

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL**  
**LAS CONDES**

**Causa Rol N° 24.052-7-2016**

**LAS CONDES**, treinta y uno de octubre de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

A fs. 46 y siguientes, don José Antonio Santander Gidi, en representación de **Sociedad de Transportes Saavedra Limitada**, en adelante también **TRANSAC**, rut n° 79.845.750-0, ambos con domicilio en calle Uno N° 7.302, Cerrillos, deduce querella infraccional por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Defontana Chile S.A.**, rut. n° 76.389.469-K, representada legalmente por don Diego González Gamboa, ambos con domicilio en calle Isidora Goyenechea N° 2.800, of. 3404, Las Condes, para que sea condenada a pagar la suma de \$6.455.806, correspondiente a \$1.455.806 por concepto de devolución de dinero pagado y a \$5.000.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; **querella infraccional que fue notificada a fs. 72 de autos.**

Funda la respectiva querella en que con fecha 9 de marzo de 2016 TRANSAC Ltda. suscribió con la denunciada Contrato de Servicios N° 8196, por el cual Defontana se obligaba a proporcionar 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 anticipado equivalente a \$1.455.806, pago que fue realizado el mismo día 9 de marzo. Que, al momento de la contratación de los servicios, Defontana se obligó a tener los servicios contratados operativos en un plazo de 60 días, lo

que no fue cumplido por la denunciada, por cuanto el proyecto de integración que permite hacer uso de los servicios contratados no se ha podido realizar hasta la fecha de la presente denuncia. Que, producto de lo anterior TRANSAC informó en reiteradas oportunidades a la denunciada de la imposibilidad de utilizar los servicios contratados, requiriendo asistencia para tales efectos, sin obtener respuesta, dentro de los plazos comprometidos, por parte de la denunciada, como tampoco una solución efectiva. Agrega que, producto de los inconvenientes mencionados, TRANSAC comunicó a la denunciada, mediante el envío de carta certificada de fecha 15 de junio de 2016, su voluntad de poner término del contrato y solicitó la devolución del dinero pagado, a lo que la denunciada se negó, por cuanto señala continuaría prestando los servicios contratados, por el solo hecho de no haber cerrado la cuenta de TRANSAC y mantener su contraseña para acceder al sistema de soporte en línea, no obstante las deficiencias en los servicios se mantenían. Finalmente solicita que la empresa denunciada sea sancionada con una multa y se le obligue a efectuar la devolución del dinero por el servicio contratado y a indemnizarle el daño moral ocasionado.

A fs. 94, el Tribunal en virtud de lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 9° de la Ley N° 18.287, tiene por no presentada la demanda civil de fs. 46 y siguientes

A fs. 94 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte denunciada Defontana Chile S.A., quien opone excepciones y en subsidio contesta las acciones deducidas en contra de su representada, y en rebeldía de la parte denunciante Sociedad de Transportes Saavedra Limitada; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 100, el Tribunal certifica haber tenido a la vista Causa Rol N° 23.529-8-2016 seguida en el Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes, entre las partes “Sociedad Cargo Memphis Limitada y Defontana Chile S.A.”

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**a) En cuanto a la excepción de incompetencia absoluta:**

**Primero:** Que, a fs. 75 y siguientes, la parte de **Defontana** opone como excepción de previo y especial pronunciamiento la incompetencia absoluta del Tribunal, fundada en el artículo 1° N° 1 y 2 letra a) de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por cuanto en el caso de autos estaríamos frente a un conflicto netamente comercial, entre dos partes comerciantes, por lo que dicho conflicto no podría ser conocido al amparo de las normas que protegen a los consumidores civiles, conforme lo prescribe el artículo 2 de la Ley N° 19.496.

**Segundo:** Que, la denunciante nada señala por encontrarse en rebeldía.

**Tercero:** Que, al respecto el artículo 1° de la Ley N° 19.496 señala que dicha ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores y luego en su número 1 indica que, para los efectos de dicha ley se entenderá por “Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios ...”

**Cuarto:** Que, teniendo presente lo anterior, y que del mérito de autos aparece que los servicios contratados por la denunciante fueron adquiridos por ésta como destinatario final, por lo que, para efectos de la Ley del Consumidor debemos entender que, pese a ser una entidad comercial, al ser destinataria final del servicio contratado, detenta la calidad de consumidor, y en virtud de ello se encuentra amparada por dicha ley.

**Quinto:** Que, en consecuencia, se rechaza la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal opuesta por Defontana Chile S.A.

**b) En cuanto a la excepción de prescripción o caducidad de la acción:**

**Sexto:** Que, a fs. 75 y siguientes, Defontana Chile S.A. opone excepción de prescripción de la acción fundado en lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley N° 19.496, en atención a que el plazo de 6 meses para interponer la acción desde que se habría incurrido en la supuesta infracción se encontraría prescrito. Ello por cuanto la denuncia fue interpuesta con fecha 6 de diciembre de 2016 y el contrato que motiva la denuncia fue celebrado el 9 de marzo de 2016, esto es fuera del plazo de 6 meses establecido por la ley, y en el evento que se tuviera como fecha de la infracción el día en que no se cumplió con el plazo de 60 días para la integración del proyecto, igualmente se encontraría prescrita la acción.

**Séptimo:** Que, la denunciante nada señala por encontrarse en rebeldía.

**Octavo:** Que, a fin de resolver la excepción opuesta por la parte denunciada, debemos remitirnos a lo que dispone el artículo 26 de la Ley del Consumidor, el cual señala en su inciso primero que las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por dicha ley prescribirán el plazo de 6 meses, contados desde que se incurrió en la infracción respectiva, y luego agrega en su inciso segundo que, dicho plazo se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso, y seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo.

**Noveno:** Que, conforme a los antecedentes acompañados al proceso, consistentes en orden de trabajo de fs. 88 y correos electrónicos intercambiados por las partes, aparece que el contrato celebrado con la

denunciada se encuentra vinculado a contrato celebrado con la Sociedad Cargo Memphis Ltda. por ser los mismos dueños, y que por ambos contratos se efectuaron los reclamos correspondientes ante la denunciada, tiempo en el cual, conforme a lo dispuesto en el artículo 26 previamente citado, estuvo suspendido el plazo de prescripción de la acción.

**Décimo:** Que, asimismo, del mérito de la presente denuncia, aparece no puede estimarse como fecha de la infracción la de la celebración del contrato entre las partes, por cuanto la denunciada se habría mantenido, según los dichos de la denunciante, en una constante infracción al contrato celebrado, al no dar cumplimiento a los servicios que eran requeridos por la denunciante.

**Décimo Primero:** Que, teniendo presente lo anterior, que conforme a documento de fs. 39, al 6 de julio de 2016, aún no se daba una solución al reclamo y solicitud de término de contrato formulado por la parte denunciante, y que la denuncia fue presentada 5 meses después de la última respuesta entregada por la denunciada respecto a los reclamos formulados, y previo a ello, la denunciada se habría mantenido, conforme al mérito de la denuncia, en constante infracción, todo ello permite concluir que la denuncia fue presentada dentro del plazo de 6 meses establecido por la Ley N° 19.496, por lo que se rechaza la excepción de prescripción interpuesta por la parte denunciada.

**c) En lo Infraccional:**

**Décimo Segundo:** Que, la parte de TRANSAC fundamenta su denuncia en el hecho que la denunciada habría incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no dar cumplimiento a lo pactado, esto es tener los servicios contratados operativos en un plazo de 60 días desde la fecha de su contratación, y ejecutar un correcto proyecto de integración que permitiera

hacer uso de los servicios contratados, y al actuar con negligencia, causándole menoscabo producto de la deficiente entrega de los servicios contratados.

**Décimo Tercero:** Que, la parte denunciada, al momento de contestar la querrela deducida en su contra señala que ésta debe ser rechazada por cuanto los hechos denunciados no serían efectivos. Agrega que, Defontana tiene el software contratado por la denunciada disponible para el uso de ésta las 24 horas del día, los 7 días de la semana, desde el primer día del contrato celebrado con la denunciante, día en el que se le hizo entrega a la denunciante de las claves de activación para su usuario. Que, no sería efectivo lo señalado por la denunciante, en cuanto a que Defontana se habría obligado a, dentro de un plazo de 60 días, comenzar a prestar los servicios contratados. Finalmente señala que, no puede atribuirse a Defontana los inconvenientes que pudiera haber sufrido la denunciante por un uso no apropiado de los servicios, ni menos aceptar el término unilateral del contrato, en circunstancias que Defontana no ha incurrido en incumplimiento alguno.

**Décimo Cuarto:** Que, del mérito de las alegaciones formuladas corresponde a esta sentenciadora determinar si los servicios contratados por la denunciante fueron entregados por la denunciada, y, si éstos fueron prestados conforme a lo pactado en el contrato celebrado entre ellas.

**Décimo Quinto:** Que, de conformidad con el artículo 1698 del Código Civil, corresponde a la parte denunciante el peso de la prueba en orden a acreditar una supuesta conducta infraccional de la parte denunciada, circunstancia que, en la especie no ocurrió ya que la parte denunciante no asistió al comparendo de estilo a ratificar su querrela ni rindió prueba alguna, en la oportunidad procesal correspondiente, tendiente a acreditar sus dichos.

**Décimo Sexto:** Que, en consecuencia, teniendo presente el mérito del proceso, y lo señalado en los considerandos precedentes, el Tribunal al carecer de elementos que permitan adjudicarle a la denunciada una conducta

que constituya una infracción a la Ley N° 19.496 y algún perjuicio para el consumidor en los términos previstos en el artículo 23 de la misma ley, rechaza la querrela infraccional de fs. 46 y siguientes de autos.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, artículo 1698 del Código Civil, normas pertinentes de las leyes N° s 18.010 y 19.496, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

a) Que, se rechazan las excepciones de incompetencia del Tribunal y de prescripción opuestas por la denunciada Defontana Chile S.A. a fs. 75 y siguientes de autos, sin costas.

b) Que, no ha lugar la querrela infraccional interpuesta a fs. 46 y siguientes de autos en contra de Defontana Chile S.A., sin costas.

**ANOTESE.**

**NOTIFIQUESE** por carta certificada.

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.

  
**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**

