

ANT.: Denuncia contra Softland por eventuales conductas anticompetitivas. Rol 2554-19 FNE.

MAT.: Minuta de Archivo.

Santiago, 13 AGO 2019

A : FISCAL NACIONAL ECONÓMICO

DE : JEFE DIVISIÓN ANTIMONOPOLIOS

Por medio de la presente, esta División informa al Sr. Fiscal acerca de la admisibilidad de la denuncia del Antecedente, recomendando su archivo, en virtud de las razones que se exponen a continuación:

I. ANTECEDENTES

1. Con fecha 26 de abril de 2019, esta Fiscalía recibió una denuncia electrónica de un particular¹ en contra de Softland Ingeniería Limitada ("**Softland**") por eventuales conductas anticompetitivas. En específico, las conductas realizadas por Softland en contra del denunciante serían:
 - a. Prohibir las actividades de consultoría y servicios de capacitación de manera independiente a Softland, amenazando con expulsar del canal de distribución a quienes contravengan tal limitación; y,
 - b. Adeudar el pago de una comisión por una venta realizada, aduciendo situaciones arbitrarias, junto a la falta de criterios claros respecto de cuándo no procede su pago.
2. Asimismo, indica el denunciante que tales prácticas afectan también a otros distribuidores pequeños, quienes se ven en la obligación de acatar las decisiones de Softland ante la imposibilidad de dejar la actividad económica de la que viven. Finalmente agrega que la principal intención de Softland sería la de acaparar toda la línea de negocio de la marca.

¹ Anexo Confidencial [1]. En adelante, [#] corresponde a información contenida en el Anexo Confidencial.

II. SOBRE SOFTLAND

3. Softland es parte de un grupo empresarial multinacional, dedicado a la fabricación y comercialización de softwares del tipo *Enterprise Resource Planning* (ERP), cuya función es agilizar y automatizar procesos (como finanzas, contabilidad, puntos de venta, recursos humanos, inventario y gestión de negocios, entre otros) en las actividades de pequeñas, medianas y grandes empresas. El Grupo Softland posee oficinas locales en 12 países, cuenta 35.000 clientes activos en Latinoamérica, y más de 600 profesionales especializados².
4. Los principales productos de la denunciada son “Softland ERP” y “Softland PYME”, ambos softwares de estructura modular, integral y escalable, cuya diferenciación radica en el nivel de funcionalidades, cantidad de módulos asociables y el número de usuarios (operarios del software)³. Estas diferentes soluciones pueden adaptarse de acuerdo a las necesidades particulares de cada cliente, considerando su tamaño y actividad comercial. Existen tres modalidades de adquisición: compra, *cloud* y *rental*⁴.
5. Entre los servicios ligados a las líneas ERP y PYME, Softland ofrece capacitaciones (a través de la empresa relacionada Softland Training Center Limitada), en donde enseñan a los nuevos clientes el uso y funcionalidades del software, y consultorías, las cuales corresponden a distintos requerimientos que pueden tener las empresas usuarias al ya estar utilizando el software, para modificar o crear otras funcionalidades.
6. El agente que realiza las capacitaciones y consultorías de Softland depende del tipo de software escogido por el cliente: en Softland ERP, tales solicitudes son atendidas directamente por empleados de Softland o por representantes regionales, mientras que en el caso de Softland PYME, éstas pueden ser

² Dentro de los países en que Softland posee oficinas están Argentina, Colombia, Chile, Costa Rica, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Perú y República Dominicana. Softland. *Quiénes Somos*. Disponible en: <https://www.softland.cl/quienes-somos> [última visita: 26 de julio de 2019].

³ Ejemplos de los módulos de las líneas ERP y PYME están disponibles en: <https://www.softland.cl/softland-erp> y <https://www.softland.cl/sistemas-pyme>, respectivamente. [última visita: 31 de julio de 2019].

⁴ La modalidad “compra” consiste en la adquisición de una licencia del software a ser utilizado en las instalaciones del cliente, sin acceso a actualizaciones. La modalidad “*cloud*”, consiste en un pago mensual que permite al cliente acceder al uso de los distintos módulos contratados, vía web. Finalmente, la modalidad “*rental*” permite, por un periodo acotado de tiempo, el uso de los productos contratados, con posibilidad de renovación.

atendidas directamente por Softland, representantes regionales o por distribuidores oficiales de Softland⁵.

7. De los antecedentes aportados al expediente, fue posible advertir que los distribuidores de Softland tienen exclusividad, es decir, no pueden comercializar ni distribuir otros softwares competidores de los de Softland, pero sí productos complementarios, como por ejemplo, servidores o computadores⁶. La labor del distribuidor Softland es remunerada mediante comisiones por la venta de productos y servicios, excluyendo los productos no fabricados por Softland⁷.

III. ANÁLISIS DE LA CONDUCTA

8. En cuanto a la importancia de Softland en el mercado, cabe indicar que tanto el denunciante como la denunciada y terceros consultados, indicaron a esta División que existen una multiplicidad de softwares que competirían con las líneas de productos de Softland. Por ejemplo, se mencionaron softwares como Defontana, Manager, Informat, Sap Bussiness One, Laudus, BSale, Nubox, Random ERP, Mastersoft, SysGestión ERP, entre otros⁸.
9. Sin perjuicio de lo anterior, atendido que no fue posible determinar la participación de mercado de Softland⁹, esta División realizó un análisis de las conductas denunciadas, con el objeto de evaluar si éstas podrían producir un efecto anticompetitivo en el mercado. Dicha posibilidad fue descartada, como se expone en los párrafos siguientes.
10. Respecto a la primera conducta (prohibición a distribuidores de realizar actividades de consultoría y capacitación independientes), si bien existe un

⁵ La diferencia entre distribuidores y representantes regionales de Softland es que los primeros (también denominados "asesores") tienen por objeto brindar un servicio de orientación y apoyo a clientes que requieran de los productos PYME de Softland, mientras que los segundos ofrecen las líneas ERP y PYME en las regiones del país. Softland. *Distribuidores y Representantes Regionales*. Disponible en: <https://www.softland.cl/representantes-regionales-softland> [última visita: 26 de julio de 2019]. En la misma página web es posible encontrar un listado de distribuidores de Softland, así como representantes regionales.

⁶ Anexo Confidencial N° [2].

⁷ Anexo Confidencial N° [3].

⁸ Tomas de declaración de fechas 3 y 18 de junio, 2 y 9 de julio, todas del año 2019. Respuesta a Oficio Ord. N° 1337-19, de fecha 2 de julio de 2019.

⁹ El denunciante intuitivamente manifestó que Softland poseería cerca de un 40% de participación de mercado, pero no respaldó tal aseveración. Toma de declaración de 3 de junio de 2019.

comunicado enviado por Softland a todos sus distribuidores y representantes regionales en que se informa de tal limitación¹⁰, el mismo contiene la justificación de tal medida: los reiterados reclamos de clientes que, no habiendo tomado una capacitación formal de Softland, habrían imputado a Softland la responsabilidad por la falta de control de las “asesorías” que tanto distribuidores como representantes regionales realizarían de manera independiente, y de las que Softland desconoce su contenido y resultado, lo cual ocasionaría un daño a la imagen y la marca Softland. En tal sentido, la decisión de la denunciada pareciera estar dotada de razonabilidad y no tendría necesariamente un fin meramente anticompetitivo.

11. En la misma línea, conforme a información pública y a las diligencias realizadas por esta División¹¹, las capacitaciones y consultorías de ambas líneas de productos Softland (ERP y PYME) también pueden ser realizadas por otras empresas, independientes (que no son distribuidores o representantes regionales), y sin necesidad de autorización de Softland¹², por lo que la decisión de la denunciada no obstaría a los clientes de obtener tales servicios con otras empresas distintas de Softland¹³.
12. En otras palabras, fue posible acreditar la existencia de terceros que ofrecen servicios ligados a los productos Softland, como capacitación, asesorías y soportes de los sistemas Softland; terceros que pueden ejercer su actividad económica sin necesidad de ser autorizados, ni con la necesidad de convertirse en distribuidores directos para desempeñar tales actividades.
13. Así, respecto de las capacitaciones y asesorías, los potenciales riesgos explotativos (cobrar precios supracompetitivos a sus clientes) o exclusorios

¹⁰ Anexo Confidencial N° [4].

¹¹ Anexo Confidencial N° [5].

¹² En una breve revisión en internet, es posible advertir empresas independientes que realizan cursos de capacitación en el software y/o que ofrecen asesorías e implementaciones a clientes Softland. A modo de ejemplo: Procace Capacitación Limitada (www.procace.cl), SoftERP (www.softerp.cl), Redcapacitación Chile (www.redcapacitacion.cl), Neuronet (www.neuronet.cl), Escuela Latinoamericana de Negocios (www.latinneg.cl), Ingeneg (www.ingeneg.cl), entre otros.

¹³ La principal diferencia se las capacitaciones y consultorías realizadas por Softland guarda relación con la certificación de quienes imparten tales asesorías, pues sólo los asesores de Softland se encontrarían “certificados” para tal labor. Ver Anexo Confidencial N° [6].

(sacar competidores del mercado) que podría generar la decisión de Softland se verían notablemente disminuidos.

14. Respecto a la segunda conducta denunciada, relativa al adeudamiento de una comisión, de la revisión de antecedentes aportados es posible advertir que el conflicto no sería de libre competencia sino de índole civil, pues guarda relación con un eventual incumplimiento contractual, en concreto, el no pago de una obligación.

IV. CONCLUSIÓN

15. En virtud de lo expuesto precedentemente, no se observarían indicios suficientes que justifiquen la apertura de una investigación, pues las conductas denunciadas en principio no tendrían la aptitud para producir un efecto anticompetitivo en el mercado.
16. Lo anterior no excluye el derecho del denunciante de interponer las acciones que estime pertinentes ante el H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, o en otra sede.
17. Por tanto, esta División recomienda al Sr. Fiscal, salvo su mejor parecer, archivar la presente denuncia, sin perjuicio de la facultad de esta Fiscalía de velar permanentemente por la libre competencia en los mercados y de abrir investigaciones si existieren nuevos antecedentes que así lo justificaren.


GASTÓN PALMUCCI
JEFE DIVISIÓN ANTIMONOPOLIOS


PSE