

Providencia, a veintiséis de junio de dos mil veinte.

**VISTOS,**

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 17, rectificada a fojas 29, por Penélope Kei Ávila Inaba, factor de comercio, en representación de **PEPPERLAND BAR LIMITADA**, ambos domiciliados en calle Santa Isabel N°0261, comuna de Providencia, contra **AXOFT CHILE S.A.**, representada por don Fabián Quinte, ambos domiciliados en Augusto Leguía Norte N°100, oficina 808, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago, por infracción a lo establecido en la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia señalando que con fecha 5 de enero de 2018 compró para la empresa a la que representa la licencia del Software de Restaurantes "Resto", perteneciente a la empresa Axoft Chile S.A., por un monto de \$1.497.224 (un millón cuatrocientos noventa y siete mil doscientos veinticuatro pesos) IVA incluido. Luego de ello, se programaron una serie de procedimientos para su instalación, entre los cuales fue necesaria la adquisición adicional de computadores nuevos, ya que, a juicio de la denunciada, los existentes no cumplían con los requisitos necesarios para soportar el buen funcionamiento del sistema. Dicha compra implicó desembolsar la suma de \$750.000 (setecientos cincuenta mil pesos).

Señala que, en forma paralela la empresa denunciada le solicitó la elaboración de una compleja base de datos, la que incluía entre otros elementos carta completa, productos, precios, costos, recetas, gramajes, la que debía ser enviada a Axoft Chile S.A. para cargarla al sistema de manera previa a su implementación. Aclara que uno de los puntos por los que decidió adquirir el nuevo software, fue precisamente la minuciosidad que requería la empresa para su funcionamiento y puesta en marcha, lo que se vería reflejado en el mejoramiento en la gestión administrativa del local. La elaboración de la base de datos solicitada le tomó alrededor de 3 semanas, para finalmente enviarla el día 9 de febrero de 2018.

Agrega que con fecha 23 de febrero, concurrió a las oficinas de Axoft Chile S.A. para realizar una prueba y simulación de la puesta en marcha del software con la base de datos enviada y cargada en el sistema, con el objeto de corroborar el funcionamiento y detección de posibles errores; en dicha oportunidad fue informada que su ejecutivo sería reemplazado por una nueva persona de nombre Valeria Acuña. Agrega que aprovechó de informarle que en marzo el bar realizaría

2

algunos cambios en la carta, por lo que solicitó se la capacitara para posteriormente realizar dichas modificaciones. Ante ello, la ejecutiva le sugirió que lo mejor era cargar la nueva carta, solicitando para ello modificar la base de datos, propuesta que fue aceptada por la denunciante, acordando además que, hecha la modificación, se continuaría con la implementación del sistema. Sin embargo, en ningún momento se le informó que la carga de la base de datos actualizada, tendría un costo adicional.

Señala que al concluir la modificación de la base de datos con la nueva carta, tomó contacto con la ejecutiva para cargarla, siendo informada en ese momento del costo adicional, aduciendo que ya se había puesto en marcha el sistema con la base de datos antigua, por lo que dicho servicio se daba por prestado, y que se le enviaría un presupuesto y una nueva fecha de capacitación. Sin embargo, esto nunca se concretó, y sólo el día 8 de junio fue contactada mediante correo electrónico reiterando la información ya entregada.

Añade que el sistema adquirido jamás se cargó en los computadores de la empresa, sólo en los sistemas del proveedor para realizar pruebas, las cuales arrojaron errores, pero que en la práctica el software nunca funcionó en el local, ni tampoco se les entregó la capacitación prometida al momento de adquirir el producto.

Con fecha 11 de junio la denunciada dio respuesta a su requerimiento señalando que la carga del sistema nuevamente tenía un costo de USD180 + IVA, a lo que la denunciante manifestó su molestia y pesar, ante lo cual le ofrecieron un descuento de USD60.

Finalmente, con fecha 18 de junio la empresa reconoció su error ante la falta de información, ofreciéndole como alternativa cargar la base de datos original enviada en febrero, opción que fue rechazada, al resultar del todo insostenible que habiendo transcurrido 5 meses, la empresa no hubiese entregado una solución al problema.

Enuncia que AXOFT CHILE S.A. ha infringido el artículo 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por todo lo anterior, y solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de las multas establecidas en el artículo 24 de dicho cuerpo legal, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 17, rectificada a fojas 29, por Penélope Kei Ávila Inaba, en

representación de **PEPPERLAND BAR LIMITADA**, contra **AXOFT CHILE S.A.**, ya individualizados, basada en los hechos expuestos en la denuncia. Respecto de las cantidades demandadas solicita por concepto de daño emergente \$1.497.224 (un millón cuatrocientos noventa y siete mil doscientos veinticuatro pesos) producto de la incapacidad de implementar el sistema y lo pagado a la fecha a la denunciada, además de \$750.000 (setecientos cincuenta mil pesos) por la compra de los computadores que a juicio del proveedor eran necesarios para la instalación, y la suma de \$10.000.000 (diez millones de pesos) a título de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

Esta demanda fue retirada a fojas 48.

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 48 por Lorena Meza Moraga, abogado, en representación de **PEPPERLAND BAR LIMITADA**, contra **AXOFT CHILE S.A.**, representada por don Roberto Grant del Río, ambos domiciliados en Morandé N°322, oficina 502, comuna de Santiago, ciudad de Santiago, basada en los hechos expuestos en la denuncia. Respecto de las cantidades demandadas solicita por concepto de daño emergente \$1.497.224 (un millón cuatrocientos noventa y siete mil doscientos veinticuatro pesos) producto de la incapacidad de implementar el sistema y lo pagado a la fecha a la denunciada, además de \$750.000 (setecientos cincuenta mil pesos) por la compra de los computadores que a juicio del proveedor eran necesarios para la instalación, y la suma de \$10.000.000 (diez millones de pesos) a título de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

La denuncia de fojas 19 y demanda de fojas 48 fueron notificadas a Axoft Chile S.A. según consta del estampado receptorial de fojas 56.

#### **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE**

##### **EN LO INFRACCIONAL:**

- 1.- Que a fojas 112 se celebró a la audiencia de contestación y prueba con la asistencia de las abogadas habilitadas Lorena Meza Moraga y Sofía Parada Burgos, en representación de las partes demandante y demandada, respectivamente. La parte de Pepperland Bar Limitada ratificó sus acciones.
- 2.- La parte de Axoft Chile S.A. contestó por escrito de fojas 57 a 67, señalando básicamente:

- En primer lugar aclara que Axoft Chile es una empresa dedicada al desarrollo y comercialización de software, siendo uno de sus productos más reconocidos y utilizados en Chile, el de gestión gastronómico denominado "Restó".
- En lo que respecta a los hechos denunciados, señala que a la actora se le hizo entrega de dos cotizaciones del producto con sus características, siendo aceptada una de ellas, la que incluía licenciamiento, armado de base de datos, 16 horas de implementación para instalación, capacitación y puesta en marcha, por un valor total de \$1.497.224.
- Explica que luego de la venta, se generan dos procesos en forma paralela con el objeto de permitir la operatividad del producto. Por un lado, el proceso de acreditación o certificación tributaria y legal ante el Servicio de Impuestos Internos, y por otra el proceso de armado de base de datos, revisión, implementación y capacitación para puesta en marcha del producto.
- Respecto al primer proceso, Axoft solicitó a la denunciante lo requerido para la certificación legal y tributaria, demorando la actora casi un mes en entregar la información necesaria para el proceso de certificación. Sin embargo, no fue posible concretar el trámite por falta de autorización por el servicio, por lo que se dio aviso a la actora para resolver el problema. A pesar de ello, la demandante dejó inconcluso dicho trámite fundamental para la operación del sistema adquirido.
- En cuanto al segundo proceso mencionado, manifiesta que la denunciante informó que haría una remodelación en el bar y cambios a la carta, por lo que enviaría los datos requeridos por Axoft una vez que tuviera la información definida, proponiendo el día 19 de febrero para la instalación del sistema. Sin embargo, el ejecutivo le aclaró que no se podía coordinar nada si aún no contaba con los datos necesarios para armar la base de datos.
- Que con fecha 9 de febrero Penélope Ávila envió los datos requeridos para armar la base de datos, por ende, Axoft entendió que aquellos eran los definitivos, es decir, con las modificaciones pertinentes, porque la actora sabía de antemano que el armado de base de datos se hacía una sola vez por el proveedor, según la cotización y la información entregada. Una vez revisados los datos, se le hizo entrega a la demandante del calendario de las próximas actividades agendadas desde el 22 a 28 de febrero.
- Que el 23 de febrero, y como lo señaló la actora, se llevó a cabo la prueba de base de datos armada en los computadores de la empresa, siendo asignada como nueva

ejecutiva Valeria Acuña. Fue en ese contexto que la demandante indicó a los ejecutivos que los datos de su carta de bar enviados el 9 de febrero tenían ciertos detalles a modificar, y que en el local se realizarían cambios estructurales, solicitando por ello que el proceso se mantuviera suspendido, a lo que Axoft accedió, quedando nulas las fechas fijadas previamente.

- Manifiesta que la ejecutiva jamás sugirió a la actora cargar una nueva base de datos modificada, pues la cliente indicó que la base contenía detalles en la información que podían fácilmente cambiarse, pero nunca señaló que serían significativos a tal nivel que equivaldrían a una nueva base de datos.

- Precisa que el propósito de Axoft Chile es operar de manera inmediata y en tiempos reducidos, vendiendo e implementando el producto, a fin de cumplir con sus obligaciones como proveedor. Por lo tanto, el hecho de quedar a la espera de la voluntad y disposición del cliente, genera un perjuicio para la empresa, provocando un doble trabajo del personal, al requerir una constante atención y preocupación de dar avance a los procesos abiertos, lo que si bien se efectuó con la demandante, finalmente se perdió el contacto con ella para dar término al proceso.

- Finalmente y luego de 3 meses la cliente informó que tenía una nueva base de datos, la que para cargar nuevamente tenía un costo de USD180 más IVA, ya que el trabajo se había realizado basado en los datos ya enviados por la actora y expuestos en la revisión de armado. Posteriormente se aplicó un descuento, lo que no fue aceptado por la cliente, aduciendo que el propio personal le había sugerido cargar una nueva base de datos.

- Que en este sentido, fue la denunciante quien no cumplió con su obligación de dar la información requerida por la empresa, la que sí dio cumplimiento a lo contratado.

- Agrega que, si bien la cliente alega que nunca se le instaló el sistema en los computadores de su local comercial, siempre supo y fue advertida que la instalación se hacía una vez que la base de datos se encontrara revisada y aprobada, pues de otra forma no tenía sentido su instalación.

- Finalmente argumenta que la empresa le ofreció realizar las modificaciones de rigor sobre la misma base de datos ya armada. Sin embargo, la cliente nunca dio respuesta, ni informó el término de su remodelación como tampoco si había solucionado el problema ante el Servicio de Impuestos Internos, por lo que en definitiva los hechos denunciados no tienen fundamento plausible.

2

- Que en cuanto a la demanda civil aduce que no existe un incumplimiento contractual que amerite una indemnización como la pretendida. En lo que respecta al daño emergente, tanto la venta del producto como los servicios asociados se realizaron, siendo la instalación del mismo y posterior capacitación lo que no fue posible de prestar, por negligencia de la demandante. Señala además que existe un trabajo realizado por Axoft que tiene un valor y debe ser considerado al determinar el real daño emergente, en caso de configurarse.

- En cuanto al monto demandado por los computadores, no existe nexo causal que pueda fundamentar un supuesto daño, pues no puede imputarse como un perjuicio para su empresa, al ser una adquisición en su exclusivo beneficio que ha implicado una inversión hecha en forma voluntaria, y no en beneficio de la demandada.

- En cuanto al daño moral señala que, al tratarse de una persona jurídica, no puede ser víctima de dolor o sufrimiento, que es el supuesto básico del daño moral. Agrega que la imposibilidad de implementar el sistema adquirido no tiene asidero real, y que la actora confunde el daño moral con un supuesto lucro cesante, siendo improcedente reclamar dicho perjuicio como tal. Por todo lo anterior solicita el rechazo de la denuncia y demanda interpuestas, pidiendo que sean declaradas como temerarias, atendido lo dispuesto en el artículo 50 E de la Ley 19.496, con costas.

3.- Que la parte de Pepperland Bar Limitada acompañó, entre otros, los siguientes documentos:

- A fojas 1 copia simple de factura electrónica N°4775, emitida por Axoft Chile S.A. a nombre de Pepperland Bar Limitada, de fecha 29 de diciembre de 2017, correspondiente a la compra de los siguientes productos: "Resto + compras 4 pto", por un valor de \$616.621, habilitación de factura electrónica por \$389.818, e implementación de Resto por \$251.732, todo por un total de \$1.497.223.

- Copia de correo electrónico de fecha 9 de febrero de 2018, enviado por Penélope Ávila a Axoft, por medio del cual remite "template" para revisión, rolante a fojas 3.

- Set de correos electrónicos intercambiados entre Penélope Ávila y la denunciada en el período comprendido entre el 11 y 20 de junio de 2018 con ocasión de los hechos denunciados, rolantes de fojas 4 a 7. En dichos documentos se le informa a la denunciante que el servicio de armado de una nueva base de datos tiene un costo adicional, a lo que la denunciante indica que nunca fue informada de dicho

131 / ciento  
treinta  
y uno

cobro y que el sistema no ha sido instalado en su local. La denunciada le indica que nunca pensaron que haría una segunda base de datos, ya que la propuesta inicial contemplaba uno solo, y si surgen modificaciones traen aparejado un cobro; en cuanto a la instalación si bien se efectuaría, no se produjo por las remodelaciones que haría al local. Asume que la información del cobro no fue enviada por escrito, y ofrece cargar la base de datos existente para luego realizar las modificaciones pertinentes, lo que no es aceptado por la actora.

- A fojas 11 a 16 rola copia de Certificado de Estatuto Actualizado de fecha 7 de agosto de 2018, del Registro de Empresas y Sociedades, el que certifica la constitución de la sociedad Pepperland Bar Limitada, cuya representación legal corresponde a Eduardo Andrés Pérez Rodríguez y Penélope Kei Avila Inaba.

4.- Que la parte de Axoft Chile S.A. acompañó entre otros, los siguientes documentos:

- Copia de cotización N°2017-P718V1.0 Propuesta Proyecto Sistema Restó, de fecha 4 de diciembre de 2017, emitida por Axoft Chile S.A. Dicho documento acompañado de fojas 68 a 70, ofrece dos alternativas de licenciamiento e implementación del sistema con sus respectivos valores, el que incluye Armado de base de datos, más 16 horas de implementación en terreno, habilitación de Factura, Boleta, G. de despacho, N. de crédito electrónica, informes en línea y respaldos automáticos, así como los requerimientos mínimos para su instalación, y consideraciones técnicas del proyecto que deben ser proporcionadas por el cliente. Además, informa los servicios de implementación entregados por el proveedor que abarcan instalación del sistema, capacitación y asesoría de implementación, y soporte telefónico y remoto todos los días del año. Finalmente señala las condiciones de venta y pago, y advierte que la propuesta entregada tiene validez hasta el 31 de diciembre de 2017.

- A fojas 71 rola copia de orden de compra emitida por Axoft Chile S.A. con fecha 31 de diciembre de 2017, a nombre de Pepperland Bar Limitada, correspondiente a la compra del sistema Restó para 4 accesos PC y servicios adicionales, los que incluyen certificación y habilitación de factura electrónica, reportes y respaldos automatizados, plataforma SQL Server Express, armado de BD y 16 horas presenciales para instalación, parametrización, capacitación y puesta en marcha del sistema, todo por USD 2.288, equivalente a un total de \$1.497.224.

- Cadena de correos intercambiados entre la denunciante y Rafael García, Coordinador de Proyectos de Axoft Chile, en el período comprendido entre el 9 de enero y 5 de febrero de 2018, rolante de fojas 83 a 88. En dichas conversaciones se coordina la actividad denominada "Capacitación en el Llenado del Témplate" para el día 18 de enero de 2018. La denunciante informa que realizará una remodelación en el local, y que además agregará elementos a la carta, por lo que prefiere enviar la información una vez lista, y propone fijar la instalación para la semana del 19 de febrero. Agrega "tengo el template listo pero prefiero que ustedes carguen lo más posible de info así que esperaré a tener las recetas nuevas para empezar". El ejecutivo responde que no es posible coordinar mientras no cuente con el archivo, el que previamente debe ser validado para luego proceder a la instalación, lo que demora unos 8 días hábiles.

- A fojas 89 a 92 rola set de correos electrónicos efectuados entre Rafael García y Penélope Ávila, entre el 9 de febrero y 12 de febrero de 2018. En ellos consta el envío por parte de la denunciante del template para su revisión con fecha 9 de febrero, y su posterior aprobación y validación por parte de la denunciada, junto con el envío de la calendarización de las actividades para su implementación entre el 22 y 28 de febrero, correspondientes al armado de la base de datos, revisión de Hardware y de base de datos, instalación y carga de la misma, y capacitaciones. Además, se solicita a la actora la fecha en que desea poner en marcha el sistema, la que debe ser posterior a la última calendarizada.

- Cadena de correos electrónicos intercambiados entre Penélope Ávila y Valeria Acuña de Axoft Chile, entre el 8 y 19 de junio de 2018 rolantes de fojas 95 a 100, en ellos Axoft Chile informa a la cliente que el armado de una nueva base de datos es de \$113.940 + IVA, a lo que la denunciante señala que nunca se le avisó que ello acarrearía un costo adicional y que a la fecha aún no tiene instalado el software. La denunciada indica que "la propuesta inicial cuenta solo con un armado de base de datos, si luego surgen cambios importantes en la carta, este servicio tiene costo". En cuanto a la instalación del sistema responde "en un primer momento instalaríamos, pero el local no estaba en condiciones por las remodelaciones que harías, y por lo general el sistema lo instalamos cuando la base de datos se encuentra OK".

5.- Que de fojas 121 a 122 vuelta se celebró la audiencia de absolución de posiciones, en primera citación, con la asistencia de la absolvente Penélope Ávila,



132 / ciento treinta y dos

de su abogada Lorena Meza Moraga y la abogada Sofía Parada por la parte de Axoft Chile S.A. En dicha audiencia, la absolvente declaró que fue informada por la denunciada que debía iniciar un proceso con el Servicio de Impuestos Internos, requiriendo información para la emisión de boletas y facturas electrónicas, pero que dicho proceso no fue posible por tener inconsistencias, por lo que decidió dejarlo pendiente. Agregó que en enero de 2018 se realizó una reunión para capacitarle en el llenado del Template, informándosele sobre lo que debía recopilar para armar la base de datos, así como los procesos para la implementación y capacitación del software, tiempos de demora y paso a paso de cada uno de ellos. Que armó su base de datos con la carta actual e indicó a la denunciada que haría una remodelación en su local comercial, por lo que solicitó esperar tener los platos que iba a incorporar a su carta para hacer el trabajo solo una vez, posponiendo el proceso hasta el 19 de febrero. La denunciada contestó que no se podía agendar si no enviaba la base de datos, y que como le interesaba agendar la implementación, envió la base de datos no actualizada que tenía para poder probarla.

Que tenía conocimiento que una vez enviado el template, Axoft realizaría el armado de base de datos para luego revisarlo en conjunto para su validación, pero que la denunciada sabía que no era la base de datos final, y que finalmente nunca se validó. Que el día 23 de febrero se reunieron para revisar y validar en conjunto el armado de bases de datos realizada por Axoft Chile. Además, solicitó paralizar el proceso de revisión e implementación del software hasta que el local estuviera habilitado, así como la implementación de los cambios en la carta.

Señala que los ejecutivos le sugirieron esperar a que estuviera lista la carta para cargarla sólo una vez, por lo que convinieron que la modificaría, pero que al momento de hacerlo, le indicaron un cobro adicional que nunca había sido mencionado. Que la ejecutiva asumió que había omitido el hecho del cobro, y que finalmente le ofrecieron instalar la base de datos antigua no actualizada.

6.- Que atendido el mérito de los antecedentes, el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Que Pepperland Bar denunció a Axoft Chile S.A. por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores por actuar con negligencia causándole menoscabo debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio prestado, al ofrecer un sistema computacional que no fue posible de implementar

2

en su local comercial, agregando además un costo adicional del que nunca le informaron con anterioridad.

- Que en primer lugar, de la prueba rendida en autos ha quedado acreditado que la actora adquirió el programa computacional comercializado por la denunciada, denominado Restó, por un valor de \$1.497.223 con el propósito de implementarlo en su restaurante, según consta de la factura electrónica de fojas 1.
- Que la venta de dicho sistema de gestión gastronómica incluía dentro de sus servicios asociados, certificación y habilitación de factura electrónica, armado de base de datos, instalación, capacitación y puesta en marcha del sistema, según lo indicado en la cotización acompañada de fojas 68 a 70 y orden de compra de fojas 71.
- Que para la concretización de dichos servicios la venta contemplaba dos procesos, uno relacionado con la certificación tributaria de la empresa ante el Servicio de Impuestos Internos, y otro concerniente al armado, revisión e implementación del software propiamente. Respecto del primero de ellos, según se desprende del mérito del proceso, es posible establecer que la actora tuvo inconvenientes ante dicho servicio para dar curso en forma expedita a los requerimientos solicitados por la denunciada con el propósito de obtener la certificación. Sin embargo, al no ser dicha operación propiamente materia de discusión de la presente denuncia, el sentenciador no se pronunciará respecto a la misma.
- Por su parte, en lo que respecta al segundo proceso mencionado, ha quedado acreditado que la actora envió la base de datos de su local comercial, la cual fue aprobada y validada por la denunciada; sin embargo, en la práctica no fue posible concretar la instalación ni puesta en marcha del producto adquirido.
- Que primeramente es necesario puntualizar que, en el caso en comento, nos encontramos frente a la celebración de un contrato bilateral, entendiéndose por tal un acto jurídico que requiere la concurrencia de dos partes que consientan en contraer obligaciones específicas y recíprocas, siendo dicho consentimiento libre y espontáneo. Además, dicho contrato ostentaba el carácter de oneroso, ya que su propósito consistía en que ambas partes contratantes recibieran una utilidad económica, y de conmutatividad, al entenderse las obligaciones contraídas por las partes como equivalentes entre sí. Finalmente, por las características del contrato dicha relación implicaba una permanencia en el tiempo, entendiéndose que la convención celebrada era de tracto sucesivo.

133 | Ciento  
+ treinta  
y tres

- En relación al análisis aludido, cobra relevancia lo prescrito en el artículo 1.545 del Código Civil, que dispone: "todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por consentimiento mutuo o por causas legales", siendo éste el principal efecto que tiene un contrato celebrado válidamente, debiendo por ende los contratantes cumplir lo convenido. A consecuencia de ello, la actora se obligó a pagar un precio por la instalación del software adquirido para su restaurante junto con la entrega de información de su local para la configuración del mismo. Por su parte, la empresa denunciada recibía el dinero pactado, y consecuentemente debía asesorar y capacitar a la clienta durante todas las etapas del contrato para finalmente concretar la puesta en marcha del producto adquirido.

- Adicional a lo anterior y en relación al carácter conmutativo mencionado, es importante destacar que tanto durante la etapa preliminar del contrato, así como al momento de su finalización, las partes pueden valorar o apreciar los resultados económicos que éste les significaría, a fin de pronosticar si la convención celebrada resultaría beneficiosa para ambas. Por ende, dicha expectativa es factible de ser contrastada una vez cumplidas las obligaciones contraídas por los contratantes, pudiendo finalmente establecer si los resultados alcanzados fueron o no los pronosticados. En el caso en comento resulta indiscutible que la demandante no vio concretadas sus expectativas con el resultado obtenido, ya que, en la práctica, si bien ella cumplió con la parte que le correspondía en la relación contractual, la empresa dejó de cumplir con la obligación contraída válidamente en virtud del contrato celebrado, entendiéndose por tal la capacitación e implementación del software adquirido, por lo que en definitiva la actora no obtuvo beneficio alguno. En este sentido, mal podríamos señalar que se configuró una equivalencia propiamente tal, según lo dispuesto en el artículo 1.441 del Código Civil.

- Por su parte es importante destacar que las características de este tipo de contratos imponen necesariamente a los contratantes actuar conforme al principio fundamental de la buena fe objetiva, el que se encuentra definido expresamente en nuestro ordenamiento jurídico como lo señala el artículo 1.546 del Código Civil. Según dicha disposición, "los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella". En este sentido la regla de la buena fe impone a los

contratantes el deber de comportarse correcta y lealmente en sus relaciones mutuas, desde las etapas anteriores a la celebración del contrato y abarcando incluso momentos posteriores a su terminación.

- En esta misma línea argumentativa, y en lo que respecta específicamente al contrato celebrado, la buena fe debe jugar un rol fundamental durante toda la extensión del mismo. En un primer lugar nos encontramos frente a una etapa de implementación, en la cual las partes proponen, elaboran y adaptan los elementos previamente contemplados para la ejecución del producto, adecuándolos a los requerimientos de cada cliente. Concluida dicha fase, debe probarse el nuevo producto, a fin de verificar que los elementos y componentes de la aplicación cumplan con los requerimientos y con la funcionalidad para la cual fue adquirida, así como a la corrección de posibles fallas o defectos que pudieran surgir, para luego ejecutar derechamente el software, y consecuentemente proceder con las actualizaciones necesarias para continuar con aplicación en el tiempo. Al ser cada etapa mencionada fundamental para finalmente concretar el proceso de ejecución y puesta en marcha del producto adquirido, resulta trascendental dar una correcta aplicación a la norma mencionada, en el sentido que en cada una de dichas fases las partes tienen la imposición de actuar conforme a los principios de honestidad, lealtad y consideración mutua, en atención a la relación que se ha formado en virtud del contrato celebrado con el objeto de alcanzar el objetivo esperado.

- En este sentido, y continuando con el análisis de la prueba rendida en autos, especialmente los correos electrónicos intercambiados entre las partes y agregados a fojas 83 y siguientes, y absolución de posiciones celebrada a fojas 121 y siguientes, ha quedado acreditado que la actora informó a la empresa de los cambios que realizaría en la base de datos enviada, junto con su intención de remodelación de su local comercial, lo que demuestra su comportamiento acorde con el principio ya mencionado. Por su parte, Axoft Chile S.A. no entregó a la actora una información precisa y completa en cuanto a las etapas y requisitos del proceso de armado, implementación, capacitación para la puesta en marcha del producto, especialmente en lo concerniente a la entrega definitiva de la base de datos confeccionada, la que una vez armada no podía ser modificada sin llevar aparejado un costo adicional. La parte denunciada reconoce la omisión de dicha información, aún a sabiendas de las modificaciones que la actora deseaba concretar, comportamiento que deja entrever una actitud alejada del principio mencionado. A

mayor abundamiento, asumiendo que habría un costo adicional a dicha modificación, resulta del todo desproporcionado el monto que se pretende aplicar a la denunciante en relación al valor del producto principal pagado con anticipación.

- Por su parte, la empresa se defiende manifestando que el software se encontraba disponible para implementarse y operar. Sin embargo, esta afirmación no fue acreditada de manera alguna en el proceso.

- Adicionalmente es preciso mencionar que, durante las etapas del proceso de implementación del software, la actora dejó de ser asistida por el ejecutivo que la guiaba desde el inicio de las tratativas, siendo éste reemplazado por una persona distinta, hecho que obviamente implicó una desestabilización en la continuidad de las comunicaciones entre las partes, así como en la metodología de entrega de información a la cliente, y finalmente en la calidad del servicio prestado.

- Que finalmente, todos los antecedentes mencionados significaron para Pepperland Bar Limitada, la imposibilidad de instalar el software y los servicios asociados por los cuales había pagado en forma anticipada. En este orden de ideas, no resulta de justicia alguna que en la práctica sea el consumidor quien deba soportar los efectos que ocasionaron la negligencia y falta de información en la que incurrió la empresa denunciada, debiendo ser ésta quien deba asumir el perjuicio económico causado.

- En este sentido el artículo 23 de la Ley 19.496 en su inciso primero expresamente dispone: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

7.- Que en consecuencia, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos, la prueba rendida, junto a los demás de autos, el sentenciador concluye que Axoft Chile S.A. con ocasión de los hechos denunciados, ha actuado con negligencia, causando menoscabo a la consumidora debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio prestado, infringiendo el artículo 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

## EN LO CIVIL

8.- Que la conducta infraccional imputada en el considerando anterior a Axoft Chile S.A., da origen a la indemnización de perjuicios, a la que se encuentra obligada de conformidad a lo dispuesto en los artículos 2.314 y siguientes del Código Civil, 12, 23 y 50 incisos 1 y 2, de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

9.- Que no obstante lo señalado en el considerando precedente, y para los efectos de determinar la indemnización de perjuicios demandada, hay que distinguir los conceptos aludidos en la presentación de fojas 48 y siguientes, a saber:

9.1.- Que la actora solicitó la suma de \$1.497.224 (un millón cuatrocientos noventa y siete mil doscientos veinticuatro pesos) y \$750.000 (setecientos cincuenta mil pesos) por concepto de daño emergente, consistente en el monto pagado a la demandada por el producto adquirido y por la compra de los computadores para su instalación, respectivamente. En este caso, la demandante probó el primer perjuicio reclamado mediante factura electrónica acompañada a fojas 1, por lo cual el sentenciador accederá a la indemnización solicitada por el referido concepto de acuerdo al documento señalado. Sin embargo, en lo que respecta a los computadores, el sentenciador no otorgará dicho valor demandado al tratarse de bienes adquiridos por la actora para el mejoramiento de su local comercial.

9.2.- Demandó asimismo por daño moral, la suma de \$10.000.000 (diez millones de pesos), debido principalmente a la imposibilidad de implementar el sistema adquirido, la vulnerabilidad e indefensión que sintió al no ser atendida en sus requerimientos, ni recibir una solución por parte de la empresa demandada.

En lo que respecta a las personas naturales, el daño moral consiste en el dolor, la angustia, la aflicción física o espiritual, los padecimientos infligidos a la víctima por el evento dañoso. Sin embargo, tratándose la demandante de una persona jurídica, no cabe duda que al ser estas entes ficticios son incapaces de tener sensaciones como las mencionadas, por lo que mal podrían padecer dicho tipo de daño. Ahora bien, y sin perjuicio de lo anterior, este análisis no impide que una persona jurídica no pueda verse afectada en otros atributos de la personalidad que son compartidos con las personas naturales, como lo serían el nombre, la imagen, la reputación o su prestigio, causándole esto a su vez un menoscabo económico.

En este caso existió, a juicio del Tribunal, un daño moral que tiene un nexo causal con la mala prestación de servicios impetrada por la denunciada.

135 / cuenta  
primera  
y cinco

Así la conducta infraccional imputada a la demandada en el considerando séptimo, provocó a la demandante una afectación, al verse imposibilitada de implementar un producto, que, de acuerdo a los propios dichos del proveedor, es reconocido y utilizado a nivel nacional, el que le significaría una mejora en la gestión de su local comercial, razón por la cual, el sentenciador hará lugar a ella, y fijará de modo prudencial el monto de la indemnización referida.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgado de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los mismos, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y demás normas pertinentes.

#### SE RESUELVE

- A.- Que se condena a **AXOFT CHILE S.A.**, antes individualizada, a pagar una multa de 10 U.T.M. (diez unidades tributarias mensuales), por vulnerar el precepto legal establecido en el artículo 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al actuar con negligencia, causando menoscabo a la consumidora debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio prestado, con ocasión de los hechos denunciados a fojas 17 y siguientes.
- B.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 48, por **PEPPERLAND BAR LIMITADA**, contra **AXOFT CHILE S.A.**, ya individualizados, sólo en cuanto se condena a ésta última a pagarle a la actora, la suma de \$1.497.223 (un millón cuatrocientos noventa y siete mil doscientos veintitrés pesos) por concepto de daño emergente, y \$1.000.000 (un millón de pesos) por daño moral, con costas.
- C.- Que la suma precedentemente señalada deberá ser pagada reajustada de conformidad a la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha de la factura de fojas 1, y la del pago efectivo, sin intereses.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**

**ROL Nº 33.174-11-2018**

Dictada por el Juez Titular: **DON VLADIMIR MONDACA DÍAZ.**

Secretario Subrogante: **DON JUAN CARLOS RAMÍREZ PÉREZ.**

ci. L. Meza } se dictó  
A. Parada } sentencia L

27 AGO 2020