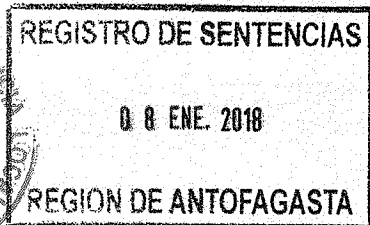
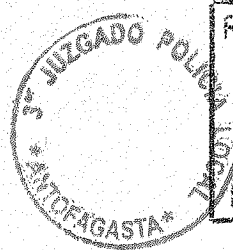


Antofagasta, siete de diciembre de dos mil dieciocho.



VISTOS:

1.- Que, a fojas diecisiete y siguientes, comparece don ENRIQUE ISMAEL GONZALEZ PIZARRO, chileno, abogado, cédula de identidad N° 12.614.250-1, domiciliado en calle Washington N° 2675, oficina 601, en representación de “SOCIEDAD COMERCIAL DENTAL HOUSE LIMITADA”, RUT N° 76.066.863-K, representada legalmente por don HUGO ALEJANDRO GONZALEZ URREA, chileno, ingeniero, cédula de identidad N° 8.530.322-8, ambos domiciliados en calle Coquimbo N° 862, de esta ciudad, quien interpone querella infraccional en contra del proveedor “INFORMATICA OPENCODE LIMITADA”, RUT N° 76.039.054-2, representado por su jefe de sucursal don LUIS ALBERTO MENESES GONZALEZ, cédula de identidad N° 8.987.083-6, ambos domiciliados en calle Callao N° 3037, Comuna de Las Condes, Santiago, por haber infringido las disposiciones de la Ley N° 19.496, de conformidad con los hechos que expone. Expresa que su mandante, una empresa dedicada a la venta de insumos médicos, adquirió como consumidora final un software desarrollado por el proveedor querellado, denominado “MYNEGOCIO”, para ser utilizado como sistema administrativo de la empresa, el que incluía tanto la licencia del uso del mismo como la licencia indefinida por uso de software de punto de venta con facturación electrónica y control de inventario para tres usuarios, producto que fue ofrecido a la querellante con fecha 23 de febrero de 2018 vía cotización electrónica, en la que se le describía como un producto que abordaba todas las funcionalidades de gestión de un negocio desde la compra de mercaderías, pago a proveedores, venta con facturas electrónicas, análisis de ventas, control de inventarios y cobranza de clientes. Agrega que, el 28 de febrero de 2018, su mandante decide adquirir el producto por lo que se le factura el software por un valor total de \$1.428.000, IVA incluido, lo que consta de la factura electrónica N° 726, y para efectos de implementar este software el proveedor querellado solicitó a su representado el envío de un listado de insumos con la cantidad de productos reales que tenían en inventario, con los respectivos valores netos de compra y el nombre del proveedor, y aparte se le pide que entregue todos los datos de cada uno de los proveedores de la empresa querellante para ser creados en el sistema, información que es proporcionada al instante por ésta. Sin embargo, recién con fecha 29 de marzo de 2018 es cargado el software “Mynegocio” en el primer computador de la empresa querellante, lo que principalmente se debió a la demora del querellado en tramitar el certificado ante el Servicio de Impuestos Internos para que su mandante pudiese operar con las boletas electrónicas. Manifiesta que al poner en marcha el software en cuestión se percataron de todas las falencias que éste presentaba y que no permitían utilizarlo, como tampoco se había proporcionado a su mandante ningún tipo de capacitación referente a su uso, y sólo se le había hecho una descripción de cómo funcionaban algunas partes del programa, en circunstancias que el valor del software incluía capacitación y soporte post venta vía remota, a través de una “marcha blanca” que duraría un mes desde la puesta en marcha del sistema.

Seguidamente el compareciente realiza una detallada y completa relación de todos los serios problemas que el deficiente funcionamiento del software ocasionó en el negocio de la sociedad querellante, lo que la obligó a cerrar el negocio mientras se cargaba la información, y que hasta la fecha se mantiene invariable al no poder usarse el programa en todas sus partes, y este software se ha ido desarrollando en la medida que la querellante ha requerido hacer uso de partes o módulos que se suponía el software tenía y que, por lo mismo, era llegar y usarlos pero o no estaban o eran erróneos. Concluye el compareciente señalando que el software adquirido por la querellante no cumple con lo que el proveedor querellado "Opencode" ofreció a través de su cotización, lo que indudablemente indujo a error al actor en la toma de la decisión de adquirirlo, hechos que considera constituyen una infracción al artículo 28 de la Ley N° 19.496 que establece cuando la publicidad es engañosa, la que en este caso se tipifica al haber inducido a error o engaño respecto de la idoneidad del bien o servicio para los fines que se ofrece, o se anuncien, o se destaquen características relevantes de un bien o servicio y éste no las tenga. Expresa el compareciente que, a lo anterior, cabe agregar que el proveedor querellado ofreció a su representada, aparte de la garantía legal existente, una capacitación sobre el funcionamiento del software y un soporte técnico post venta de un mes, el que cubriría el período denominado marcha blanca, pero en la práctica la capacitación nunca se realizó y fue el propio querellante quien, ante las dificultades que se presentaron en la aplicación del software, llamó al proveedor querellado exigiendo una solución a estos problemas, lo que en un principio fue acogido por el querellado, pero al ser recurrentes sus demandas dejaron de contestar o comenzaron a dilatar la ayuda argumentando que la garantía había expirado, y por cada ayuda técnica solicitada se debía pagar una tarifa con lo que el querellante quedó con su problema sin solucionar hasta la fecha, hechos que señala constituyen una infracción a la disposición legal citada. Y, por último, expresa que estos hechos también configuran una infracción al derecho del consumidor a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, lo que se complementa con el deber del consumidor de informarse responsablemente de ellos y, en mérito a lo anteriormente expuesto, solicita que se acoja a tramitación la querrela infraccional y, en definitiva, se condene al infractor a la devolución del dinero pagado por su mandante y al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación el compareciente, en la representación que conduce, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "INFORMATICA OPENCODE LIMITADA", representado por su jefe de sucursal don LUIS ALBERTO MENESES GONZALEZ, ya individualizados, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita se le condene a pagar a título de indemnización por los perjuicios que le ha causado esta situación, la suma de \$5.000.000.- por daño moral, con más los intereses y reajustes calculados en la forma que indica, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas noventa y siguientes, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia del apoderado del querellante y demandante civil, abogado don Enrique Ismael

Votación / 100 / 94

González Pizarro, y en rebeldía del querellado y demandado civil, ya individualizados en autos. El apoderado de la parte querellante y demandante civil ratifica en todas sus partes la querella y demanda interpuestas a fojas 17 y siguientes de autos, solicitando sean acogidas, con costas. El tribunal tiene por evacuados los traslados conferidos en rebeldía del proveedor querellado y demandado civil. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce por la rebeldía del querellado y demandado civil. Recibida a prueba la causa, el apoderado de la parte querellante y demandante civil ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí del escrito de querella y demanda, que rolan de fojas 1 a 16 de autos, en parte de prueba, con citación o bajo apercibimiento legal según corresponda, y en el comparendo acompaña los documentos signados con los N° 1 a 3 en el acta respectiva. Esta parte hace comparecer a estrados al testigo don HUGO ALEJANDRO GONZALEZ URREA, chileno, casado, ingeniero, cédula de identidad N° 8.530.322-8, domiciliado en calle José Toribio Medina N° 254, departamento 306, Antofagasta, quien sin tacha, legalmente examinado, y que da razón de sus dichos, declara que es el dueño de la empresa "Dental House" y siempre estuvo interesado en adquirir un software que le permitiera trabajar por internet, manejar la parte del inventario y lo que dice relación con las compras para la empresa, que le posibilitara facturar y hacer boletas, pero principalmente poder trabajar a distancia, manejar los inventarios y hacer las compras, ya que hasta ese momento sólo podía facturar electrónicamente con el sistema de Impuestos Internos. Señala que realizó varias cotizaciones, y la empresa "Opencode" era la que mejor cumplía sus requerimientos, y por eso la seleccionó atendido lo que ellos le explicaron, pero al momento de la implementación del programa se dieron cuenta que sólo habían comprado una maqueta y que, para hacerlo funcionar, había muchos problemas por lo que hasta la fecha no funciona, no puede hacer compras, le han llegado notificaciones de Impuestos Internos porque, a pesar que él envía las boletas, ellas no aparecen registradas en la base de datos de dicho servicio, como tampoco puede hacer compras porque no funciona el sistema de órdenes de compra. El compareciente agrega que tampoco les hicieron una capacitación formal del sistema, y sólo puede facturar y emitir boletas, y como no podía volver a usar el sistema de Impuestos Internos debió constituir una nueva sociedad para poder operar. Repreguntado, expresa que el proveedor demandado no cumplió con lo ofrecido de conformidad a lo que señala, que ello le ha significado cerrar el negocio tres o cuatro veces, por lo menos, ya que no ha podido atender a los clientes, que el software se queda pegado, y al hacer los descuentos los hace mal y hay que corregirlo manualmente.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, a fojas diecisiete y siguientes de autos, don ENRIQUE ISMAEL GONZALEZ PIZARRO, abogado, en representación de "SOCIEDAD COMERCIAL DENTAL HOUSE LIMITADA", representada por don HUGO ALEJANDRO GONZALEZ URREA, ya

71

individualizados, dedujo querella infraccional en contra del proveedor "INFORMATICA OPENCODE LIMITADA", representado para estos efectos por don LUIS ALBERTO MENESES GONZALEZ, también individualizados, fundado en que el 28 de febrero de 2018 su mandante adquirió al proveedor denunciado un software desarrollado por éste, que le fuera ofrecido con fecha 23 de febrero de 2018 mediante cotización electrónica, en la cual se describía el producto como uno que abordaba todas las funcionalidades de gestión de un negocio, desde la compra de mercaderías, pago a proveedores, venta con facturas electrónicas, análisis de ventas, control de inventario y cobranza de clientes, lo que correspondía con lo que el querellante estaba buscando para administrar de mejor forma su negocio, pero con posterioridad a la venta que da cuenta la factura electrónica N° 726 por un valor de \$1.428.000.- IVA incluido, comenzaron las dificultades en el funcionamiento del programa adquirido, ya que el proveedor querellado demoró un mes en cargar el software para que éste pudiera ser utilizado y, una vez hecho esto, el software no se podía usar por las razones que señala, no realizándose la capacitación ofrecida referente a su uso, no cumpliendo el sistema con la posibilidad de utilizarlo a través de la web, debiendo usar los computadores de la empresa en que éste había sido cargado así como, también, diversas otras falencias que menciona y que hacen que el producto no cumpla con las características relevantes del bien ofrecidas en la cotización, y al solicitarle al proveedor querellado el otorgamiento de la garantía convencional de capacitación para aprender el funcionamiento del software y del soporte técnico post venta por el término de un mes, se negaron a ello argumentando que la garantía había expirado y que por cada ayuda técnica solicitada debía pagarse una tarifa, por lo que considera que los derechos de su mandante en calidad de consumidor han sido vulnerados, hechos que estima constituyen infracción a los artículos 3° letras b), 12, 20 letra c), 23 y 28 de la Ley N° 19.496.

Segundo: Que, a fojas noventa y siguientes, el tribunal tuvo por evacuado el traslado de la querella infraccional en rebeldía del proveedor querellado.

Tercero: Que, con los documentos acompañados de fojas 1 a 11, y 67 a 89, no objetados, querella infraccional de fojas 17 y siguientes, y comparendo de prueba, de fojas 90 y siguientes, se encuentra acreditado en autos que la querellante "SOCIEDAD COMERCIAL DENTAL HOUSE LIMITADA", representada por don HUGO ALEJANDRO GONZALEZ URREA, con fecha 28 de febrero de 2018 adquirió al proveedor querellado "INFORMATICA OPENCODE LIMITADA", la licencia de uso de software de punto de ventas con facturación electrónica y control de inventario para tres usuarios, en la suma de \$1.428.000.-, IVA incluido, cuyas características relevantes fueron especificadas detalladamente en la oferta enviada vía electrónica al consumidor querellante, el que las consideró preferentemente para tomar la decisión de adquirir el bien o servicio, las que éste no cumplía totalmente según se pudo comprobar con posterioridad al implementar su funcionamiento.

Cuarto: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en los

artículos 3° letra b), 12 y 28 letra c) de la Ley N° 19.496, el primero de los cuales establece que son derechos y deberes básicos del consumidor: “b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos”. El segundo dispone que “todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”, en tanto que el tercero señala que “comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño ... c) Cuando se anuncien o destaquen características relevantes de un bien o servicio y éste no las tenga”.

Quinto: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que los hechos anteriormente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra b), 12 y 28 letra c) de la Ley N° 19.496, toda vez que el querellado no proporcionó al consumidor una información veraz y oportuna sobre los bienes ofrecidos, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, puesto que el software ofertado no tenía ni cumplió con las características relevantes que se señalaban detalladamente en dicha cotización, no siendo adecuado para los fines que en dicho documento se indicaban. Además, el proveedor no respetó los términos de la oferta respecto a las características del software y los servicios que supuestamente prestaría, señalados en el documento de fojas 1 a 7, ya que éste nunca realizó completa y adecuadamente las funciones ofrecidas, causando al consumidor diversos problemas y dificultades que afectaron el funcionamiento normal de su actividad comercial y, por último, incurrió en infracción a lo dispuesto en el artículo 28 letra c) señalado, pues la oferta realizada por escrito por el proveedor querellado al consumidor puede calificarse como engañosa al anunciarse o destacarse en dicha cotización características relevantes del bien o servicio que éste no tenía ni cumplía.

En cuanto a lo patrimonial:

Sexto: Que, don ENRIQUE ISMAEL GONZALEZ PIZARRO, abogado, en representación de la “SOCIEDAD COMERCIAL DENTAL HOUSE LIMITADA”, representada por don HUGO ALEJANDRO GONZALEZ URREA, ya individualizados, interpuso en el primer otrosí de su escrito de fojas 17 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor “INFORMATICA OPENCODE LIMITADA”, representado para estos efectos por don LUIS ALBERTO MENESES GONZALEZ, también individualizados, solicitando que en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos se le condene al pago de la suma de \$5.000.000.- por daño moral, con más reajustes e intereses calculados en la forma que indica, y costas de la causa.

Séptimo: Que, a fojas 90 y siguientes, en el comparendo de prueba el tribunal tuvo por evacuado el traslado conferido de la demanda civil en rebeldía del proveedor demandado.

verano y verano 97

Octavo: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones denunciadas, procede acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don Enrique Ismael González Pizarro, abogado, en representación de la “Sociedad Comercial Dental House Limitada”, representada por don Hugo Alejandro González Urrea, y se condena al proveedor demandado al pago de la suma de \$4.000.000.- por daño moral, correspondiente a las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ocasionó al actor la conducta infraccional del proveedor querellado y demandado, y la evidente negligencia demostrada en este caso al informar y publicitar al consumidor condiciones relevantes del bien o servicio ofertado que éste no cumplía, y que fueron determinantes en la toma de decisión de aquel para contratar con el demandado, suma que se fija por el tribunal en el monto antes indicado apreciando prudencialmente los perjuicios que en el ámbito personal y psicológico deben haber causado estos hechos al actor, quien ha debido interponer acciones judiciales para que se le proporcione una justa satisfacción a sus derechos como consumidor.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1º, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1º, 2º, 3º letra b), 12, 28 letra c), 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se CONDENA al proveedor “INFORMATICA OPENCODE LIMITADA”, representado para estos efectos por don LUIS ALBERTO MENESES GONZALEZ, ya individualizados, al pago de una MULTA de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la querella de fojas diecisiete y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 3º letra b), 12 y 28 letra c) de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.
- 2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la **Tesorería Municipal de Antofagasta**, en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.
- 3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don ENRIQUE ISMAEL GONZALEZ PIZARRO, abogado, en representación de “SOCIEDAD COMERCIAL DENTAL HOUSE LIMITADA”, representada por don HUGO ALEJANDRO GONZALEZ URREA, ya individualizados, y se condena al proveedor “INFORMATICA OPENCODE LIMITADA”, representado para estos efectos por don LUIS ALBERTO MENESES GONZALEZ, también individualizados, al pago de la suma de \$4.000.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios causados al actor como consecuencia de las infracciones antes indicadas.

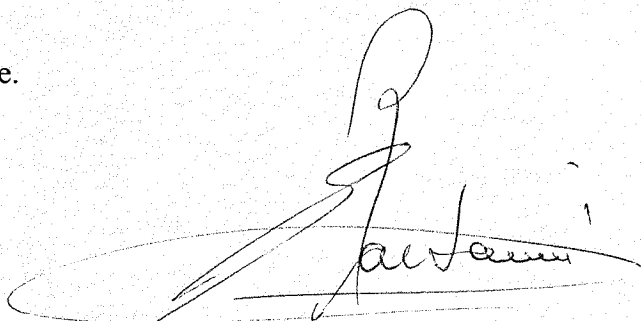
4.- Que, la suma determinada pagar por concepto de daño moral devengará intereses corrientes, los que se calcularán desde la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago.

5.- Que, se condena en costas a la parte demandada civil por haber sido totalmente vencida.

6.- Dese cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 14.144/2018.



Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Abogada Titular.

