

Árbitro Orlando Poblete Iturrate

Árbitro Arbitrador en cuanto al Procedimiento y de Derecho en cuanto al Fallo

Fecha Sentencia: 03 de abril de 2012

Rol 1334-2010

MATERIAS: Contrato de prestación de servicios de *call center* — prórroga de vigencia del contrato — término del contrato — terminación anticipada del contrato — plazo extintivo — cláusula penal — interpretación de los contratos — Árbitro Mixto.

RESUMEN DE LOS HECHOS: La sociedad XX interpuso contra la sociedad ZZ demanda de término de contrato e indemnización de perjuicios, en la que afirmó que esta última terminó anticipadamente y sin expresión de causa el contrato de prestación de servicios de *call center*. La actora indicó que la demandada se encontraba facultada para poner término anticipado al contrato en cualquier momento, sin expresión de causa, mediante aviso escrito, enviado por carta a la demandante, con una anticipación mínima de 60 días corridos a la fecha en que se pretende ponerle término al contrato.

Respecto al ejercicio de esta facultad, la demandada se obligaba, en caso de hacerla efectiva, a pagar una multa equivalente a dos veces la facturación del mes calendario anterior a la recepción de la carta que daba aviso de tal decisión. La demandante indica que por carta de 7 de junio de 2010, la demandada le informó, sin expresión de causa, la decisión de poner término al contrato a contar del día 31 de agosto de 2010, acompañando además un finiquito.

La actora, en consecuencia de lo expuesto, asevera que en virtud de la referida carta la demandada ha terminado el contrato de prestación de servicios anticipadamente y sin expresión de causa, razón por la cual la demandada debe pagarle la multa pactada, la cual asciende a dos veces la facturación del mes calendario anterior a la recepción del aviso. En virtud de lo anterior, la demandante pidió que se declare terminado el contrato en forma anticipada y que se condene a la demandada a pagar la cláusula penal estipulada.

Al contestar la demanda, ZZ esgrime que efectivamente envió una carta a la actora mediante la cual puso término al referido contrato pero que este no terminó anticipadamente, siendo improcedente la aplicación de la cláusula penal porque no se cumplen los requisitos que la hacen exigible.

La demandada sostuvo que, pese a lo estipulado en el contrato, la demandante asevera que este tendría una duración de 24 meses contados desde el mes de abril de 2009, lo que contradice el tenor literal de la cláusula decimotercera, la cual señala que “el presente contrato comienza a regir a contar del 1 de abril de 2009 y permanecerá vigente hasta el día 1 de marzo de 2010. Por otra parte, la demandada expresa que en la cláusula novena de la referida convención se estipuló que el contrato “... constituía un acuerdo completo e íntegro entre las partes, poniendo término a cualquier contrato anterior entre ellas que verse sobre el mismo objeto”, con lo cual las partes expresamente dejaron sin efecto todo tipo de práctica que eventualmente se hubiere verificado con anterioridad a la fecha de inicio del referido contrato. Con respecto a la ejecución del contrato una vez terminado el plazo de vigencia original, la demandada sostiene que se pactó que este se renovarían en forma automática por períodos de un mes cada uno, si cualquiera de las partes no avisa de lo contrario a la otra parte, por carta certificada enviada al domicilio de esta última con a lo menos 60 días de anticipación a la fecha efectiva de terminación del plazo de vigencia inicial. De esta manera, sostiene la demandada que llegado el 1 de marzo de 2010 las partes, si nada manifestaban, continuaban con la ejecución del contrato bajo plazo fijo extintivo de un mes renovable por el mismo plazo a falta de aviso en contrario.

Finalmente, la demandada aduce que frente a lo anterior no cabe ejercer la facultad de término anticipado, sin expresión de causa y con pago de una multa porque nunca puso término anticipado al contrato, sino que este terminó por el cumplimiento del plazo extintivo de un mes correspondiente a agosto de 2010. De esta manera,

la multa o cláusula penal pactada en la cláusula decimoquinta del contrato se pactó con el objeto de evaluar anticipadamente el perjuicio que eventualmente sufriría una de ellas en caso que la otra pusiera término al contrato antes del plazo original. Explica que la cláusula penal es una obligación accesoria que está sujeta al incumplimiento de una obligación principal que consistía en una obligación de no hacer, consistente en no poner término anticipado al contrato antes del cumplimiento del plazo de vigencia original, razón por la cual no se produjo el incumplimiento sujeto a una cláusula penal y, en consecuencia, no se configuran los requisitos para que se haga efectiva la cláusula penal.

LEGISLACIÓN APLICABLE:

Código Orgánico de Tribunales: Artículos 222, 223.

Código de Procedimiento Civil: Artículos 144, 346, 385, 628 y siguientes.

Código Civil: Artículos 1.437, 1.438, 1.535, 1.545, 1.546, 1.560, 1.562, 1.698.

DOCTRINA: El contrato de prestación de servicios estaba sujeto a un plazo extintivo de un año, en virtud del cual, una vez cumplido, se produce por el solo ministerio de la ley la extinción del derecho. No es posible tener en cuenta lo manifestado por el demandante en su escrito de demanda, en cuanto a que el plazo de duración del contrato era en principio de 24 meses, porque aunque así fuera, las partes del contrato pactaron otra cosa, según reza la cláusula decimotercera del contrato, y porque, además, dieron por terminado cualquier acuerdo o contrato anterior que versara sobre el mismo objeto, según indica la cláusula novena de la misma convención (considerando undécimo).

Según lo pactado por las partes en el contrato y su correspondiente Anexo N° 1, y de conformidad con los Artículos 1.437, 1.438, 1.545, 1.546 y 1.560 y siguientes, y 1.698 y siguientes, del Código Civil, este sentenciador logra la convicción que la duración o vigencia del contrato puede dividirse en dos fases, una que comenzó el 1 de abril de 2009 hasta el 1 de marzo de 2010; y otra que abarca desde el 2 de marzo de 2010 hasta el 31 de agosto del mismo año. De esta manera, cumplido el plazo de vencimiento original del contrato, esto es, el 1 de marzo de 2010, se desprende de las alegaciones de las partes y de la prueba rendida en autos que ninguna de las partes manifestó su intención de poner término a este, dando lugar a la segunda fase de vigencia del contrato, regida por el número 3 del ya aludido Anexo de Servicio N° 1, en virtud del cual, el contrato automáticamente sigue vigente pero ahora por períodos de un mes cada uno, a menos que cualquiera de las partes manifieste su intención de poner término al mismo, con las formalidades que la misma cláusula expresa (considerando duodécimo).

La demandada, al momento de enviar a la demandante la carta que pone término al contrato sin expresión de causa (7 de junio de 2010), este estaba vigente por períodos de un mes cada uno. Así, lo que hizo la demandada fue manifestar en el mes de junio de 2010 su intención de poner término al contrato a partir del 31 de agosto de 2010. A *contrario sensu*, la demandante manifestó que estaba dispuesta a continuar con el contrato durante los meses de julio y agosto, pero que llegado el 31 de agosto el contrato debía terminar por haber expirado el tiempo estipulado para la vigencia del mismo, todo ello porque la demandada había manifestado su intención de no renovar automáticamente el contrato por el mes siguiente al 31 de agosto, de conformidad con las reglas y formalidades pactadas en el contrato (considerando decimocuarto).

Para que la cláusula penal sea procedente es necesario que la ZZ haya manifestado su intención de poner término anticipado al contrato y que esa decisión la haya realizado sin expresión de causa, cumpliéndose las demás formalidades que la misma cláusula contractual indicó. No es posible jurídicamente y conforme con los hechos de autos aseverar que el contrato haya terminado anticipadamente, sino que este terminó por el cumplimiento del plazo extintivo correspondiente al mes de agosto de 2010, razón por la cual, es improcedente aplicar la cláusula penal estipulada en la cláusula decimoquinta del contrato porque no se cumplen los requisitos legales para que esta sea procedente. Lo declarado, obviamente descansa en la aplicación de las reglas generales de los contratos del Código Civil, antes precisadas, y particularmente, de los Artículos 1.535 y siguientes del mismo Código, referidos a la cláusula penal. El acuerdo de las partes al

estipular la cláusula penal, que este sentenciador no puede eludir, estableció ciertos requisitos para su procedencia, los mismos que no concurren en autos (considerando decimoquinto).

DECISIÓN: Se acoge parcialmente la demanda (se acoge la petición de declarar terminado el contrato. Se rechaza que el contrato haya terminado anticipadamente. Se rechaza la aplicación de la cláusula penal). Las partes deberán asumir sus propias costas y contribuir por mitades a los honorarios y gastos de arbitraje, porque ninguna ha sido totalmente vencida en esta causa y porque han tenido motivo plausible para litigar.

SENTENCIA ARBITRAL:

Santiago, tres de abril de dos mil doce.

VISTOS:

1. Designación de Árbitro y aceptación del cargo

El 16 de marzo de 2011, el suscrito aceptó la designación de Árbitro Mixto, esto es, Arbitrador en cuanto al Procedimiento y de Derecho en cuanto al Fallo, efectuada en la causa Rol CAM Santiago 1334-10, y juró desempeñar el cargo fielmente y en el menor tiempo posible (fs. 47).

2. Primer comparendo y reglas de procedimiento

En el comparendo de 17 de mayo de 2011 las partes ratificaron el nombramiento del suscrito como Árbitro, señalaron las partes del arbitraje y el objeto del mismo, y acordaron las reglas de procedimiento (fs. 57 y siguientes).

3. Demanda de XX

En lo principal de fs. 98 y siguientes, la sociedad XX, en adelante la demandante, debidamente representada, interpuso contra la sociedad ZZ, en adelante la demandada, demanda de término de contrato e indemnización de perjuicios.

4. Contestación de la demanda por la sociedad ZZ

A fs. 108 y siguientes, la demandada contestó la demanda interpuesta por la actora.

5. Réplica

A fs. 122, la demandante evacuó la réplica.

6. Dúplica

A fs. 125 y siguientes, la demandada evacuó el trámite de la dúplica.

7. Conciliación

El 6 de septiembre de 2011 se efectuó la audiencia de conciliación a que se citó por resolución de 26 de agosto de igual año (fs. 130), conciliación que no prosperó (fs. 132).

9. Prueba

9.1. Por resolución de 27 de octubre de 2011 se recibió la causa a prueba y se fijaron los hechos substanciales, pertinentes y controvertidos (fs. 134).

9.2. Solo la parte demandante acompañó prueba documental que se encuentra agregada a estos autos, concretamente la acompañada en sus escritos corrientes a fs. 98 (primer otrosí), y 139.

9.3. A fs. 136 la demandante ofreció rendir prueba de testigos la cual, posteriormente, no se produjo.

9.4. A fs. 159 y siguientes se llevo a efecto la absolución de posiciones prestada por el representante de la demandada a petición de la actora.

10. Estado de fallo

Por resolución de 17 de enero de 2012, escrita a fs. 167, se citó a las partes a oír sentencia.

11. DEMANDA

En lo principal de fs. 98 y siguientes, la demandante interpuso demanda de terminación de contrato e indemnización de perjuicios contra la demandada. En síntesis, la demanda se fundó en las siguientes consideraciones:

a) La demandante sostiene que en el segundo semestre del año 2008, la demandada llamó a licitación para contratar el servicio de *call center* para la atención integral de los clientes y usuarios de la obra pública fiscal que le fue entregada en concesión a la misma, correspondiente a la ZZ. Asevera la demandante, que ella cuenta con una gran experiencia en el rubro de los *call center* por lo que participó en la referida licitación, siéndole adjudicada la prestación de los servicios que la demandada necesitaba contratar;

b) Sostuvo que el contrato celebrado con la demandada tenía una duración de 24 meses contados desde el mes de abril de 2009, y que desde el uno de abril del referido año comenzó a prestar los servicios, no obstante aún no se había suscrito el contrato entre las partes, existiendo acuerdo, según asevera la demandante, que la duración del contrato era por 24 meses contados desde abril de 2009;

c) Alude la demandante que esta situación se mantuvo hasta enero de 2010, momento en el cual la demandada le propuso que se firmara el respectivo contrato, a lo cual accedió. Sin embargo, señala que cuando le enviaron el borrador del contrato, apreció que el plazo de duración del contrato era inferior a 24 meses, pese a lo cual, igualmente suscribió el contrato porque la demandada se comprometió a respetar la vigencia originalmente pactada;

d) Que en atención a lo expuesto, indica que el contrato de prestación de servicios entre las partes se suscribió por instrumento privado el uno de abril de 2009, del cual forman parte integrante 3 anexos;

e) Indica que el objeto del contrato consistía en que la demandante prestaba un servicio de atención a los usuarios de la ZZ, durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con el fin de resolver diversas consultas de los usuarios. Por este servicio prestado, la demandada se obligó a pagarle un precio por implementación del servicio, ascendente a 601 Unidades de Fomento más IVA, pagadero una sola vez al principio de la operación, el que fue pagado por la demandada; y adicionalmente un precio por la operación del servicio, que se pagaría mensualmente, el cual contemplaba una parte fija ascendente a 859 Unidades de Fomento más IVA y un precio variable mensual por cada llamada atendida, ascendente a 0,0051 Unidades de Fomento más IVA;

f) La actora indica que en el contrato referido, suscrito por las partes, se señaló que la duración del mismo se extenderá entre el uno de abril de 2009 y el 1 de marzo de 2010, fecha esta última a partir de la cual se renovaría en forma automática, por períodos de un mes cada uno, si cualquiera de ellas no avisa de lo contrario a la otra, por escrito, con a lo menos 60 días de anticipación a la fecha que deseara ponerle término;

g) Por otra parte, señala que la demandada se encontraba facultada para poner término anticipado al contrato en cualquier momento, sin expresión de causa, mediante aviso escrito, enviado por carta a la demandante, con una anticipación mínima de 60 días corridos a la fecha en que se pretende ponerle término al contrato. Respecto al ejercicio de esta facultad, la demandada se obligaba, en caso de hacerla efectiva, a pagar una multa equivalente a dos veces la facturación del mes calendario anterior a la recepción de la carta que daba aviso de tal decisión;

h) La demandante indica que por carta de 7 de junio de 2010, la demandada le informó, sin expresión de causa, la decisión de poner término al contrato a contar del día 31 de agosto de 2010, acompañando además un finiquito el cual no fue firmado por la demandante porque, según explica, renunciaba a diversos derechos;

i) La actora, en consecuencia de lo expuesto, asevera que en virtud del aviso que la demandada le hace llegar, ha terminado el contrato de prestación de servicios, sin expresión de causa, razón por la cual la demandada debe pagarle la multa pactada, la cual asciende a dos veces la facturación del mes calendario anterior a la recepción del aviso, es decir, \$ 48.713.618, considerando que lo facturado en el mes de mayo de 2010 alcanzó la cantidad de \$ 24.356.809.

j) En la parte petitoria de la demanda, la demandante solicitó que el Tribunal declare: i) Que el contrato de prestación de servicios celebrado entre XX y ZZ, el cual consta en instrumento privado de fecha 1 de abril de 2009, en virtud del cual mi representada se obligó a brindarle a la demandada servicios de *call center*, terminó con fecha 31 de agosto de 2010; ii) Que el contrato de prestación de servicios ya indicado, terminó en virtud del aviso sin expresión de causa que ZZ le dio a XX mediante carta de fecha 7 de junio del año 2010; iii) Que al haber terminado el contrato de prestación de servicios en virtud del aviso que la demandada le dio a mi representada, sin expresión de causa, ZZ le debe pagar a mi representada la multa pactada en la convención para tal evento, la cual asciende a dos veces la facturación del mes calendario anterior a la recepción del aviso, es decir, \$ 48.713.618, considerando que lo facturado por mi representada a la demandada, en el mes de mayo de 2010 ascendió a la suma total de \$ 24.356.809, o la suma que usted determine en conformidad al mérito del proceso; iv) Que ZZ debe pagar la señalada suma debidamente reajustada y recargada con intereses corrientes; y v) Que se condene a ZZ a pagar las costas de la causa.

12. CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA

A fs. 108 y siguientes, la demandada contestó la demanda deducida en su contra por la demandante. En síntesis, la contestación se fundó en las siguientes consideraciones:

a) La demandada señala que efectivamente suscribió con la demandante un contrato de prestación de servicios de *call center*, el cual, de conformidad con la cláusula decimotercera, rigió desde el 1 de abril de 2009 hasta el 1 de marzo de 2010. Asevera, además, que el plazo original correspondía a los denominados plazos extintivos, esto es, aquellos que a la verificación de su llegada extinguen los derechos y obligaciones correlativas que nacieron y se ejecutaron, y que, también, el contrato era de los denominados a plazo fijo, en virtud del cual la relación contractual nacida del contrato finalizó el 1 de marzo de 2010;

b) Alude que, pese a lo estipulado en el contrato, la demandante asevera que este tendría una duración de 24 meses contados desde el mes de abril de 2009, lo que contradice el tenor literal de la cláusula decimotercera, la cual señala que “el presente contrato comienza a regir a contar del 1 de abril de 2009 y permanecerá vigente hasta el día 1 de marzo de 2010”. Alude que en la cláusula novena del referido contrato señala que el contrato “... constituía un acuerdo completo e íntegro entre las partes, poniendo término a cualquier contrato anterior entre ellas que verse sobre el mismo objeto”, con lo cual las partes expresamente dejaron sin efecto todo tipo de práctica que eventualmente se hubiere verificado con anterioridad a la fecha de inicio del referido contrato;

c) Con respecto a la ejecución del contrato una vez terminado el plazo de vigencia original, la demandada sostiene que se pactó que este se renovarían en forma automática por períodos de un mes cada uno, si cualquiera de las partes no avisa de lo contrario a la otra parte, por carta certificada enviada al domicilio de esta última con a lo menos 60 días de anticipación a la fecha efectiva de terminación del

plazo de vigencia inicial. De esta manera, sostiene la demandada que llegado el 1 de marzo de 2010 las partes, si nada manifestaban, continuaban con la ejecución del contrato bajo plazo fijo extintivo de un mes renovable por el mismo plazo a falta de aviso en contrario. A *contrario sensu* –explica– si una de las partes enviaba a la otra carta certificada al domicilio respectivo con a lo menos 60 días de anticipación a la fecha efectiva de terminación del plazo de vigencia inicial del contrato, esto es, 60 días antes del 1 de marzo de 2010, el contrato terminaba por cumplimiento del plazo fijo y que vencido dicho plazo se producía de pleno derecho la extinción de todos los derechos y obligaciones que nacieron del contrato;

d) Agrega la demandada que a partir del 1 de marzo de 2010 el contrato se renovó automáticamente por períodos de un mes, cuyo término se produjo el 31 de agosto de 2010 en virtud que ZZ, mediante carta fechada el 7 de junio de 2010 manifestó su intención de no renovar tácitamente el contrato por un nuevo período de un mes, nuevo período que se verificaría a partir del 1 de septiembre de 2010, agregando, además, que la demandante aceptó tal información ya que precisamente fue el 31 de agosto de 2010 el último día en que la demandante prestó a la demandada los servicios objeto del contrato;

e) La demandada aduce que frente a lo anterior no cabe ejercer la facultad de término anticipado, sin expresión de causa y con pago de una multa porque nunca puso término anticipado al contrato, sino que este terminó por el cumplimiento del plazo extintivo de un mes correspondiente a agosto de 2010. De esta manera, la multa o cláusula penal pactada en la cláusula decimoquinta del contrato se pactó con el objeto de evaluar anticipadamente el perjuicio que eventualmente sufriría una de ellas en caso que la otra pusiera término al contrato antes del plazo original. Explica que la cláusula penal es una obligación accesoria que está sujeta al incumplimiento de una obligación principal que consistía en una obligación de no hacer, consistente en no poner término anticipado al contrato antes del cumplimiento del plazo de vigencia original, razón por la cual no se produjo el incumplimiento sujeto a una cláusula penal y, en consecuencia, no se configuran los requisitos para que se haga efectiva la cláusula penal;

f) Según indica la demandada, una interpretación contraria a la que ella sostiene, como la que sustenta la demandante, importaría que aquella nunca podría haber puesto término al contrato sin tener que pagar la multa o cláusula penal estipulada, lo que conduce al absurdo y que, además, esa nunca fue la intención de las partes al momento de celebrar el referido contrato.

g) La demandada sostiene también que, de acogerse la interpretación de la demandante se produciría un enriquecimiento sin causa, porque no se configuran los requisitos para que se haga efectiva la cláusula penal generándose un enriquecimiento sin motivo por parte de la demandante.

h) En la parte petitoria de su contestación la demandada solicitó que se declare: i) Que se rechace la demanda en todas sus partes; y ii) Que la demandante pague las costas del juicio.

13. RÉPLICA

A fs. 122, la demandante evacuó el trámite de la réplica, reiterando lo señalado en la demanda.

14. DÚPLICA

A fs. 125 y siguientes, la demandada evacuó el trámite de la dúplica reiterando, en gran parte, lo señalado en la contestación, agregando que el término del contrato se produjo por el cumplimiento del plazo extintivo del plazo original que fue el 1 de marzo de 2010, y que con posterioridad a dicho plazo el contrato se renovó automáticamente por períodos de un mes cada uno, por lo que a partir del 1 de marzo de 2010 las partes siguieron ejecutando el contrato por períodos de un mes cada uno, de conformidad a lo estipulado en el Anexo I. Agrega que el 31 de agosto se cumplió el plazo extintivo de un mes correspondiente al período de agosto de 2010, por lo que el contrato terminó por el cumplimiento del plazo de un mes, razón por la cual nunca hubo término anticipado al contrato que diera derecho a la demandante a cobrar la cláusula penal cuyo pago solicita.

CONSIDERANDO:

Primero: Que, antes de darse a la tarea de resolver el asunto sometido a su decisión, este sentenciador no puede dejar de recordar que ha sido investido por las partes con las facultades de Árbitro Mixto, es decir, Arbitrador en cuanto al Procedimiento y de Derecho en cuanto a la Dictación de la Sentencia, por lo que este juicio se tramitó conforme con las reglas que ellas le dieron y lo fallará conforme a derecho.

Segundo: Que, de acuerdo con lo señalado, el presente juicio tiene por objeto decidir, en síntesis, si la carta enviada por la demandada a la demandante, de fecha 7 de junio de 2010, por la cual pone término al contrato de prestación de servicios suscrito entre las partes el 1 de abril de 2009, constituye una terminación anticipada del contrato sin expresión de causa, y en caso de ser efectivo, determinar si tal circunstancia hace procedente la aplicación de la cláusula penal pactada en la cláusula decimoquinta del referido contrato.

Tercero: Que, en lo medular, mientras en su demanda y réplica la demandante sostiene que se produjo la terminación anticipada sin expresión de causa del contrato ya referido, lo que importaría hacer exigible la cláusula penal estipulada, en cambio, en su contestación y réplica la demandada argumenta que no existió terminación anticipada del contrato sino que este terminó en virtud del cumplimiento o expiración del plazo extintivo de un mes correspondiente al mes de agosto de 2010, siendo improcedente, en consecuencia, que se haga efectiva la cláusula penal cuyo cobro reclama la demandante.

Cuarto: Que para resolver la controversia de autos es necesario tener presente lo estipulado en el contrato de prestación de servicios celebrado por las partes el 1 de abril de 2009 y sus correspondientes anexos, especialmente el Anexo de Servicio N° 1. Ambos documentos rolan a fs. 65 y siguientes y 75 y siguientes, respectivamente. El resto de los anexos, dos a cuatro se valoran también, pero por su contenido no son determinantes, a juicio de este sentenciador para resolver la controversia.

Quinto: Que, en lo referente al contrato de prestación de servicios ya referido, la cláusula decimotercera, concerniente a la vigencia del contrato dispone que: “el presente contrato comienza a regir a contar del 1 de abril de 2009 y permanecerá vigente hasta el 1 de marzo de 2010. Sin perjuicio de lo anterior, ZZ podrá poner término anticipado al contrato en cualquier momento, sin expresión de causa y sin derecho a indemnización o reclamo alguno, mediante aviso escrito enviado por carta certificada dirigida al domicilio de XX, carta que deberá despacharse con una anticipación mínima de 30 días corridos a la fecha en que se pretenda ponerle término al contrato”.

Sexto: Que, respecto a las causales de término anticipado sin expresión de causa, la cláusula decimoquinta del mismo contrato señala que: “ZZ podrá poner término anticipado al contrato en cualquier momento, sin expresión de causa mediante aviso escrito enviado por carta certificada dirigida al domicilio de la otra parte, carta que deberá despacharse con una anticipación mínima de 60 días corridos a la fecha en que se pretenda ponerle término efectivo al contrato. El término anticipado sin expresión de causa posee una multa por término anticipado de contrato equivalente a dos veces la facturación del mes calendario anterior a la recepción de la carta certificada de aviso de término anticipado de contrato sin expresión de causa”.

Séptimo: Que, en lo que respecta a la modificación del contrato, la cláusula decimoctava del mismo contrato (fs. 73) establece que: “toda modificación del presente contrato, que constituya ampliación o modificación de los servicios existentes o la incorporación de nuevos servicios, así como la modificación de los precios o condiciones comerciales se detallará en el o los Anexos de Servicios respectivos”.

Octavo: Que, el Anexo de Servicio N° 1 (fs. 75 y ss.), titulado “Servicio Atención Integral de Clientes (SAIC)”, en el numeral tercero referente al plazo de vigencia del Anexo de Servicio dispone que: “el plazo de vigencia del presente Anexo de Servicio N° 1 corresponde a lo estipulado en la cláusula decimotercera descrita en el contrato marco. El plazo de vigencia se renovará de forma automática por períodos de un mes, si cualquiera

de las partes no avisa de lo contrario a la otra parte por carta certificada enviada al domicilio de esta última con a lo menos 60 días de anticipación a la fecha efectiva de terminación del plazo de vigencia inicial. Sin perjuicio de lo anterior, cualquiera de las partes podrá invocar la cláusula decimoquinta del contrato marco”.

Noveno: Que, de los antecedentes mencionados en los considerandos precedentes se desprende y es un hecho no controvertido por las partes que entre estas se celebró un contrato de prestación de servicios de *call center* cuya vigencia es desde el 1 de abril de 2009 hasta el 1 de marzo de 2010. Que con posterioridad al vencimiento del referido plazo, el contrato siguió ejecutándose en virtud de lo pactado en la cláusula decimoctava del contrato y en lo estipulado en el número 3 del Anexo de Servicio N° 1 antes referido, porque la vigencia del Anexo N° 1 se remitía al plazo establecido en la cláusula decimotercera descrita en el contrato marco, vigencia que se renovó automáticamente por períodos de un mes cada uno, a menos que cualquiera de las partes no avise de lo contrario a la otra, por carta certificada, enviada al domicilio de las mismas, con a lo menos 60 días de anticipación a la fecha efectiva de terminación del plazo de vigencia inicial.

Décimo: Que, conforme con lo señalado por las partes y según da cuenta la carta que rola a fs. 94, acompañada por la demandante, el 7 de junio de 2010 la demandada manifestó su decisión de poner término al contrato de prestación de servicios de *call center*, a contar del 31 de agosto de 2010.

Undécimo: Que, según lo dispone el Artículo 1.545 del Código Civil, todo contrato legalmente celebrado es ley para las partes y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales. En atención a lo dispuesto por la norma no cabe duda que la duración del contrato de prestación de servicios de *call center* tuvo una duración inicial de un año, desde el 1 de abril de 2009 hasta el 1 de marzo de 2010, y que con posterioridad a tal vencimiento y sin que ninguna de las partes haya decidido terminarlo, entró en vigor el número 3 del Anexo de Servicio N° 1, en virtud del cual, la vigencia del contrato se renueva por períodos de un mes cada uno, a menos que cualquiera de las partes manifieste la intención contraria.

Que este razonamiento se obtiene de acuerdo al claro tenor literal de la cláusula decimotercera del contrato y del número 3 del referido Anexo, ambas interpretadas conforme con las reglas de interpretación de los contratos, especialmente de las dispuestas en los Artículos 1.560 y 1.562, la primera concerniente a la intención de los contratantes que se deduce claramente del tenor literal de las palabras; la segunda, relativo al efectivo sentido que debe darse a una cláusula del contrato, privilegiando que esta produzca efecto a que no sea capaz de producir efecto alguno.

A mayor abundamiento, ratifica esta interpretación la cláusula novena del contrato ya aludido (fs. 70) al disponer que: “el presente instrumento constituye un acuerdo completo e íntegro entre las partes poniendo término a cualquier contrato anterior entre ellas que verse sobre el mismo objeto, declarando recíprocamente en este acto que nada se adeudan a la fecha y que ningún pacto o declaración que no esté contenido en este Contrato será obligatorio entre las mismas. Este Contrato solo podrá ser enmendado o modificado mediante un documento escrito suscrito por ambas partes, el cual pasará a formar parte del mismo”.

En virtud de lo expuesto, no es posible tener en cuenta lo manifestado por el demandante en su escrito de demanda, en cuanto a que el plazo de duración del contrato era en principio de 24 meses, porque aunque así fuera, las partes del contrato pactaron otra cosa, según reza la cláusula decimotercera del contrato, y porque, además, dieron por terminado cualquier acuerdo o contrato anterior que versara sobre el mismo objeto, según indica la cláusula novena de la misma convención.

Duodécimo: Que, según lo pactado por las partes en el contrato y su correspondiente Anexo N° 1, ya referidos, y de conformidad con los Artículos 1.437, 1.438, 1.545, 1.546 y 1.560 y siguientes, y 1.698 y siguientes, del Código Civil, este sentenciador logra la convicción que la duración o vigencia del contrato puede dividirse en dos fases, una que comenzó el 1 de abril de 2009 hasta el 1 de marzo de 2010; y otra que abarca desde el 2 de marzo de 2010 hasta el 31 de agosto del mismo año.

De esta manera, cumplido el plazo de vencimiento original del contrato, esto es, el 1 de marzo de 2010, se desprende de las alegaciones de las partes y de la prueba rendida en autos que ninguna de las partes manifestó su intención de poner término a este, dando lugar a la segunda fase de vigencia del contrato, regida por el número 3 del ya aludido Anexo de Servicio N° 1, en virtud del cual, el contrato automáticamente sigue vigente pero ahora por períodos de un mes cada uno, a menos que cualquiera de las partes manifieste su intención de poner término al mismo, con las formalidades que la misma cláusula expresa.

Así, en la primera fase, el contrato estaba sujeto a un plazo extintivo de un año, en virtud del cual, una vez cumplido, se produce por el solo ministerio de la ley la extinción del derecho. Sin embargo, el contrato continuó su vigencia por expresa estipulación de las partes, pactada en el número 3 del aludido Anexo N° 1, por lo que, con posterioridad al 1 de marzo de 2010, el contrato continuó vigente pero ahora por períodos de un mes cada uno, salvo manifestación en contrario.

Decimotercero: Que, de esta manera, cabe establecer ahora si el contrato ha terminado anticipadamente y sin expresión de causa, pues del cumplimiento de esas condiciones dependerá la procedencia de la cláusula penal pactada en la cláusula decimoquinta del contrato.

Que en lo referente a la terminación anticipada de un contrato, para que esta se produzca es necesario que alguna de las partes que puede ejercer dicha facultad, manifieste su intención de poner término al contrato con anterioridad al vencimiento del plazo de duración del contrato.

Según el Diccionario de la Lengua Española R.A.E. “terminación” significa “acción y efecto de terminar o terminarse”; y “anticipar” en su primera y segunda acepción significa “hacer que algo suceda antes del tiempo señalado o esperable, o antes que otra cosa” o “anunciar algo antes de un momento dado, o antes del tiempo oportuno o esperable”.

En este sentido, hay que tener presente que la manifestación de voluntad de terminar el contrato se desprende de la carta, ya referida, enviada por la demandada a la demandante, la cual aparece fechada el 7 de junio de 2010, en la que se informa a la demandante la decisión de poner término al referido contrato a contar del 31 de agosto de 2010.

Que de este antecedente puede concluirse razonablemente que al momento de enviarse a la demandante la carta, el contrato estaba vigente y que tenía una duración por períodos de un mes cada uno. Así, lo que hizo la demandada fue manifestar en el mes de junio de 2010 su intención de poner término al contrato a partir del 31 de agosto de 2010. A *contrario sensu*, la demandante manifestó que estaba dispuesta a continuar con el contrato durante los meses de julio y agosto, pero que llegado el 31 de agosto el contrato debía terminar por haber expirado el tiempo estipulado para la vigencia del mismo, esto es, por haber expirado el tiempo por el cual estaba vigente (mes de agosto), todo ello porque la demandada había manifestado su intención de no renovar automáticamente el contrato por el mes siguiente al 31 de agosto, de conformidad con las reglas y formalidades dispuestas en el número 3 del Anexo I del contrato.

Según este razonamiento, entendiéndose que el plazo de vigencia del contrato al momento en que se manifestó la voluntad de poner término al mismo, correspondía a períodos de un mes cada uno, no puede llegarse a la conclusión que exista una terminación anticipada.

En otras palabras, la demandada a través de la carta ya referida manifestó a la demandante su intención de no renovar automáticamente el contrato por un nuevo mes, a contar del 31 de agosto de 2010, facultad que estaba expresamente establecida en el número 3 del Anexo N° 1, cumpliendo las demás formalidades que la misma cláusula expresa. De esta manera, para que existiera término anticipado del contrato la demandada debió enviar una carta manifestando su voluntad de terminar el contrato en algún día anterior al término del mes de junio de 2010, pues, cuando se envió la referida carta, el contrato estaba vigente solo por el mes de

junio, y si ninguna de las partes manifestaba lo contrario se renovarían automáticamente por el mes de julio, y así sucesivamente.

En consecuencia, en el mes de junio la demandada manifestó su voluntad de terminar el contrato el 31 de agosto de 2010, es decir, hacia el futuro, por lo que no es posible concluir que el contrato de prestación de servicios haya terminado anticipadamente.

Que en lo referente al segundo requisito, esto es, que el contrato se haya terminado anticipadamente sin expresión de causa, efectivamente esto se produjo toda vez que de la referida carta no se extrae razón o motivo alguno por el cual se puso término al contrato, sino que la demandada se limitó a informar su "... decisión de poner término al contrato de prestación de servicio de *call center*, a contar del día 31 de agosto de 2010", agradeciendo las labores realizadas por la empresa demandante y adjuntando un finiquito del contrato.

En consecuencia, puede concluirse que la manifestación de voluntad de la ZZ de terminar el contrato de prestación de servicios, ya tantas veces aludido, no expresó ninguna causa o motivo alguno.

Decimocuarto: Que, según lo pactado por las partes en la cláusula decimoquinta del contrato, para cobrar la cláusula penal es necesario que la ZZ haya manifestado su intención de poner término anticipado al contrato y que esa decisión la haya realizado sin expresión de causa, cumpliéndose las demás formalidades que la misma cláusula indicó.

Que, si bien, según lo razonado en el considerando precedente, el contrato de prestación de servicios terminó sin que la demandada haya expresado motivo o razón alguna para actuar de esa manera, no se ha producido, sin embargo, el término anticipado del contrato, por lo que al no cumplirse uno de los requisitos que las partes estipularon para que la cláusula penal fuera procedente no es posible acoger lo pedido por la demandante en esta parte.

Decimoquinto: Que, en consecuencia, no es posible jurídicamente y conforme con los hechos de autos aseverar que el contrato haya terminado anticipadamente, sino que este terminó por el cumplimiento del plazo extintivo correspondiente al mes de agosto de 2010, razón por la cual es improcedente aplicar la cláusula penal estipulada en la cláusula decimoquinta del contrato porque no se cumplen los requisitos legales para que esta sea procedente. Lo declarado, obviamente descansa en la aplicación de las reglas generales de los contratos del Código Civil, antes precisadas, y particularmente, de los Artículos 1.535 y siguientes del mismo Código, referidos a la cláusula penal. El acuerdo de las partes al estipular la cláusula penal, que este sentenciador no puede eludir, estableció ciertos requisitos para su procedencia, los mismos que no concurren en autos.

Decimosexto: Que para resolver las peticiones hechas por la demandante en su demanda, es necesario tener presente el tenor de las mismas. Así, la demandante solicitó a este Juez Árbitro que declare:

1. Que el contrato de prestación de servicios celebrado entre XX y ZZ, el cual consta en instrumento privado de fecha 1 de abril de 2009, en virtud del cual mi representada se obligó a brindarle a la demandada servicios de *call center*, terminó con fecha 31 de agosto de 2010;
2. Que el contrato de prestación de servicios ya indicado, terminó en virtud del aviso sin expresión de causa que ZZ le dio a XX mediante carta de fecha 7 de junio del año 2010;
3. Que al haber terminado el contrato de prestación de servicios en virtud del aviso que la demandada le dio a mi representada, sin expresión de causa, ZZ le debe pagar a mi representada la multa pactada en la convención para tal evento, la cual asciende a dos veces la facturación del mes calendario anterior a la recepción del aviso, es decir, \$ 48.713.618, considerando que lo facturado por mi representada a la

demandada, en el mes de mayo de 2010 ascendió a la suma total de \$ 24.356.809, o la suma que usted determine en conformidad al mérito del proceso;

4. Que ZZ debe pagar la señalada suma debidamente reajustada y recargada con intereses corrientes; y
5. Que se condene a ZZ a pagar las costas de la causa.

Decimoséptimo: Que, en atención a lo pedido por la demandante de autos, este Juez Árbitro decidirá la controversia de la siguiente manera:

Que, respecto de la primera petición contenida en la demanda, señalada en el N° 1 del considerando precedente, se dará lugar a ella en virtud que las partes se encuentran contestes en tal hecho y, en consecuencia, se declara que el contrato de prestación de servicios ya referido terminó el 31 de agosto de 2010.

Que, en cuanto a la segunda petición contenida en la demanda, señalada en el N° 2 del considerando precedente, se dará lugar a ella de acuerdo a lo expuesto y razonado en el considerando decimotercero.

Que, en cuanto a la tercera petición contenida en la demanda, señalada en el N° 3 del considerando precedente, se rechazará en virtud de lo expuesto y razonado en los considerandos sexto, octavo, undécimo, duodécimo, decimotercero y decimocuarto.

Que, en cuanto a la cuarta petición contenida en la demanda, señalada en el N° 4 del considerando precedente, se rechazará en virtud de haberse rechazado la petición anterior.

Decimoctavo: Que, en cuanto a las solicitudes de condenación en las costas del juicio, aplicando el Artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, las partes deberán asumir sus propias costas y contribuir por mitades a los honorarios y gastos de arbitraje, porque ninguna ha sido totalmente vencida en esta causa y porque, a juicio de este sentenciador, han tenido motivo plausible para litigar.

Decimonoveno: Que, a juicio de este sentenciador, apreciada la restante prueba rendida en autos, ella no permite desvirtuar las conclusiones precedentes. En particular, el sentenciador ha valorado la terminación de contrato de fs. 95, la factura de fs. 97, los correos electrónicos acompañados en el escrito de fs. 139 y que integran el cuaderno separado número uno, y la absolución de posiciones de fs. 150 y siguientes, sin que en el contenido de tales pruebas, haya encontrado evidencias o motivos que alteren las consideraciones precedentes, fundadas en la interpretación de las cláusulas contractuales y del Anexo ya señalados. Las respuestas del absolvente, especialmente las referidas a las preguntas cinco, veintiuna y veintisiete, en todo caso, confirman las decisiones adoptadas por este sentenciador.

De acuerdo con lo expuesto, fundamentos que anteceden, y lo dispuesto por los Artículos 628 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, 222 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales, demás normas citadas, y las reglas de procedimiento acordadas en el primer comparendo,

RESUELVO:

- 1°. Que, se acoge la demanda principal interpuesta por la sociedad XX, contra la sociedad ZZ, en lo principal de fs. 98 y siguientes, solo en cuanto se declara que el contrato de prestación de servicios de 1 de abril de 2009 terminó el 31 de agosto de 2010, en virtud de la carta que data del 7 de junio de 2010, enviada por esta última a la primera, sin expresión de causa.
- 2°. Que, se rechaza la demanda en lo relativo al resto de las peticiones hechas por la demandante.

- 3°. Que no se condena en las costas del juicio a ninguna de las partes y, en consecuencia, cada parte asumirá sus propias costas y deberá contribuir por mitades a los honorarios y gastos de arbitraje.
- 4°. Que se designa al Notario de Santiago don NT como Ministro de Fe Ad Hoc para que autorice la presente sentencia arbitral y para dar copias autorizadas de ella.

Resolvió don Orlando Poblete Iturrate, Juez Árbitro. Notario Público de Santiago don NT y Ministro de Fe Ad Hoc.