

Nombre del cliente: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Dirección del cliente: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
DNI/CIF: XXXXXXXXXXXXX.  
Nº Contrato: XXXXXXXXXXXXX

SECURITAS DIRECT ESPAÑA SAU  
Dpto. de atención al cliente.

ASUNTO: Rescisión de contrato y solicitud de devolución de cuotas e importe del equipo.

XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXX de 2016

Estimados Señores,

Con fecha de hoy solicito a SECURITAS DIRECT ESPAÑA SAU la rescisión inmediata del contrato suscrito con su empresa el día XXXXXXXXXXXX (fecha de la instalación), por los siguientes MOTIVOS:

**1.- INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL POR PARTE DE SECURITAS DIRECT, PUBLICIDAD ENGAÑOSA E INSTALACIÓN DE MATERIAL NO HOMOLOGADO, INCUMPLIENDO LA NORMATIVA VIGENTE.**

Con fecha reciente he conocido que ustedes han incumplido, entre otras disposiciones, la actual normativa de Seguridad Privada, Orden INT/316/2011 y Ley de Seguridad Privada.

Esta Orden, establece en su artículo 3 lo siguiente:

**Aprobación de material.**

Cualquier elemento o dispositivo que forme parte de un sistema de alarma de los recogidos por la normativa de seguridad privada, **deberá cumplir, como mínimo, el grado y características establecidas en las Normas UNE EN 50130, 50131, 50132, 50133, 50136, y en la Norma UNE CLC/TS 50398**, o en aquellas otras llamadas a reemplazar a las citadas Normas, aplicables en cada caso y que estén en vigor.

Los productos deberán estar fabricados con arreglo a las Normas UNE o UNE EN anteriormente mencionadas y **contar con la evaluación de la conformidad de Organismos de Control acreditados, por las Entidades de Acreditación autorizadas en cada uno de los países de la Unión Europea, de acuerdo con la Norma EN 45011.**

Entre el **18 de febrero de 2011 y el 31 de octubre de 2013**, SECURITAS DIRECT ESPAÑA SAU, instalaba los siguientes componentes de seguridad.

- . Panel de Control Inalámbrico. Modelo ES6500VSF. Fecha del certificado 21/11/2011.
- . Fotodetector. Modelo ES700IPD. Fecha del certificado 22/11/2011.
- . Mando/teclado inalámbrico. Modelo ES700DVK. Fecha del certificado 21/11/2011.
- . Mando en forma de llavero. Modelo ES700KF2. Fecha del certificado 21/11/2011.
- . Lector llaves. Modelo ES700TR5. Fecha del certificado 14/06/2012.
- . Contacto de apertura magnético. Modelo ES700MGLS. Fecha del certificado 14/06/2012.
- . Sirena. Modelo ES700ISN. Fecha del certificado 14/06/2012.

**Como bien saben ustedes, todos estos certificados carecen de validez, por los siguientes motivos**

A) En relación al tipo de certificado expedido por el organismo de control Telefication BV, todos los certificados emitidos, fueron clasificados como "TYPE EXAMINATION", a excepción del correspondiente a la sirena que es clasificado como "CERTIFICATE OF COMPLIANCE".

El certificado Type Examination, y según el procedimiento RD\_070 emitido por Telefication, está considerado como un **sistema o esquema de certificación de la producción del tipo “1 a”** según ISO/IEC 67:2004 Guía.

La Unidad Central de Seguridad Privada de la PN, ha determinado y concluido en numerosas ocasiones, y así lo expone en su informe nº 2012/068 de fecha 29/10/2012, tal y como ustedes conocen, que “para adecuarse a las exigencias de la normativa de seguridad privada que está en vigor en España, el fabricante del producto deberá dirigirse a un Organismo acreditado para la certificación sobre la base de la norma EN 45011, y solicitar del mismo la expedición de un certificado realizado de acuerdo con uno de los sistemas referidos y recogidos en la tabla 1 de la Guía ISO 67, o en su homónima española UNE 66567:2005, es decir, una **certificación amparada en uno de los sistemas 3, 4 o 5**, que para este cometido y cumplimiento tiene prevista la norma reguladora”.

Por lo que se puede colegir que los únicos que cumplirían con las previsiones normativas reflejadas en la Orden INT/316/2011, **son los sistemas 3, 4 o 5 de la reseñada guía**, que son los que prevén entre sus obligaciones “la evaluación del proceso de producción o del servicio”, y por tanto, son los únicos que permiten expedir la garantía de certificación de calidad exigida.

**El sistema “1a” no determina ni incluye la evaluación del proceso de producción o servicio. En España no se certifica por debajo de un sistema 3.**

#### **B) En relación al panel de control (CIE), modelo ES6500VSF:**

**.No figuran aplicadas las normas EN 50131-1:2006/A1:2009**, norma de los requisitos generales de un sistema de alarma de intrusión y atraco, y norma obligatoria según ANEXO I de la Orden INT/316/2011.

. En el certificado referenciado, respecto a los requisitos de SEGURIDAD ELÉCTRICA, consta que **“los aspectos de seguridad eléctrica no quedan cubiertos según norma EN 50131-1”**.

. En cumplimiento de la norma EN 50131-1, **que no consta aplicada, el panel de control no cumple, entre otros, los requisitos de detección a la manipulación**, que debía incluir, la detección obligatoria de apertura por medios normales y de desprendimiento del soporte enumerados en la tabla 12 y 13 de esta norma para un equipo clasificado como FIJO. Ello significa, que este CIE, no contaba con tamper de sabotaje a la apertura no autorizada del CIE y también una vez fijado en la superficie de instalación a través del soporte de fijación, ante el desprendimiento forzado, no cuenta con tamper de sabotaje. **Con ello, la manipulación o tamper, no generaría las señales de alarma que deberían ser recepcionadas en la Central Receptora de alarmas**, para la verificación de tales incidencias.

. **No consta aplicada la norma EN 50136-1-5:2008**, norma de los requisitos de los sistemas y equipos de transmisión de alarma que utilizan la red de conmutación de paquetes “PSN”, requisitos adicionales a la norma EN 50136-1-1:1998/A1/A2 sobre sistemas de transmisión de alarma.

Se recuerda que el organismo de control Telefication BV, clasificó el módulo GSM, Brand Motorola, modelo G24-L, como un sistema o equipo vía GPRS.

. **El organismo de control Telefication BV, clasificó este equipo como FIJO Y NO COMO PORTÁTIL**, atendiendo a la norma EN 50130-5:1998 (norma de métodos de ensayo ambiental). La norma citada, define como equipo fijo, el equipo sujeto a un soporte o fijado de alguna otra manera en un emplazamiento específico, o equipo no provisto de un asidero para el transporte, y que tenga una masa que no permita fácilmente su desplazamiento (por ejemplo, el panel de control o CIE de un sistema de intrusión atornillado a la pared).

Desde el 18 de febrero de 2011 y hasta la actualidad, Securitas Direct España SAU, en su web <http://www.securitasdirect.es/es/verisure> aparece el panel de control, CIE o equipo de control y señalización ES6500VSF, refiriéndose a él como **“la única alarma que cuenta con un panel de control portátil”**

. También se debieron aplicar los siguientes **ensayos funcionales** sobre un equipo PORTÁTIL, determinados en la **tabla 32 de la norma EN 50131-3:2009**.

**Ensayos Funcionales:** Cambio de temperatura y caída libre.

Ello suponiendo que Hermon Laboratories, hubiese realizado el resto de ensayos funcionales y de durabilidad para el equipo fijo, pudo suponer y supuso, que no aplicó, **por no considerarlo PORTÁTIL**, los criterios y ensayos funcionales siguientes:

. **Cambio de temperatura (funcional)**. Debió aplicar la norma EN 60068-2-14:2009, para clase II medioambiental. Apartado 11.3 de la norma EN 50130-5:1998.

. **Ensayo caída libre (funcional)**, debió aplicar la norma EN 60068-2-31:2008, para clase II medioambiental. Apartado 21.3 de la norma EN 50130-5:1998.

**Incumpliendo por tanto lo determinado en dos normas o especificaciones técnicas que figuran aplicadas por Telefication BV y cuyos ensayos fueron realizados por Hermon Laboratories.**

Según la Ley 5/2014, de Seguridad Privada, la definición de elemento, producto o servicio homologado es: **AQUEL QUE REÚNE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS O CRITERIOS QUE RECOGE UNA NORMA TÉCNICA AL EFECTO.**

Las normas o especificaciones técnicas que se incumplen son EN 50130-5:1998 y EN 50131-3:2009 sobre los criterios y ensayos funcionales relativos a ensayos ambientales desde el 21-11-2011 que queda certificado por Telefication BV el producto.

Los criterios o ensayos que se recogen en esas dos normas técnicas son los determinados en las normas EN 60068-2-14:2009 y EN 60068-2-31:2008, que no se realizaron por el laboratorio Hermon por no ser considerado y catalogado como equipo portátil.

**La instalación de materiales o equipos homologados, era obligatoria y preceptiva desde el 18/08/2011 por la Orden INT/316/2011, de 1 de febrero.**

Este hecho, es decir, la **instalación de MATERIAL NO HOMOLOGADO**, está considerado por la anterior y la vigente Ley de Seguridad Privada, como una **infracción grave y/o muy grave**.

#### **C) En relación con el detector magnético modelo ES700MGLS.**

Entre otras irregularidades, además de lo anteriormente descrito en relación con el sistema de certificación, **no se ha aplicado la norma EN 50131-1:2006/A1:2009**. Esta norma es considerada **indispensable por la norma EN 50131-2-6:2008 sobre contacto de apertura (magnéticos)**. Por tanto no se pudieron aplicar los criterios o ensayos para la seguridad eléctrica determinados en el apartado 13 de la norma EN 50131-1, obligatorios para todos los dispositivos, equipos o elementos de un sistema de alarma de intrusión (IAS). La norma sobre seguridad eléctrica es la relativa a EN 60950-1.

#### **D) En relación con el detector infrarrojo pasivo modelo ES700IPD**

Entre otras irregularidades, TELEFICATION BV, **no aplicó los ensayos obligatorios relativos a la norma EN 50131-1:2006/A1:2009 (UNE EN 50131-1:2008/A1:2010 en España)**, norma obligatoria, y por lo tanto no pudo aplicar los ensayos establecidos en el apartado 13 de la citada norma EN o UNE EN sobre seguridad eléctrica (norma EN 60950-1). Así como **tampoco aplicó un sistema o esquema de certificación mínimo 3 de la producción** según guía ISO/IEC 67:2004, siendo obligatorio según lo dispuesto por la Unidad Central de Seguridad Privada en su informe 2012/068 de fecha 29-10-2012.

#### **E) En relación con el lector de llaves-ACE. Modelo ES700TR5.**

Entre otras irregularidades, Telefocation BV ***no aplicó los criterios o ensayos obligatorios relativos a la norma EN 50131-1:2006/A1:2009 (UNE EN 50131-1:2008/A1:2010 en España)***, norma obligatoria, y por lo tanto no pudo aplicar los ensayos establecidos en el apartado 13 de la citada norma EN o UNE EN sobre seguridad eléctrica (norma EN 60950-1). Así como ***tampoco aplicó un sistema o esquema de certificación mínimo de la producción*** según la Guía ISO/IEC 67:2004, siendo obligatorio, según lo dispuesto por la Unidad Central de Seguridad Privada en su informe 2012/068 de fecha 29/10/2012.

#### **F) En relación con el dispositivo de advertencia, SIRENA. Modelo ES700ISN**

Entre otras irregularidades, Telefocation BV ***no aplicó o certificó la norma EN 50131-1:2006/A1:2009***. Norma considerada indispensable según Anexo I de la Orden INT/316/2011, y no aplicó entre otros ensayos, los determinados como obligatorios en el apartado 13 sobre seguridad eléctrica, es decir, conforme a la norma EN 60950-1.

Por otro lado, el certificado expedido por Telefocation BV es un certificado denominado ***“Certificate of Compliance”***, que ***no establece que la producción esté garantizada, con un esquema o sistema mínimo 3 de la producción*** según ISO/IEC 67:2004. Este sistema o esquema era el mínimo exigible por la propia Unidad Central de Seguridad Privada.

#### **2.- PUBLICIDAD ENGAÑOSA E INCUMPLIMIENTO DE LA ORDEN INT/316/2011. INSTALACIÓN DE MATERIAL NO HOMOLOGADO.**

En el certificado de conexión firmado con ustedes con **fecha XXXXXXXXXXXXX**, el ingeniero de la empresa SECURITAS DIRECT certifica “que los elementos y dispositivos de seguridad instalados se corresponden con el GRADO 2 de seguridad establecido en el artículo 2 de la Orden INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada, y disponen de la correspondiente homologación de acuerdo a las características establecidas en las Normas UNE EN 50130, 50131, 50132, 50133, 50136 y en la Norma UNE CLC/TS 50398”.

Pues bien, en la fecha de instalación de mi sistema de seguridad, ***NINGUNO DE LOS COMPONENTES ESTABA HOMOLOGADO, por lo que difícilmente podrían cumplir lo establecido en la Orden INT/316/2011, ni ser clasificado el sistema de seguridad como un GRADO 2.***

**Es totalmente falso lo que Securitas Direct exponía en dicho certificado.**

#### **3.- SECURITAS DIRECT NO GARANTIZA TAMPOCO LA COMUNICACIÓN DE LAS INHIBICIONES. FIRMA DE UN CONTRATO QUE OCULTA DATOS RELEVANTES DEL MISMO, MEDIANDO ENGAÑO SUFICIENTE POR PARTE DE SECURITAS.**

La detección de inhibiciones y/o fallos de comunicación es **requisito indispensable según norma UNE EN 50131-1 y ANEXO I de la Orden INT/316/2011**, donde además figura que esta norma es de obligada aplicación.

Según información facilitada por la empresa en el Juzgado nº 5 de Arganda del Rey (Madrid), la supervisión de los fallos de comunicación se realiza una vez cada 23 horas, y se comunica al cliente “cuando se puede”, ya que la señal no se gestiona desde la CRA sino desde el servicio de atención técnica, **y no es una señal prioritaria.**

**Esta información no se facilita al cliente cuando contrata la alarma, ni figura en el contrato, como tampoco se informa al cliente de que ninguno de los componentes ESTÁ HOMOLOGADO.**

Los certificados expedidos por SECURITAS DIRECT contienen información falsa. Se trata de una conducta abusiva y contraria a la buena fe contractual.

#### **4.- DEVOLUCIÓN DE LOS IMPORTES ABONADOS Y SOLICITUD DE BAJA DEFINITIVA.**

Recientemente, la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, ha multado a SECURITAS DIRECT ESPAÑA SAU por **“infracción en materia de defensa del consumidor”**, por la instalación de material no homologado y paneles de control (CIE) portátiles, que no estaban certificados y que no detectaban la manipulación/sabotaje al tener anulada esta función, **SIN INFORMAR A LOS USUARIOS.**

Por todo lo expuesto anteriormente, solicito la **BAJA INMEDIATA y la devolución del importe desembolsado** para la compra del sistema de seguridad por **importe de XXXXXXX €**, así como todas las cuotas mensuales pagadas desde el **XXXXXXX (fecha de la instalación)**, por **importe de XXXXXX €**, a día de la fecha.

Estas cantidades podrán ser reembolsadas en la cuenta bancaria en la que mensualmente vienen efectuando el cargo de las cuotas mensuales.

En la confianza de que podamos encontrar una solución amistosa para este asunto, y no tengamos que acudir a los Tribunales donde, en caso contrario, estamos dispuestos a presentar solicitud de protección de nuestros intereses, les rogamos nos confirmen en el **plazo de 2 días**, desde que reciban esta comunicación, su voluntad de llegar al acuerdo que se les propone.

Si en el plazo indicado no tenemos noticias, entenderemos que rechazan la solución que se les propone y entablaremos las acciones que consideremos pertinentes.

En espera de noticias, reciban un saludo.