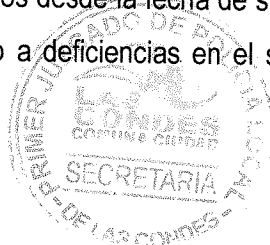


Las Condes, seis de Marzo de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fs. 44 y siguientes, José Antonio Santander Gidi, abogado, en representación de **SOCIEDAD CARGO MEMPHIS LIMITADA**, sociedad del giro de transporte de carga por carretera, ambos con domicilio en calle Uno N°7302, cerrillos, interpone querella infraccional en contra de **DEFONTANA CHILE S.A.**, sociedad del giro de su denominación, representada legalmente por DIEGO GONZALEZ GAMBOA, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en Avda. Isidora Goyenechea N°2800, oficina 3404, Las Condes, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, por supuesta infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

A fs. 44 el actor relata los hechos fundantes de su acción y al respecto señala que la SOCIEDAD CARGO MEMPHIS LIMITADA con fecha 19 de Marzo de 2016, celebró con DEFONTANA CHILE S.A. un contrato denominado CONTRATO DE SERVICIOS DEFONTANA N°8196, en virtud del cual ésta última se obligó a prestar a la primera, los Servicios de Software ERP 100% Web Defontana; Servicios de Soporte en Línea o canal de Atención; y Servicios de Puesta en Marcha, a cambio de un pago anual anticipado equivalente a \$7.266.155, precio que fue pagado por su representada en la misma citada fecha. Añade que los servicios contratados no han sido proporcionados por DEFONTANA CHILE S.A. en la forma convenida, incumpliendo principalmente con lo estipulado en las cláusulas 2.2 y 6.1 del contrato aludido, toda vez que en la primera, la querellada se obligó a proporcionar el servicio en línea por 24 horas al día, todos los días de la semana y con un tiempo de respuesta máximo de 24 horas hábiles desde el requerimiento para clientes categoría Golden, 48 horas hábiles para clientes de categoría Silver y 72 horas hábiles para clientes categoría Pyme, en tanto, en la segunda, se comprometió a emplear esfuerzos técnicamente razonables para mantener disponibles los servicios 24 horas por día, 7 días por semana, y en la que además, reconociendo las partes que - en atención a la naturaleza de internet y debido a que en ella intervienen terceros cuya actividad y diligencia no dependen ni están bajo el control de DEFONTANA - pueden ocurrir interrupciones de los servicios que no impliquen responsabilidad de ésta, se obligó a emplear sus mejores esfuerzos para llevarlas a efecto de manera tal, que causen el mínimo tiempo de interrupción posible de los servicios. Que al respecto, primeramente expresa que habiéndose comprometido la querellada a tener los servicios contratados operativos dentro del plazo de 60 días contados desde la fecha de suscripción del referido contrato, no ha cumplido con ello, toda vez que debido a deficiencias en el sistema imputables al



proveedor, no ha podido desarrollarse el proyecto de integración - consistente en una Interfaz de programación de aplicaciones API (DEL INGLÉS Application Programming Interface) que permite a cualquier usuario crear aplicaciones y aportar a las que ya se tienen, permitiéndoles actuar en forma estandarizada- que es lo que en definitiva permite hacer uso de los servicios contratados, y por tanto, al no contarse con éste, la prestación del servicio se volvió inútil. Agrega que habiéndole informado a la querellada en reiteradas oportunidades acerca de la imposibilidad de utilizar los servicios, requiriendo asistencia para tales efectos, ésta última no respondió dentro de los plazos convenidos, ni tampoco proporcionó una solución efectiva fuera de los mismos, por lo que no teniendo respuesta a sus requerimientos y ante la imposibilidad de aprovechar los servicios contratados, mediante carta certificada enviada con fecha 15 de Junio de 2016, comunicó a DEFONTANA CHILE S.A. el término del contrato y le solicitó además la devolución del dinero pagado, negándose la querellada tanto a la devolución del dinero como a dar por terminado el contrato, manteniéndole su contraseña para acceder al sistema de soporte online.

Que a fs. 66 la parte querellada declara que las partes con fecha 20 de Marzo de 2016, suscribieron un contrato de prestación de servicios de Software ERP 100% Web de Fontana, el que comprende las especificaciones que detalla y negando haber incumplido tanto la ley del Consumidor como el referido contrato, manifiesta que habilitó y configuró el acceso de la querellante al sitio Web de Defontana el mismo día en que éste se firmó, como asimismo se puso la totalidad de los servicios contratados en tiempo y forma pactada a disposición de la misma, ingresando y utilizando la actora en reiteradas oportunidades dicho Software, señalando que el servicio de puesta en operación contratado lo ha prestado de manera íntegra y en los plazos establecidos a través de la consultora Patricia Cáceres, como asimismo, ha proporcionado el servicio de soporte los 7 días a la semana y las 24 horas del día, el que ha sido utilizado por la querellante en numerosas ocasiones tanto de manera online como directamente a través de consultores. Finalmente, señala no estar de acuerdo con la comunicación de término unilateral del contrato enviada por la querellante, al ser éste un contrato anual y al que sólo se le puede poner término mediante carta certificada despachada con a lo menos 90 días de antelación a la fecha del vencimiento del plazo original o de sus prórrogas al mismo.

A fs. 44 y siguientes, en el primer otosí, se interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios, acción respecto de la cual el Tribunal no se pronunciará, en razón a que no fue notificada.

A fs. 124 y siguiente, con fecha 30 de Enero de 2016, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la sola asistencia de la apoderada de la querellada, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce atendida la rebeldía de la querellante, luego de lo cual, la querellada contestó en términos similares a los señalados en su declaración indagatoria, indicando además, que el servicio contratado correspondió a un software estándar anterior, cuyas

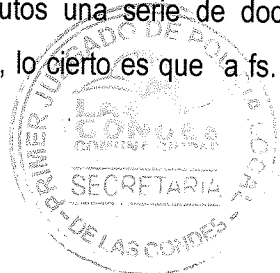


particularidades y funciones eran conocidas por la actora al momento de contratar los servicios, siendo éstos activados el mismo día en que se celebró el contrato, no siendo efectivo que se haya establecido un plazo de 60 días para la prestación de los mismos, e indica que la querellante hizo uso de ellos desde la fecha de celebración del contrato hasta el día 13 de Junio de 2016, solicitando en definitiva, el rechazo de las acción incoada en su contra, por no ser efectivo los hechos en ella expuestos, con costas,

En cuanto a la prueba, la parte querellada rindió la documental que rola en autos, la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

- 1°) Que, en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que le correspondiere a DEFONTANA CHILE S.A., en supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 2°) Que la actora sostiene, que los servicios contratados a la querellada, no han sido por ésta prestados en la forma convenida, ni tampoco dentro del plazo de 60 días desde la firma del contrato al que se comprometió, por cuanto debido a deficiencias del sistema que le son imputables, no se pudo desarrollar el proyecto de integración, que es lo que permite hacer uso de los servicios contratados, volviéndose por tanto la prestación del servicio inútil, y que habiéndole informado en reiteradas oportunidades acerca de la imposibilidad de utilizar los servicios, requiriendo asistencia para tales efectos, la querellada no respondió dentro de los plazos convenidos, ni tampoco proporcionó una solución efectiva fuera de los mismos.
- 3°) Que la querellada, por el contrario, sostiene que la totalidad de los servicios de Software contratados fueron puestos a disposición de la actora dentro de los plazos y en la forma pactada, activándose éste el mismo día en que el referido contrato se firmó, siendo utilizados los servicios por la querellante en reiteradas oportunidades, desde la fecha de celebración del contrato hasta el día 13 de Junio de 2016.
- 4°) Que, en consecuencia, en estos autos la controversia versa sobre si la querellada prestó o no los servicios a los que se obligó con la actora en el aludido contrato, en tiempo y forma.
- 5°) Que, de conformidad al artículo 1698 del Código Civil, incumbe a la parte querellante acreditar los fundamentos fácticos de la acción incoada.
- 6°) Que según consta a fs. 124 y siguiente, la actora no asistió al comparendo de conciliación, contestación y prueba, con el fin de ratificar la querella deducida en estos autos, por lo que no aportó pruebas tendientes a acreditar los hechos fundantes de su acción.
- 7°) Que si bien se encuentran aparejados materialmente a los autos una serie de documentos presentados por la querellante conjuntamente con su libelo pretensor, lo cierto es que a fs. 59 se le



ordenó acompañarlos en la oportunidad procesal correspondiente de acuerdo a lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 7° de la Ley 18.287, lo cual como se expresó en el considerando precedente, no efectuó, motivo por el cual no procede que en derecho estricto el Tribunal los considere al dictar sentencia, debiendo entonces necesariamente proceder a rechazar la querella impetrada a fs. 44 y siguientes en contra de DEFONTANA CHILE S.A.-

8°) Que, finalmente, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley N°18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, conforme a las normas de la sana crítica.

Por estas consideraciones **Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **se declara:**

- Que se rechaza la querella infraccional interpuesta a fs. 44 y siguientes, por lo consignado en el considerando 6° y 7°.
- Que no se condena en costas a la actora, por estimar que tuvo motivos plausibles para litigar.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Causa Rol N° 23.529-8-2016

RESOLVIÓ MARÍA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR.

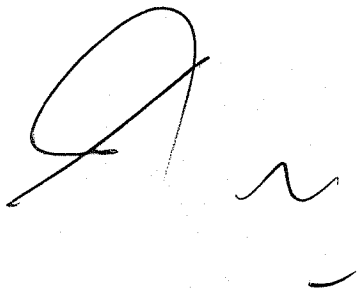
AUTORIZA JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. SECRETARIO TITULAR.



Las Condes, 21 de Marzo de 2017.-

**CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA ESCRITA DE FOJAS 127 A
130 DE AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.**

Causa rol N° 23.529 -8- 2016.-

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'A' followed by a smaller, cursive 'n' and a short horizontal stroke.