

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 (FECHA)

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.**

a.-) En relación con el panel de control (CIE). Modelo ES6500VSF.

. Los diversos certificados de producto del panel de control (CIE) cubren dos clases de equipo: FIJO Y MÓVIL. **El panel instalado en mi domicilio es PORTÁTIL**, y por tanto **no ha sido ensayado ni certificado, contraviniendo las exigencias recogidas en la Orden INT/316/2011.**

. En atención a la norma EN 50131-3:2009, y en lo relativo a ensayos ambientales definidos en la norma EN 50130-5:2011 sobre métodos de ensayo ambiental, se tuvieron que aplicar los ensayos relativos y exigidos por la norma EN 60068, partes 2-1, 2-2, 2-6, 2-27, 2-30, 2-31, 2-75 y 2-78. Con **fecha 31/10/2013**, el laboratorio de ensayo ALTER **no pudo aplicar en su condición de acreditado** las siguientes normas: EN 60068-2-6:2008, EN 60068-2-27:2009, EN 60068-2-31:2008 y EN 60068-2-75:1997.

. Con **fecha 13/05/2014**, fecha del segundo certificado, dicho laboratorio **no pudo aplicar en su condición de acreditado** las siguientes normas: EN 60068-2-6:2008, EN 60068-2-27:2009, EN 60068-2-31:2008 y EN 60068-2-75:1997

. Con **fecha 19/09/2014**, fecha del tercer certificado, ALTER **no pudo aplicar en su condición de acreditado** la norma EN 60068-2-31:2008 y EN 60068-2-75:1997.

Se puede colegir que este equipo de control y señalización-CIE no fue ensayado por el laboratorio ALTER en su condición de acreditado por ENAC para las normas y partes referenciadas, y por tanto, debió hacerlos por procedimientos internos **y en su condición de NO ACREDITADO.**

Este producto no está homologado. No cuenta con la conformidad y evaluación de ser certificado por un organismo de control EN 45011 y testado o ensayado por un laboratorio de ensayo ISO/IEC 17025, ambos con suficiente acreditación para aplicar todas las normas EN o UNE EN, que les resultan aplicables.

b.) En relación con el lector de llaves. Modelo ES700TR5

Tanto en la fecha del primer certificado emitido por el organismo de control ALTER el **20/12/2013**, como en la segunda certificación de fecha **05/02/2014**, el laboratorio y Organismo de Control **ALTER TECHNOLOGY, no se encontraba acreditado por la ENAC** para realizar los ensayos sobre equipos electrónicos y electromecánicos y sus componentes para las normas EN 60068-2-6:2008, EN 60068-2-27:2009 y EN 60068-2-75:1997, atendiendo a la clasificación de clase II medioambiental.

Este producto no se puede considerar material homologado porque no cuenta con la conformidad y evaluación de laboratorios de ensayo ISO/IEC 17025 y organismos de control EN 45011, reconocidos y con la suficiente acreditación para testar, probar, ensayar y certificar las normas EN o UNE EN consideradas indispensables.

Las normas técnicas que se incumplen son EN 50130-5:2011 y EN 50131-3:2009 sobre los criterios y ensayos funcionales y de durancia relativos a ensayos ambientales desde el 20-12-2013, salvo prueba que demuestre lo contrario.

c) En relación con el detector de infrarrojos pasivo. Modelo ES700IPD

Tanto en la fecha del primer certificado emitido por el organismo de control ALTER el **20/12/2013**, como en la segunda certificación de **05/02/2014**, el laboratorio de preferencia ALTER y el Organismo de Control **ALTER TECHNOLOGY TUV NORD, no se encontraba acreditado por la ENAC** para realizar los ensayos sobre equipos electrónicos y electromecánicos y sus componentes para las normas EN 60068-2-6:2008, EN 60068-2-27:2009, EN 60068-2-42:2003, y EN 60068-2-75:1997, atendiendo a la clasificación de clase II medioambiental.

Este producto incumple las exigencias normativas recogidas en la Orden INT/316/2011 que resultan de plena aplicación desde el 18-08-2011 y no puede ser considerado un producto homologado.

d) En relación con el contacto de apertura magnético. Modelo ES700MGLS

Tanto en la fecha del primer certificado emitido por el organismo de control ALTER el **20-12-2013**, como en la segunda certificación de fecha **05/02/2014**, el laboratorio de preferencia ALTER y el Organismo de control **ALTER, no se encontraban acreditados por la ENAC** para realizar los ensayos sobre equipos electrónicos y electromecánicos y sus componentes para las normas EN 60068-2-6:2008, EN 60068-2-27:2009, EN 60068-2-42:2003 y EN 60068-2-75:1997, atendiendo a la clasificación de clase II medioambiental.

Este producto incumple las exigencias normativas recogidas en la Orden INT/316/2011 que resultan de plena aplicación desde el 18-08-2011 y no puede ser considerado un producto homologado.

e) En relación con el dispositivo de advertencia (Sirena). Modelo ES700ISN.

Los certificados expedidos por ALTER con fechas **20/12/2013 y 05/02/2014**, no contaban con que ALTER y como organismo de control acreditado UNE EN o EN 45011 estuviese acreditado por ENAC para certificar la norma EN 50131-4:2009, norma relativa a dispositivos de advertencia o sirenas.

Este producto incumple las exigencias normativas recogidas en la Orden INT/316/2011 que resultan de plena aplicación desde el 18-08-2011 y no puede ser considerado un producto homologado.

Resumiendo, ninguno de los productos instalados cuenta con la conformidad y evaluación de laboratorios de ensayo ISO/IEC 17025 y organismos de control EN 45011 respectivamente, reconocidos y con suficiente acreditación para testar, probar, ensayar y certificar las normas EN o UNE EN consideradas indispensables, en su condición de acreditado.

Estos componentes no están homologados atendiendo a la normativa de seguridad privada que resulta aplicable, en especial, la ORDEN INT/316/2011, de 1 de febrero, que entró en vigor el 18-08-2011.

Con fecha 13-06-2014 fueron anuladas las siguientes normas UNE EN y EN (BOE 25 de julio 2014. Nº 180)

- . UNE EN 50130-4:1997 + A1:1998 + A2:2005 (Compatibilidad electromagnética).
- . UNE EN 50130-5:2000 (Métodos de ensayos ambientales).

Con fecha 26-12-2014 fueron anuladas las siguientes normas UNE EN y EN (BOE 24 de marzo de 2015. Nº 71)

- . UNE EN 50136-1-1:1999 +A1:2002+A2:2009 (Requisitos generales de los sistemas de transmisión de alarma).
- . UNE EN 50136-1-2:2000 (Requisitos para los sistemas que hacen uso de vías de alarma dedicadas).
- . UNE EN 50136-1-3:1998 (Requisitos para sistemas con transmisores digitales que hacen uso de la red telefónica pública autoconmutada).
- . UNE EN 50136-1-4:1998 (Requisitos para los sistemas con transmisores de voz que hacen uso de la red telefónica pública conmutada).
- . UNE EN 50136-1-5:2009 (Requisitos para la red de conmutación de paquetes-PSN).

Los certificados colgados en la página web de SECURITAS DIRECT entre el 13/06/2014 y el 02/07/2016, fecha en las que fueron retirados, NO ERAN VÁLIDOS ya que contenían normas UNE ANULADAS, tal y como se ha hecho constar anteriormente.

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 XXXXXXXXXXXX**, 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.