no con lo expuesto por la contraria.

Seguidamente, en cuanto al supuesto cumplimiento de las obligaciones por parte de Verisure, señala que de los propios dichos de la demandada es posible afirmar que el sistema de seguridad jamás transmitió información a la central de monitoreo. Acusa que el panel central de la alarma no solo fue deficientemente instalado, sino que no contaba con las medidas de seguridad necesarias, por lo que no se activó el sistema de seguridad.

Respecto al supuesto cumplimiento por parte de la demandada de obligaciones regulatorias, indica que estos no guardan ninguna relación con el asunto sometido a su jurisdicción, razón por la cual deben ser desestimados.

En relación a la supuesta improcedencia de las indemnizaciones solicitadas, menciona que la instancia procesal para acreditar los hechos discutidos en el proceso es el término probatorio, de modo tal que resulta errado lo afirmado por la contraria. En el mismo sentido, señala que ha acompañado en este proceso copia autorizada del expediente rol N° 21.944-4-2016 seguido ante el 3° Juzgado de Policía Local de Providencia, en el cual se condenó a la demandada en atención al incumplimiento del artículo 12 de la Ley N° 19.467[sic] sobre Protección al Consumidor, lo que importa la infracción del artículo 23 de la misma Ley. Expone que esta sentencia fue confirmada por la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, en los autos rol N° 948-2017. Agrega que el artículo 1547 del Código Civil establece lo que se denomina “prestación de culpas” en conformidad al cual el deudor responde de culpa leve, levísima o lata, según la



Foja: 1

utilidad que le reporte el contrato a las partes y que tanto doctrina como jurisprudencia estiman que del referido artículo fluye realmente una presunción de culpa del demandado. Ratifica que el demandado responde de culpa leve, toda vez que existe un contrato de carácter bilateral y oneroso entre las partes contratantes. En este punto, hace presente que la alarma se encontraba operativa, pero ésta no funcionó y que este hecho se acreditó en los autos seguidos ante el 3° Juzgado de Policía Local de Providencia.

Más adelante, manifiesta que el artículo 1558 del Código Civil no limita algún tipo de indemnización en consideración al precio pagado por un servicio y que lo único que establece es que los daños por los cuales debe responder el demandado, en sede contractual, solo corresponden a aquellos que se previeron o pudieron preverse. Alega que procede la indemnización solicitada, ya que con un mínimo de diligencia, es posible prever que una editorial de libros, como lo es la demandante, puede sufrir daños, consistentes en este caso, en el robo de materiales de trabajo, y pérdida del mismo. Es más, asegura que resulta procedente el pago bajo este concepto, ya que no se activó la alarma ni los operadores llamaron a los contactos de la empresa ni a Carabineros de Chile, a pesar de haberse efectuado un robo, no se activaron los sensores de movimiento y tampoco se activó el sistema anti sabotaje, a pesar de que el panel de la alarma fue desarmado.

En cuanto al daño moral, indica que es procedente atendido que ésta ha sido aceptada por el legislador en cuanto a que en el artículo 1556 del Código Civil no excluye, ni prohíbe invocar indemnización por tal concepto dentro del marco de la responsabilidad contractual. Al efecto, cita la opinión del autor Fuego. Expone que la indemnización contractual puede equivaler a la ejecución forzada del interés esperado por el acreedor (cumplimiento por equivalencia) y además, de manera conjunta o autónoma, al valor de los daños causados a otros bienes a la persona del acreedor, siendo ésta la indemnización de perjuicios. Indica que le corresponde al acreedor el beneficio que habría obtenido de haberse satisfecho la ejecución de la obligación de manera oportuna, íntegra y efectiva. Enfatiza que de acuerdo al principio de reparación integral del daño consagrado en nuestro ordenamiento jurídico, es que resulta procedente la indemnización del daño moral sufrido por la demandante;

NOVENO: Que con fecha 3 de junio de 2019, la demandada evacuó el trámite de la dúplica en los siguientes términos.

Reitera los fundamentos de hecho y de derecho que se alegaron en su contestación, haciéndose cargo de los dichos abordados por la parte demandante en su escrito de réplica.

Insiste que con la destrucción del Panel Central o Habla/Escucha el sistema no pudo transmitir la información a la central de monitoreo, por lo cual, su representada no pudo tomar conocimiento de las activaciones debido a la manipulación sufrida en el panel que da aviso de las activaciones a la central de monitoreo. Refiere que los servicios que presta Verisure tienen por objeto mejorar el nivel de protección del lugar monitoreado y bajo ningún respecto tienen por finalidad impedir el acceso al lugar monitoreado por parte de personas no autorizadas y/o la comisión de delitos dentro del mismo.

Expone que Verisure no garantiza en caso alguno que el equipo y los servicios contratados eviten algún siniestro en la persona y/o bienes del suscriptor y/o aquellos que se encuentren en el lugar monitoreado. Asimismo, destaca que la contratación del servicio no sustituye a la cobertura propia de un seguro

Aclara que no es efectivo lo indicado por la demandante en cuanto a que los perjuicios se encuentran acreditados a propósito del juicio seguido ante el 3° Juzgado de Policía Local de Providencia siendo radicada la causa bajo el Rol N° 21.944-2016, lo cual el tribunal lo confirmará al revisar el expediente de dicha causa.

Manifiesta que el contrato que actualmente rige entre las partes, si existe la cláusula del punto 2 D, párrafo 5 que señala: *“El CLIENTE reconoce que los*



Foja: 1

servicios de VERISURE tienen carácter de disuasivo o preventivo, por lo que no puede impedir la comisión de delitos al interior de la Zona Monitoreada ni evitar daño alguno en la persona y/o bienes del CLIENTE 3 y/o BENEFICIARIO, u otras personas o bienes que se encuentren en la Zona Monitoreada. El CLIENTE recibe por escrito toda la información que necesita para un uso adecuado de los servicios prestados. VERISURE no es una Compañía de Seguros, es por ello que es de exclusiva decisión del CLIENTE y/o BENEFICIARIO contratar los seguros que cubran, entre otros riesgos, la pérdida, daños, perjuicios y lesiones tanto de los bienes y/o personas que se encuentren en el inmueble en donde se presten los servicios, especialmente la Zona Monitoreada.” En el mismo sentido, hace mención a la cláusula 9, denominada DE LA RESPONSABILIDAD DE VERISURE.

Explica que su representada no sólo hizo una correcta instalación de los dispositivos contratados por la demandante, que fueron los que esta estaba dispuesta a pagar (tanto en lo que se refiere al costo de los mismos, como al incremento en lo referente al costo del servicio de monitoreo que se cobra por cada dispositivo que se monitorea), sino que a contrario de lo por ella señalado, estos fueron correctamente instalados y no deficientemente instalados, tal como señala la demandante. Añade que la demandada siempre mantuvo en excelentes condiciones de funcionamiento los dispositivos que conforman el sistema, tal como lo acredita la copia de los pantallazos del sistema Security Business Net de la empresa (en lo sucesivo, “sistema SBN”) que registran las visitas técnicas realizadas, en qué fecha y por qué motivo, entre otras informaciones.

Luego, menciona que el incumplimiento imputable no siempre da lugar a responsabilidades para el deudor, porque hay casos en que este deja de cumplir sin que por ello deba indemnización. Expresa que para que proceda la responsabilidad es necesario que el incumplimiento dañoso sea imputable al deudor, y lo es, cuando de su parte hay dolo, o sea, un incumplimiento intencional para dañar al acreedor, o culpa, esto es falta de diligencia o cuidado. Sostiene que Verisure nunca tuvo conocimiento de la activación del sistema, debido a la destrucción del Panel Central, lo anterior, siempre y cuando la alarma se hubiera encontrada activada o armada, cuestión que no les consta ya que si esta no estaba armada era imposible tomar conocimiento de la activación.

En cuanto al daño emergente, menciona que la demandada lleva muchos años trabajando en soporte electrónico, es decir: los libros, tanto en su contenido de lectura como gráfico, se genera, edita, guarda, respalda mediante softwares especializados. Agrega que la labor de los editores se realiza principalmente mediante herramientas informáticas, es decir, a través de soportes computacionales. Afirma que la proliferación de “virus informáticos” y la alta dependencia del Disco Duro del PC en el cuál se trabajaba y guardaba la información, hicieron necesario la creación de nuevas soluciones de storage o almacenamiento masivo de información. En efecto, indica que existen una serie de eventos físicos o informáticos por los cuáles existe un alto riesgo de pérdida de información. Expone que con el objeto de hacer frente a estos riesgos, surgieron una serie de medidas de protección, de distintas capacidades y costos, tales como servidores privados, discos duros externos y sitios web especializados en almacenamiento de información. Refiere que desde el punto de vista de la Gestión de Riesgos Empresariales, la forma que cada Empresa debe enfrentar, mitigar y/o resolver los diversos riesgos que pueden paralizar sus operaciones críticas se denomina Plan de Continuidad del Negocio. Destaca que este último es un plan orientado a cómo una organización debe recuperar y restaurar sus funciones críticas parcial o totalmente interrumpidas dentro de un tiempo predeterminado después de una interrupción no deseada o desastre. Concluye que la demandante no tenía una solución de storage o almacenamiento masivo de información en plataforma web y que esta falta de diligencia no es de responsabilidad de Verisure;

DÉCIMO: Que según lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta;



Foja: 1

DÉCIMO PRIMERO: Que con el fin de acreditar sus pretensiones la parte demandante acompañó la siguiente prueba documental:

I.- Custodiado bajo el N° 1900-2019 y en la carpeta de documentos:

1.- Copia simple de carta remitida por Verisure a Red Internacional del Libro Limitada, Ref.: Certificado de Cliente, s/fecha.

2.- Copia autorizada de Contrato de Instalación/Servicios N° 1240706, suscrito por Daniel Calabrese Nogueira, en representación de Red Internacional del Libro Limitada, de fecha 12 de octubre de 2011.

3.- Copia simple de correo electrónico remitido por la cuenta de correo r.lopez@verisure.cl a Daniel Calabrese Nogueira, de fecha 25 de abril de 2011.

4.- Set de 11 fotografías en escala de grises.

5.- Copia simple de captura de pantalla del sitio web <http://www.verisure.cl/preguntas-respuestas-sobre-verisure>, de fecha 3 de abril de 2016.

6.- Copia simple de documento denominado "Presentación Corporativa[sic]", emitido por Verisure Chile, s/fecha.

II. En la carpeta de documentos:

7.- Copia simple de expediente del 3° Juzgado de Policía Local de Providencia, causa Rol 21.944-4-2016.

8.- Copia simple de Formulario 22 del Servicio de Impuestos Internos respecto al año tributario 2016 de Red Internacional del Libro Limitada.

9.- Copia simple de documento denominado "Informe de Cuentas Contables" en relación al Periodo del 1 de enero de 2012 al 19 de abril de 2016.

10.- Copia simple del documento denominado "PRODUCCIÓN DE LIBROS AFECTADA POR EL ROBO DE COMPUTADORES" Libros 2016 EN ESTADO DE PRE-PRENSA, s/fecha.

11.- Manual de Usuario N° de cliente 1240706, emitido por Verisure.

12.- Copia simple de sentencia definitiva dictada por el 3° Juzgado de Policía Local de Providencia, en los autos rol N° 21.944-4-2016 de fecha 9 de marzo de 2017;

DÉCIMO SEGUNDO: Que, asimismo, la parte demandante rindió prueba testimonial, haciendo comparecer en estrados a los siguientes testigos:

1.- Don Manuel Ayuque Curasma, educador, quien al tenor del punto N° 1 de la resolución que recibió la causa a prueba, declara que sí, ya que en ese momento trabajaba en la Empresa Red y que ingreso el día 25 de enero a las 8 de la mañana; que encontró forzada las ventanas y estaban sacadas las ventanas de la recepción; que faltaban computadores y que la empresa había sufrido un robo; que la caja fuerte había sido descajada y que cuando ingreso abrió normalmente y desactivó la alarma; que después de las 9 de la mañana se presentó doña Celeste Alexandra Godin que trabajaba en la empresa y que luego de esto se llamó a Carabineros.

Repreguntado, sostiene que los hechos ocurrieron el día 24 de enero de 2016, Asimismo, que conoce el contenido de los computadores e Ipad sustraídos ya que en el 1° y 2° piso habían oficinas donde trabajaban editoras, oficinas de redacción, material de libros.; que debido a estos robos ha habido varios reclamos por el incumplimiento de las entregas en las fecha indicadas.

Repreguntado, afirma que conoce el sistema de alarmas atendido que todas las mañanas tenía que desactivar las alarmas e incluso señala que alguna vez se equivocó lo llamaban por teléfono para saber si alguien de la empresa estaba ingresando; que luego de este robo, ingresó pero no sonó la alarma; que el día del robo no se activó la alarma, ya que si se hubiese activado habría llamado a la misma empresa, a don Daniel específicamente; que ese día no sonó la alarma, no se dio aviso, no llamaron a Carabineros y no se ejecutó la seguridad de Verisure.

Repreguntado, afirma que trabajó en Red Internacional del Libro hasta el año 2017.



Foja: 1

Contrainterrogado, señala que al ingresar verificó que había sucedido y vio que el panel de seguridad de la empresa estaba desarmado, los cableados meticulosamente por alguno que conoce las alarmas; que se presentó un técnico de Verisure con un notebook y les comentó que ahí sacaba toda la información del panel y que Red solicitara toda la información a la oficina central ya que toda la información del robo estaba en el panel.

Contrainterrogado, entiende que en el panel de seguridad es la caja donde estaba toda la información de los cableados, donde tenía que activarse los rayos laser, las fotos que tomaba y el contacto con Carabineros.

Contrainterrogado, indica que cumplía la función de junior y luego terminó en el cuerpo administrativo.

En relación al punto N° 2 de la interlocutoria de prueba, sostiene que estuvo informado de los daños, en especial del robo de los computadores, un Ipad y la información de los trabajos que realizaban y calcula que estos daños ascienden a \$43.305.846.- y los daños materiales, entre ellos el forzamiento de la ventana y la caja fuerte, ascienden a \$33.305.846, aproximadamente.

En cuanto al punto N° 3, destaca que por supuesto que tuvo responsabilidad Verisure debido a que el servicio de seguridad prestado no funcionó ni tampoco fue óptimo; que debido a esto, no funcionó la alarma ni tampoco la llamada a los Carabineros, es decir, todos los protocolos de seguridad no se cumplieron.

2.- Don Alfonso Mallo, editor, quien al tenor del punto N° 1 del auto de prueba, relata que le consta que los hechos sucedieron y le consta, debido a que ese día lo llamaron a la oficina para que viera lo que había ocurrido con el robo; que al llegar vio a Celeste y a Manuel, y los daños que se habían producido, entre estos, la venta [sic] rota, el panel de alarma desarmado y la falta de los computadores junto a elementos tecnológicos; que se dieron cuenta que el sistema de alarmas no funcionó y que violaron las protecciones de seguridad para llevarse todo.

Repreguntado, asegura que el robo ocurrió en la noche del día 24 de enero de 2016 en las oficinas RIL Editores ubicada en Los Leones N° 2258 comuna de Providencia.

Repreguntado, menciona que sabe qué contenían los computadores y tablets sustraídos ya que él elaboró un listado en Excel con todo lo significativo que se perdió, entre ellos, trabajos en curso de clientes e instituciones, etc.

Repreguntado, afirma que el sistema de alarma es un dispositivo que debe activarse cuando ingresa alguien a la propiedad y que la central de monitoreo habla cuando se dispara la alarma, con la persona que ingresó y llama a Carabineros si la persona no se identifica como miembro del lugar.

Repreguntado, manifiesta que le consta que el sistema de seguridad es un sistema antirrobo por la información, folletos y manuales que entrega Verisure; que se optó por este servicio porque se suponía que era anti robo.

Repreguntado, señala que el técnico de Verisure comprobó que el panel había sido desarmado e indicó que la información y la filmación se podían recuperar; que iba a mandar el informe pero 2 ó 3 días después Verisure informó que no se había podido recuperar nada la información.

Contrainterrogado, sostiene que el panel de la alarma estaba desarmado encima del escritorio pero no estaba roto, que éste se encontraba desmontado de su ubicación original con una tapa sacada en perfecto estado.

Respecto al punto N° 2, refiere que sí, se produjeron daños y perjuicios, y que estos fueron considerables ya que perdieron mucho trabajo en curso y que tuvieron que pagar de nuevo; que luego que hizo el Excel para dimensionarlo, menciona que entre los trabajos perdidos y las computadoras robadas, los perjuicios ascienden a 43 millones de pesos.

Repreguntado, afirma que la imagen de la empresa se vio afectada por las demoras en las que se incurrió para entregar trabajos comprometidos para fechas precisas y que se tuvieron que dar explicaciones y pedir prorrogas, demorando a lo menos tres meses la reconstrucción.



Foja: 1

Contrainterrogado, menciona que los daños se manifestaron en cómo quedó el lugar y las cosas que faltaban, que determinó el valor económico de la información contenida atendido el rubro en donde se paga cada etapa de proceso, que implica hacer un libro, como edición, corrección, diseño, etc., que fue fácil determinar cuánto se había perdido, cuanto habían pagado por eso y cuanto tendrían que volver a pagar para rehacerlo, junto con todo el tiempo que eso implica.

En cuanto al punto N° 3, asegura que sí, porque la alarma no se activó por lo que no se grabaron imágenes, no se evitó el robo, no se habló con el intruso y no se llamó a Carabineros.

Repreguntado, explica que él estaba entre los que la alarma llamaba cuando pasaba algo y esa noche no lo llamaron.

3.- Doña Celeste Alexandra Goldin Colodni, coordinadora Editorial, quien al tenor del punto N° 1 de la resolución que recibe la causa a prueba, declara que efectivamente hubo un robo, donde se llevaron muchos equipos que los hicieron perder muchos meses de trabajo y que la alarma no respondió como tenía que responder.

Repreguntada, asegura que se hizo un detalle en Excel donde se hizo un recuento del robo y recuerda que eran como 43 millones de costos, donde se llevaron computadores y sobre todo mucha información; que estos computadores contenían trabajos de muchos meses, por lo que la reconstrucción fue muy complicada y de mucho tiempo, perdiéndose muchísimo en el proceso que hubo que hacer nuevamente, que estos trabajos consisten en archivos de diagramación, corrección, revisión de autores y de editor general, desarrollo de portadas diseño interno del libro y también de recolección de todo el material de cada libro.

Repreguntada, declara que entiende que el sistema de alarmas primero suena, porque siempre sonaba por cualquier cosa y en esta ocasión no sonó, que sabía que si alguien entraba ellos veían por las cámaras y hablaban si era alguien autorizado y si no era, se disuadía que se iba a llamar a Carabineros.

Repreguntada, recuerda que fue un técnico de la empresa, que mencionó que el equipo estaba entero y perfecto, que se podía sacar la imagen y dijo que se podía recuperar sin problemas ya que no se había destruido el panel; que el sistema de alarma era anti robo, ya que recuerda que ese era el objetivo y por esto es que se tenía todos los protocolos de seguridad.

En cuanto al punto N° 2, expresa que sí, ya que si la alarma hubiera funcionado se hubiera podido evitar la pérdida de los equipos e información, junto con todos los problemas consecuentes.

Repreguntada, afirma que su función en RIL Editores era la coordinación de todos los procesos de producción de cada libro.

En relación al punto N° 3, relata que sí, atendido que si Verisure hubiese respondido como correspondía con el contrato tal vez se hubiera podido evitar el robo y sus consecuencias; que este hecho le consta porque Verisure era el sistema de seguridad que tenía contra robos, ya que la única manera de evitar robos era que el sistema funcionara y no funcionó;

DÉCIMO TERCERO: Que, asimismo, la demandante provocó la confesional del representante legal de la demandada, don Eric Samuel Feldman Burton, abogado, quien con fecha 4 de marzo de 2022 e interrogado al tenor del pliego de posiciones agregados a los autos afirmó que efectivamente Red Internacional del Libro Limitada contrató con la empresa Verisure Chile SpA, un sistema de alarmas, vigilancia y antirrobo; que, en cuanto a las cámaras de seguridad, estas no son cámaras, sino que foto detectores, no hay un salto de alarma y toma la fotografía del lugar; que los servicios contratados comprenden las sirenas de alarma y el contacto con un operador de la empresa quien cuenta con una palabra clave o contraseña para discernir si los intrusos son ladrones; que es efectivo que un operador de Verisure debe llamar a Carabineros en caso que los intrusos no respondan la palabra clave o contraseña, pero esto está condicionado a que la alarma debe emitir señales, y para que suceda esto, ésta debe estar armada por



Foja: 1

el usuario. Que, no le consta que la alarma y el panel de control fueron desconectados irregularmente, ya que la alarma no emitió señal y no permite obtener tal información; que no le consta que las alarmas de seguridad cuenten con sensores de movimiento toda vez que lo que hay no son sensores de movimiento, son magnéticos que levantan una posible apertura, y en caso que la alarma este armada lo que no les consta en este caso; que el armado de la alarma es de exclusiva responsabilidad del cliente; que no se activó la alarma ya que esta no fue armada, y por tal motivo no cumple con las condiciones necesarias y suficientes para llevar a cabo el protocolo de llamar a los contactos de la empresa o a Carabineros;

DÉCIMO CUARTO: Que, por su parte, la demandada rindió prueba documental, consistente, en lo pertinente, en:

- 1.- Certificado de contenido del aviso de entrega en relación al destinatario: ADMINI@RILEEDITORES.COM, emitido por ConfirmSign, de fecha 30 de mayo de 2019.
- 2.- Copia simple del Contrato de Instalación/Servicios N° 1240706, suscrito por Daniel Calabrese Nogueira, en representación de Red Internacional del Libro Limitada, de fecha 12 de octubre de 2011.
- 3.- Carta informativa emitida por Verisure Chile Spa en relación a las CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO DE MONITOREO DE ALARMA y a las CONDICIONES PARTICULARES SERVICIO DE EXPLOTACIÓN DE CENTRAL DE ALARMAS, s/fecha.
- 4.- Copia simple del documento denominado "PARTE DE SERVICIO/AMPLIACIÓN" Orden de trabajo N° de cliente: 1240706, emitido por Verisure a nombre de Daniel Calabrese, de fecha 13 de agosto de 2014.
- 5.- Copia simple del documento denominado "PARTE DE SERVICIO/AMPLIACIÓN" Orden de trabajo N° de cliente: 1240706, emitido por Verisure a nombre de Daniel Calabrese, de fecha 12 de noviembre de 2014.
- 6.- Copia simple del documento denominado "PARTE DE SERVICIO/AMPLIACIÓN" Orden de trabajo N° de cliente: 1240706, emitido por Verisure a nombre de Daniel Calabrese, de fecha 25 de enero de 2016.
- 7.- Captura de pantalla de sistema SBN respecto a la N° de solicitud 33632, de fecha cierre 9 de enero de 2012.
- 8.- Captura de pantalla de sistema SBN respecto a la N° de solicitud 36013, de fecha cierre 1 de febrero de 2012.
- 9.- Captura de pantalla de sistema SBN respecto a la N° de solicitud 40097, de fecha cierre 1 de marzo de 2012.
- 10.- Captura de pantalla de sistema SBN respecto a la N° de solicitud 126163, de fecha cierre 8 de abril de 2013.
- 11.- Captura de pantalla de sistema SBN respecto a la N° de solicitud 133528, de fecha cierre 8 de mayo de 2013.
- 12.- Captura de pantalla de sistema SBN respecto a la N° de solicitud 138406, de fecha cierre 28 de mayo de 2013.
- 13.- Captura de pantalla de sistema SBN respecto a la N° de solicitud 165502, de fecha cierre 4 de octubre de 2013.
- 14.- Captura de pantalla de sistema SBN respecto a la N° de solicitud 273405, de fecha cierre 13 de agosto de 2014.
- 15.- Captura de pantalla de sistema SBN respecto a la N° de solicitud 310023, de fecha cierre 12 de noviembre de 2014.
- 16.- Captura de pantalla de sistema SBN respecto a la N° de solicitud 323457, de fecha cierre 12 de diciembre de 2014.
- 17.- Captura de pantalla de sistema SBN respecto a la N° de solicitud 382661, de fecha cierre 11 de mayo de 2015.
- 18.- Captura de pantalla de sistema SBN respecto a la N° de solicitud 414262, de fecha cierre 17 de julio de 2015.
- 19.- Captura de pantalla de sistema SBN respecto a la N° de solicitud 503817, de fecha cierre 25 de enero de 2016.



Foja: 1

20.- Captura de pantalla de sistema SBN respecto a la N° de solicitud 690998, de fecha cierre 14 de febrero de 2017.

21.- Carta remitida por Verisure a Red Internacional del Libro Limitada, Ref.: Certificado de Cliente, s/fecha.

22.- Copia simple de sentencia definitiva dictada por el 17° Juzgado Civil de Santiago, en los autos rol N° C-6626-2006 de fecha 30 de junio de 2009.

23.- Copia simple de sentencia definitiva dictada por el 6° Juzgado Civil de Santiago, en los autos rol N° C-18863-2012 de fecha 30 de enero de 2014.

23.- Copia simple de sentencia dictada por la Excma. Corte Suprema, en los autos rol N° 32.084-2014 de fecha 6 de julio de 2015.

24.- Copia simple de sentencia definitiva dictada por el 2° Juzgado Civil de Santiago, en los autos rol N° C-17825-2012 de fecha 19 de julio de 2013.

25.- Copia simple de sentencia definitiva dictada por el 3° Juzgado de Policía Local de Providencia, en los autos rol N° 21.317-2-2010 de fecha 12 de enero de 2012, junto resolución dictada por la ltma. Corte de Apelaciones de Santiago en los autos rol N° 1853-2011, de fecha 20 de junio de 2012.

26.- Copia simple de sentencia definitiva dictada por el 19° Juzgado Civil de Santiago, en los autos rol N° C-9352-2017 de fecha 16 de abril de 2019;

DÉCIMO QUINTO: Que, a su vez, la parte demandada rindió prueba testimonial, haciendo comparecer en estrados a los siguientes testigos:

1.- Don Rubén Aquiles Tapia Bello, empleado, quien al tenor del punto N° 1 de la resolución que recibió la causa a prueba, declara que le consta que el cliente llamó a Verisure notificando un ingreso a su propiedad ubicada en Los Leones N° 2258, comuna de Providencia el día 24 de enero de 2016; que en la llamada indicó que el suceso habría ocurrido entre las 20:00 y 23:00 horas, que se envió un técnico de Verisure al lugar para corroborar la situación y verificar el estado de los dispositivos instalados.

Contrainterrogado, declara que cuando asiste el técnico y según lo que este expresó, encontró el panel central de la alarma destruido; aclara que el sistema Verisure es un sistema que está diseñado para detectar ingresos, siempre y cuando el usuario de la alarma conecte el sistema para tales efectos.

Contrainterrogado, afirma que dado que el panel central, que es donde se guarda esa información estaba destruido, no fue posible extraer datos de él; que le consta que el panel estaba destruido ya que el técnico que hizo la visita se lo mostro.

Respecto al punto N° 2, expresa que no existe certeza de la ocurrencia de un robo, y que de acuerdo a lo informado por el técnico que asistió al lugar, los daños correspondían a equipos de Verisure, que en ningún caso pueden ser atribuibles a esta última, sino que a un tercero.

Contrainterrogado, aclara que si la alarma está activa, es decir que el usuario la conectó para detectar, y el panel es manipulado, se enviará una señal para que se active la sirena que es la que suena; que no es posible confirmar que el usuario armó la alarma dada la destrucción del panel central.

En cuanto al punto N° 3, refiere que no cabe responsabilidad de Verisure, ya que su central de monitoreo no recibió señal de activación del dispositivo de la propiedad ya individualizada, por lo que no existe un accionar doloso de parte de la empresa.

2.- Don Ariel Orlando Lucero Alquinta, empleado, quien al tenor del punto N° 1 de la interlocutoria de prueba, relata que se dieron cuenta de lo sucedido a través del llamado del cliente a la central, pero no les consta la existencia de un robo.

Contrainterrogado, menciona que al momento de los hechos no le consta que la alarma haya estado armada, ya que si lo hubiese estado se hubiese recibido alguna señal de activación de alarma.

Contrainterrogado, explica que el protocolo en caso de activarse la alarma es llamado por el plan de acción definido por el cliente y Carabineros.

En relación al punto N° 2, asegura que como no les consta, obviamente no pueden recibir señales si el equipo no está conectado.



Foja: 1

Contrainterrogado, señala que al llegar al lugar el panel se encontraba destruido o roto y que no les consta que haya estado armado o conectado al sistema.

Respecto al punto N° 3 y contrainterrogado, menciona que hoy no existen los sistemas antirrobo, ya que todos los sistemas son disuasivos.

DÉCIMO SEXTO: Que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 1437 del Código Civil, la responsabilidad contractual deriva de la infracción de un vínculo preexistente que importa la necesidad de reparar los daños y perjuicios emanados de la infracción del contrato, sea porque las obligaciones se han cumplido tardíamente o porque no han sido cumplidas en forma total o parcial.

En consecuencia, para que proceda la responsabilidad contractual se deben considerar los presupuestos de la misma, a saber, -la existencia de un vínculo contractual entre las partes; -que uno de los contratantes haya incurrido en el incumplimiento de alguna de las obligaciones que para él derivan del contrato en forma culposa o dolosa; -que tal incumplimiento ocasione un daño a su contraparte; y, finalmente, -que exista una relación de causalidad entre este incumplimiento imputable y el daño provocado o producido.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que en relación al primer presupuesto, esto es, la existencia de una relación contractual o de un contrato entre las partes, cabe expresar que no existe controversia ni discusión en autos en torno a que el vínculo contractual en el que RED INTERNACIONAL DEL LIBRO LTDA funda su demanda, es el contrato que él y VERISURE CHILE SpA, celebraron con fecha 12 de octubre de 2011, que figura acompañado a autos por ambas partes.

DÉCIMO OCTAVO: Que en cuanto al segundo requisito, esto es, que uno de los contratantes haya incurrido en el incumplimiento de alguna de las obligaciones que para él derivan del contrato en forma culposa o dolosa, al respecto, se debe tener presente que tras la prueba de la existencia de la obligación por parte del acreedor, el deudor debe probar que cumplió con la prestación contractual o, en su defecto, que actuó con diligencia, es decir, sin culpa, según lo dispuesto en el artículo 1698 y en el inciso 3° del artículo 1547 del Código Civil. Así, este último artículo presume la culpa del deudor y que su conducta fue negligente en la inejecución de la prestación debida una vez que el acreedor acredita la existencia de la obligación contractual, no obstante ello, al ser una presunción puede desvirtuarse, permitiéndole al deudor acreditar que empleó la diligencia o cuidado a que estaba obligado y, por ende, confirmar que sí cumplió.

En relación con lo que viene consignando, es cable tener presente que a partir de la prueba reseñada y de la interpretación de la voluntad de las partes manifestada en ella –la que es posible conocer clara y coincidentemente por la literalidad del contrato, en concordancia con la regla prevista en el artículo 1560 del Código Civil-; es posible caracterizar la obligación que éste impone a la demandada como una obligación de hacer, de carácter complejo, puesto que, en su condición de deudora, consintió en prestar ciertas y varias actividades (o servicios) de mantenimiento y conexión a central de monitoreo, (entendiendo que el servicio de monitoreo de alarmas consiste en la gestión por parte de la Central de Monitoreo de Verisure de señales de activación de alarma enviadas desde el panel del equipo, que se hayan originado por alguno de los elementos de protección instalados en la Zona Monitoreada del inmueble de la actora), la que, en caso de detectar alguna activación, procedería de inmediato a la activación del Plan de Acción que forma parte integrante del contrato de servicio de monitoreo de alarmas.

DECIMO NOVENO: Que, a la luz de la conclusión precedente, habrá de concordarse con la demandada en orden a que su obligación no se extiende a garantizar la seguridad de la ubicación monitoreada en términos de prevenir o impedir la comisión de delitos (de suerte que la sola ocurrencia de un suceso de esta índole le imponga alguna responsabilidad), más, en cualquier caso, es forzoso aceptar que sus obligaciones obedecen al despliegue de una conducta



Foja: 1

que se estima útil para el propósito preventivo antedicho (que es el interés ostensible del actor en el contrato y el beneficio correlativo que se yergue en causa de sus obligaciones correlativas), de modo que resulta ineludible, para juzgar el fiel desempeño de las obligaciones del contrato, saber si la demandada desplegó las conductas comprometidas cuando le eran especialmente requeridas en aquellas hipótesis de su máxima utilidad y procedencia.

En este sentido, cabe señalar, aunque sus obligaciones no suponen garantizar del resultado de la indemnidad de la propiedad monitoreada, podrían acercarse a las obligaciones de resultado, en el sentido que, obviamente dados los presupuestos convenidos, la demandada se encontraba obligada al desenvolvimiento de actividades concretas que suponen obtener un resultado material: la recepción de las señales de monitoreo; y su análisis, en caso afirmativo, la comunicación telefónica a las autoridades correspondientes, requiriendo su presencia; y la comunicación a las personas indicadas por el suscriptor.

VIGESIMO: Que bajo esta óptica, la sola comprobación de que alguno de estos hechos comprometidos, siéndole exigibles, no tuvo lugar en la realidad (no se hicieron resultado) constituiría un incumplimiento objetivo de las obligaciones de la empresa, pudiendo presumirse culpable, a no ser que, resultando de su cargo la prueba de las defensas o elementos exculpatórios que esgrime, como puede ser el robo del que fue víctima la actora, se podría configurar una eximente de responsabilidad civil, por ser una situación o acto ajeno al deudor -como lo es el caso fortuito, la fuerza mayor o el hecho de un tercero-; así como también la no recepción de la señal de emergencia, por haberse desactivado el panel de control.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que, sin perjuicio de todo lo razonado precedentemente, y habiéndose cumplido dos de los requisitos para que se configure la responsabilidad contractual, es lo cierto que en materia de daños es necesario advertir que la prueba allegada al proceso no es suficiente para acreditar los montos solicitados, pues para que el daño resulte reparable por vía indemnizatoria debe ser cierto, real o efectivo, lo que descarta aquellos meramente hipotéticos o especulativos.

En efecto, resulta indiscutible que pesa sobre el acreedor la prueba de los perjuicios que alega y que, todavía más, el artículo 1558 del Código Civil limita la responsabilidad del deudor en caso de incumplimiento negligente del contrato a los perjuicios directos y, más aún, a aquellos previstos o que pudieron preverse al tiempo del contrato.

VIGESIMO SEGUNDO: Que en el caso en comento, no sólo se torna ineludible atender a que el actor no ha rendido prueba idónea y suficiente para acreditar los perjuicios patrimoniales que alega, sino, además, cabe precisar que los daños referidos derivan causalmente de la circunstancia del robo sufrido por la sociedad demandada –hecho cuyo acaecimiento depende, en primer lugar y como es lógico, de la intervención de terceros extraños a la relación contractual-, sin que lo aportado como antecedente intelectual o material permita presumir que, todavía en caso de haber desplegado oportuna y eficientemente la demandada los servicios de monitoreo que se obligó a realizar, el robo no habría tenido lugar o habría tenido una consecuencia menos lesiva.

VIGÉSIMO TERCERO: Que no habiéndose probado los perjuicios alegados ni siendo posible suprimir hipotéticamente el resultado dañoso con el solo acto de suponer el respeto del contrato incumplido, de la prueba rendida en autos, en opinión de esta jueza, siendo un hecho no debatido en la causa que el panel de control fue desactivado, los sensores de movimiento no funcionaron y por ello la alarma pudo ser desactivada por los delincuentes, siendo imposible que VERISURE recibiera la señal en su estación, advirtiendo la comisión del delito del que fue víctima la demandante, y poniendo en ejecución el Plan contratado para estos casos.

En consecuencia, no habiéndose establecido la causa por la que los mencionados sensores no funcionaron, siendo esta circunstancia la que determinó



Foja: 1

que VERISURE no recibiera advertencia alguna sobre el ingreso de quienes perpetraron el robo, no resulta posible establecer que la demandada no dio cumplimiento a las obligaciones emanadas del contrato materia de la causa, razón por la que la demanda será desechada.

VIGÉSIMO CUARTO: Que la demás prueba rendida, sin perjuicio de haberse tenido en consideración al momento de resolver, en nada altera lo que se ha venido razonando.

Y, visto además, lo dispuesto en los artículos 1437, 1545, 1546, 1547, 1551, 1556, 1698, 2493 y siguientes del Código Civil, 144, 160, 170, 254, 255, 342, 346, 384 y 698 siguientes del Código de Procedimiento Civil, *se declara:*

I. Que se **rechaza la demanda** deducida por RED INTERNACIONAL DEL LIBRO en contra de VERISURE CHILE SpA.

II. Que no se condena en costas al demandante, por estimar motivo plausible.

Regístrese.

Notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Dictada por Lidia Patricia Hevia Larenas, Jueza (S).

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, veinte de Abril de dos mil veintitrés.**



Lidia Patricia Hevia Larenas

Juez

PJUD

Veinte de abril de dos mil veintitrés
11:55 UTC-4



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: TEGBXEVXFYV