

**Orlando Poblete Iturrate**

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

Fecha de Sentencia: 5 de marzo de 2014

**ROL: 1735-2013**

**MATERIAS:** Contrato de prestación de servicios de telemarketing - resolución del Contrato - incumplimiento del Contrato - indemnización de perjuicios - acción reconvenzional - Árbitro Mixto.

**RESUMEN DE LOS HECHOS:** La empresa XX interpuso contra la sociedad ZZ demanda de resolución de contrato e indemnización de perjuicio. Además, en el primer otrosí del mismo escrito de demanda, en subsidio, interpuso demanda de indemnización de perjuicios.

Con respecto a la demanda de resolución de contrato e indemnización de perjuicio, la actora afirmó que el 20 de octubre de 2011 celebró con la demandada un contrato de prestación de servicios de telemarketing, mediante el cual nacen entre las partes una serie de derechos y obligaciones recíprocos.

En cuanto a los derechos y obligaciones recíprocos para las partes, expresa que en la cláusula cuarta del Contrato se mencionan: **a)** Acatar fielmente la definición de la estrategia de marketing de los productos y servicios formulados por el Cliente, incluyendo los aspectos comunicacionales, de medios de respuesta, fuentes de datos y criterios de segmentación de potenciales clientes, entre otros; **b)** Enmarcarse estrictamente dentro de los diálogos y esquemas definidos (Script) por el Cliente para las comunicaciones con los potenciales clientes; **c)** Mantener un modelo de datos que sea adecuado a las necesidades del producto definido por el Cliente y proponer mejoras que permitan extender su campo de prestaciones; **d)** Proveer las líneas telefónicas y personal entrenado que sea requerido para prestar los servicios referidos en la cláusula primera; **e)** El personal que la Empresa utilice deberá asistir a las reuniones o programas de entrenamiento que podrá convocar el Cliente cuando lo estime conveniente. Éste deberá comunicar a la Empresa la realización de las reuniones con la anticipación no inferior a tres días hábiles a la fecha de realización; **f)** La Empresa será responsable de que todas sus actuaciones y procedimientos, incluyendo expresamente los de su personal, se ajusten a las normas legales y reglamentarias que le sean aplicables; **g)** Aplicar, sin excepción alguna, el Script aprobado por el Cliente, para la oferta y promoción de los productos del Cliente.

La demandante indica que el normal desarrollo de la actividad comercial que realiza depende casi exclusivamente de los servicios ofrecidos y contratados con ZZ. Afirma que la descripción de los servicios se contiene en el Anexo N° 1 del Contrato que forma parte del mismo. En éste se estipuló que la propuesta de servicios se basa en las características de operación de Inbound de llamadas de respuesta a un plan de medios: **1.** Características de las campañas: 15.000 llamadas al mes, TMO 2 minutos, 89% de atención, 10% de abandono.

En cuanto a las características del servicio Inbound señala que los ejecutivos de atención recibirán llamadas de clientes interesados en adquirir el libro de la empresa XX, y que la gestión realizada en la llamada será la siguiente: Informativa: en caso que clientes tengan dudas respecto a características del libro, costo, plazos de entrega; Venta: agendará dirección de entrega de las aceptaciones de producto.

En lo que se refiere a las características del servicio Outbound, la demandante afirma que los ejecutivos de atención contactarán a clientes que no se lograron atender en servicio Inbound, es decir, llamadas no atendidas.

La demandante asevera que ZZ desconoció las características del servicio contratado e incumplió los requisitos fundamentales que la demandante solicitó expresamente y que fueron consignados en el Anexo ya referido.

En definitiva, indica que la demandada incumplió el Contrato, violando específicamente lo estipulado en las cláusulas cuarta, duodécima, decimosexta y el Anexo N° 1, consistiendo los incumplimientos en: **a)** incumplimiento de la efectividad de atención de llamadas; **b)** incumplimiento de la cantidad de llamadas que pueden recibir mensualmente; **c)** incumplimiento de la idoneidad del personal que operará; **d)** falta de seguimiento de los protocolos y capacitación entregada a los operadores de ZZ; **e)** omisión de datos entregados por los clientes a ZZ; **f)** daño grave a la imagen y reputación de la demandante al no seguir los modelos adecuados; **g)** no utilizar una fraseología clara y simple; **h)** no tener la disposición para atender y ofrecer ayuda al cliente; **i)** falta de claridad en el servicio y; **j)** falta de proactividad en la atención.

En lo que se refiere a la fundamentación jurídica de la demanda, la demandante alude al Artículo 1.489 del Código Civil aseverando que es procedente la resolución del Contrato porque existe un incumplimiento imputable al deudor que consiste en la falta de atención de llamadas, el ingreso de datos erróneos, la falta de consignación de datos, la falta de seguimiento de los protocolos, la no capacitación de los teleoperadores, todas las cuales constituyen una infracción a las obligaciones de hacer estipuladas en el Contrato.

En lo que se refiere a la procedencia de la indemnización de perjuicios, la demandante expresa que en virtud del incumplimiento contractual por parte de ZZ, sufrió graves perjuicios.

En el *petitorio* de la demanda la actora solicita que se tenga por interpuesta acción de resolución de contrato con indemnización de perjuicios en contra de ZZ y, en consecuencia, se declare que ésta incumplió el Contrato, que éste se declare resuelto y se condene a la demandada a indemnizar los perjuicios causados cuya especie y monto se reserva para discutirlos en la etapa de ejecución de la sentencia o en otro juicio diverso, más intereses y reajustes, con costas.

En el primer otrosí del escrito de fs. 41, la actora, en subsidio de lo anterior, interpuso una acción de indemnización de perjuicios. Los argumentos de hecho y de derecho en que funda esta acción son los mismos indicados para la acción de resolución de contrato con indemnización de perjuicios descritos previamente.

En cuanto al *petitorio* de esta acción subsidiaria, la actora solicita que se tenga por interpuesta acción de indemnización de perjuicios en contra de ZZ y, en consecuencia, se declare que ésta incumplió el Contrato, que se declare resuelto el mismo y se condene a indemnizar los perjuicios causados cuya especie y monto se reserva para discutirlos en la etapa de ejecución de la sentencia o en otro juicio diverso, más intereses y reajustes, con costas.

Al contestar la demanda, la demandada ZZ afirma que la acción de resolución del Contrato más indemnización de perjuicio interpuesta por la actora debe rechazarse en todas sus partes. Expresa que cumplió con todas las obligaciones emanadas del Contrato y del Anexo N° 1, aplicando en todo momento los diálogos y esquemas definidos por la demandante.

Expresa que la que incumplió el Contrato fue la demandante porque no pagó el precio convenido ya que dejó de pagar las facturas a contar del mes de mayo de 2012, cuando quedó pendiente de pago un saldo por la cantidad de \$ 158.770 correspondiente a la factura N° 3291, de 15 de mayo de 2012. Afirma que a partir de esa fecha, la demandante dejó de pagar en su totalidad las siguientes facturas: **i)** Factura N° 3358 por la cantidad de \$ 1.798.415; **ii)** Factura N° 3389 por la cantidad de \$

2.829.806; **iii)** Factura N° 3438 por la cantidad de \$ 3.734.871 y **iv)** Factura N° 3447 por la cantidad de \$ 3.848.022, generando un total impago a la fecha de \$ 12.369.884.

La demandada indica que en el Contrato se estipuló, en la cláusula decimoséptima la entrega de una garantía por parte de la demandante ascendente a la cantidad de \$ 9.000.000, con el objeto de hacerla efectiva en caso de incumplimiento de la demandante, garantía que fue cobrada justamente para el pago de facturas impagas.

La demandada también asevera que en el párrafo segundo de dicha cláusula el proveedor (ZZ) en caso de atraso, estaba "...autorizado a suspender los servicios hasta que se cancele le respectiva factura y/o poner término ipso facto al contrato". Expresa que atendidos los reiterados incumplimientos de la demandante en lo relativo al pago de las facturas, decidió poner término al Contrato de conformidad con lo estipulado en la cláusula quinta y decimoquinta, ambas párrafo segundo, enviando carta certificada el 5 de septiembre de 2012.

En cuanto a la fundamentación jurídica, la demandada afirma que es improcedente declarar la resolución del Contrato porque el incumplimiento del Contrato no es imputable a ella y porque la resolución debe solicitarla el contratante diligente, cuestión que no sucede porque la demandante fue la que incumplió su obligación de pago de las facturas números 3166, 3167, 3168 y 3288 y que tampoco estaba llana a cumplir tal obligación.

También afirma que el Artículo 1.552 del Código Civil contiene la excepción de contrato no cumplido y que es aplicable a este caso y que, por lo mismo, se aplicó la cláusula quinta del Contrato que la facultaba a suspender los servicios hasta que se cancele la respectiva factura y/o poner término ipso facto al contrato. Asevera que el efecto principal asociado a la excepción por incumplimiento contractual es la suspensión de la ejecución de las obligaciones. El deudor requerido para el cumplimiento de sus obligaciones se abstiene alegando el incumplimiento del demandante. Este efecto suspensivo es la primera manifestación extrajudicial de la excepción por cuenta y riesgo del deudor requerido.

La demandada, finalmente, señala que es aplicable el Artículo 1.557 del Código Civil, debiendo rechazarse la indemnización de perjuicios pedida por la actora porque para que aquella sea procedente es necesario que el deudor esté constituido en mora, lo cual no se ha producido, pues, quien se constituyó en mora fue precisamente la actora. Afirma que ZZ no ha incurrido en un retardo culpable o deliberado porque siempre estuvo llana a cumplir con su obligación en cuanto la demandante pagara las facturas adeudadas.

En la parte petitoria, la demandada pide que se rechace en todas sus partes la demanda de resolución de contrato e indemnización de perjuicios, con costas.

En cuanto a la acción subsidiaria de indemnización de perjuicios, la demandada pide que se rechace en todas sus partes, con costas, fundado en las mismas consideraciones de hecho y de derecho indicadas previamente.

En cuanto a la acción reconvenzional, ésta se funda en que la demandada reconvenzional no pagó el precio convenido en el contrato ya que dejó de pagar las facturas a contar del mes de mayo de 2012, cuando quedó pendiente de pago un saldo por la cantidad de \$ 158.770 correspondiente a la factura N° 3291, de 15 de mayo de 2012, generando un total impago a la fecha de \$ 12.369.884.

La demandante reconvenzional indica que en el Contrato se estipuló, en la cláusula decimoséptima la entrega de una garantía por parte de la demandada reconvenzional ascendente a la cantidad de \$ 9.000.000, garantía que fue cobrada justamente para el pago de las anteriores facturas. Expresa,

además, que en la cláusula quinta del Contrato las partes estipularon que el pago de los servicios prestados se debía realizar dentro de los siete días corridos posteriores a la recepción de la factura respectiva, cuestión que no ocurrió en relación a las facturas indicadas precedentemente. Finalmente indica que en el párrafo segundo de dicha cláusula el proveedor (ZZ) en caso de atraso, estaba "... autorizado a suspender los servicios hasta que se cancele le respectiva factura y/o poner término ipso facto al contrato".

La actora reconvenicional afirma que producto del incumplimiento de la demandada reconvenicional en el pago de las facturas mencionadas, dejó de percibir la cantidad de \$ 12.369.884.

En cuanto a la fundamentación jurídica, la demandante reconvenicional alude a los Artículos 1.545, 1.546, 1.556 y 1.557 del Código Civil. En atención a los mismos afirma que la cuantía de los perjuicios sufridos es la cantidad de \$ 12.369.884.

El petitum de la acción reconvenicional consiste en que se tenga por interpuesta la acción de indemnización de perjuicios, acogerla en todas sus partes y condenar a la demandada reconvenicional XX a pagar la cantidad de \$ 12.369.884, más intereses y reajustes, con costas.

En la réplica de la acción principal la actora ratificó en todas sus partes la demanda interpuesta. Además, reconoce el no pago de determinadas facturas, sin embargo este incumplimiento se debió a un incumplimiento anterior de ZZ. Indica que es aplicable al Artículo 1.552 toda vez que tratándose de un contrato bilateral la mora de una parte se purga con la mora de la contraria. Finalmente, la actora concluye que los perjuicios reclamados derivan tanto de la falta que se cometió a los protocolos establecidos de atención como a la falta de eficacia en la atención de llamadas, las que afectaron directamente las ventas proyectadas para Chile y, por consiguiente, una inversión perdida, que bordea los setenta mil dólares.

La demandada reconvenicional, al contestar la demanda, afirma que en virtud del Artículo 1.552 del Código Civil la mora de un contratante sana la mora del otro, lo que se conoce por el aforismo "la mora purga la mora". Indica que sus requisitos son que exista un contrato bilateral y que las obligaciones recíprocas deben cumplirse simultáneamente, los cuales se dan en la especie. Finaliza su escrito expresando que no cumplió con el pago de las facturas que indica la demandante reconvenicional producto del incumplimiento contractual de esta última, solicitando, en consecuencia, la desestimación de la demanda reconvenicional.

En la réplica de la acción principal, la demandada ratifica todo lo expuesto en el escrito de contestación de la demanda y afirma que cumplió todas y cada una de las obligaciones asumidas en el Contrato y su Anexo N° 1. Expresa que quien realmente dejó de cumplir las obligaciones que imponía el Contrato fue la demandante porque dejó de pagar las facturas, en virtud de lo cual se cobró la garantía otorgada por la demandante y se pagaron algunas de ellas quedando no obstante insolutas las facturas correspondientes a los meses de mayo hasta septiembre de 2012. Finalmente asevera que no se cumplen los requisitos para declarar la resolución contractual que ya señaló en la contestación de la demanda.

En lo que respecta a la réplica de la acción reconvenicional, la demandante reconvenicional afirma que la demandada reconvenicional indicó en la contestación que el incumplimiento de las obligaciones que imponía el Contrato se produjo por parte de la sociedad ZZ y en razón de aquello reconoce no haber pagado los precios estipulados para los servicios prestados. Expresa que tal afirmación es falsa porque la demandada reconvenicional dejó de pagar las sumas estipuladas a contar del mes de enero de 2012 (Factura N° 3166) y que posteriormente se cobró la garantía con la cual se pagaron una serie de facturas quedando impagas otras tantas correspondientes al mes de

mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2012, adeudándose aún la cantidad de \$ 12.369.884. Afirma que producto del incumplimiento en el pago de las facturas es que decidió aplicar la cláusula quinta, párrafo segundo, del Contrato, suspendiendo los servicios hasta que se cancele la factura y/o poner término ipso facto al Contrato. Afirma que producto de tal incumplimiento es que suspendió el servicio hasta que se hiciera pago del total adeudado, pago que nunca se hizo.

Finalmente, con respecto a la dúplica de la acción reconvenzional, la demandada ratifica todos los hechos y fundamentos de derecho que expuso en su escrito de contestación de la demanda reconvenzional y agrega que el Artículo 1.552 del Código Civil se refiere a lo que se conoce como la mora purga la mora e indica que para que ésta se produzca es necesario la existencia de un contrato bilateral y que las obligaciones recíprocas deben cumplirse simultáneamente, requisitos que se dan en la especie. Ratifica los incumplimientos que imputa a la demandante reconvenzional y expresa que para el eventual caso que se decida que no se ha cumplido con el pago de los documentos citados ello ocurrió como consecuencia del incumplimiento de ZZ en la prestación del servicio contratado.

**LEGISLACIÓN APLICADA:**

Código Orgánico de Tribunales: Artículos 222, 223.

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

Código Civil: Artículos 1.489, 1.545, 1.546, 1.552, 1.556, 1.557, 1.560, 1.698.

**DOCTRINA:**

a) Con respecto a la acción de resolución de contrato con indemnización de perjuicio.

Que para resolver las diversas acciones objeto de la controversia de autos, es necesario tener presente los incumplimientos que se imputan las partes, todo ello a la luz de las estipulaciones contractuales contenidas en el Contrato de Prestación de Servicios de Telemarketing y su respectivo Anexo N° 1, celebrado entre las partes el 20 de octubre de 2011, y la prueba de los hechos pertinentes substanciales y controvertidos fijados en la interlocutoria de prueba que rola a fs. 113.

Que, la primera acción impetrada por la demandante es la resolución contractual. Como se sabe, la resolución es una ineficacia contractual sobrevenida en virtud de la cual se permite a una de las partes dejar sin efecto un contrato que produce obligaciones recíprocas ante el incumplimiento de una de ellas.

Que el Artículo 1.489 del Código Civil expresa que “en los contratos bilaterales va envuelta la condición resolutoria de no cumplirse por uno de los contratantes lo pactado. Pero en tal caso podrá el otro contratante pedir a su arbitrio o la resolución o el cumplimiento del Contrato, con indemnización de perjuicios”.

Que, para que proceda la resolución contractual es necesario que exista un incumplimiento contractual, el cual debe ser grave, esencial o significativo, pues, de lo contrario, este remedio sería utilizado para deshacerse de contratos molestos o meramente inconvenientes.

Que, según explica Hernán Corral Talciani (Contratos y daños por incumplimiento, edit. Abeledo Perrot/Legal Publishing, Santiago, 2010, págs. 226 y 227), tradicionalmente se ha sostenido que la resolución sólo procede ante un incumplimiento imputable al deudor y que debe estar constituido en mora. Asevera que la doctrina actual acertadamente ha distinguido el derecho del acreedor a pedir la resolución del Contrato y el derecho a reclamar indemnización de perjuicios por el incumplimiento, siendo diferentes los requisitos que deben configurarse para que procedan ambas acciones. En

efecto, la imputabilidad no es exigida para la resolución, sólo sería necesaria para la obligación de indemnizar perjuicios; y lo propio cabe decir respecto de la mora la cual sólo es necesaria para pedir los perjuicios de las obligaciones de dar o hacer, pero no para resolver el contrato.

Que, según lo explicado, para determinar si es procedente la acción de resolución contractual, la cuestión estriba en establecer si la demandante ha acreditado conforme a Derecho los incumplimientos que imputa a la demandada, cuestión que no ha sucedido en autos toda vez que la prueba documental y testimonial aportada por la misma no es capaz de acreditar jurídicamente un incumplimiento contractual.

Que, a mayor abundamiento, para que la resolución del Contrato sea declarada judicialmente es necesario que los incumplimientos sean esenciales, graves o significativos de las obligaciones contraídas por la demandada en virtud del Contrato y de los Anexos N° 1 y 2 ya referidos, hechos que de acuerdo al mérito de autos no constan en el proceso, debiendo rechazarse la referida acción de resolución del Contrato como se dirá en la parte resolutive de esta sentencia. (Considerando sexto).

Que, la demandante, además de la resolución del Contrato solicitó una indemnización de perjuicios. Que para que sea procedente la acción de indemnización de perjuicios en sede contractual es necesario analizar cada uno de sus requisitos, es decir, que exista un incumplimiento contractual que produzca daño al otro contratante, que sea imputable por culpa o dolo, que exista una relación de causalidad entre el incumplimiento y el daño generado y finalmente que exista mora.

Que como se ha dicho en los considerandos precedentes y conforme con el mérito de autos, este Sentenciador no ha logrado la convicción en cuanto a la existencia de los incumplimientos alegados o afirmados por la demandante y, por lo mismo, consecuentemente, mal podría establecerse la obligación de indemnizar perjuicios.

Que no estando acreditados los incumplimientos contractuales que alude la demandante, resulta innecesario continuar analizando los demás requisitos que hacen procedente la acción de indemnización de perjuicios, acción que se rechazará según se expresará en lo resolutive de esta sentencia (considerando séptimo).

**b) Con respecto a la acción reconvenzional de indemnización de perjuicios**

Que, en consecuencia, en virtud de la prueba documental analizada, las declaraciones de testigos y la propia confesión de la demandada reconvenzional este Sentenciador tendrá por acreditado el incumplimiento en el pago de las siguientes facturas: **i)** Factura N° 3291, de 15 de mayo de 2012 por la cantidad de \$ 158.770; **ii)** Factura N° 3358 por la cantidad de \$ 1.798.415; **iii)** Factura N° 3389 por la cantidad de \$ 2.829.806; **iv)** Factura N° 3438 por la cantidad de \$ 3.734.871 y **v)** Factura N° 3447 por la cantidad de \$ 3.848.022, las cuales hacen un total de \$ 12.369.884 que se le adeudan a la actora reconvenzional.

Que, acreditado el incumplimiento de la obligación de pago del precio de la demandada reconvenzional, corresponde referirse a la excepción de contrato no cumplido opuesta por la misma.

Que, al respecto, el Artículo 1.552 del Código Civil expresa que “en los contratos bilaterales ninguno de los contratantes está en mora dejando de cumplir lo pactado, mientras el otro no lo cumple por su parte, o no se allana a cumplirlo en la forma y tiempo debidos”.

Que, para que esa excepción sea procedente es necesario que la demandada acredite que la demandante tampoco ha cumplido ni se encuentra llana a cumplir su obligación recíproca.

Que, como se ha afirmado, la demandada reconvenzional, en conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1.698 del Código Civil, no ha acreditado en autos los incumplimientos que imputa a la actora reconvenzional, razón por la cual no es procedente acoger esta excepción.

Que, además, el Contrato que es Ley para las partes, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1.545 del Código Civil, establece en la cláusula decimoquinta que “la duración del Contrato será de carácter indefinido. No obstante ello, el Proveedor podrá ponerle término en cualquier momento bastando para ello el envío de una comunicación escrita, despachada, a lo menos con 30 días de anticipación, al domicilio del Cliente registrado en este contrato y sin lugar a pago alguno, como indemnización, por dicha terminación o cualquier concepto relacionado con ello. En el evento de que el término anticipado sea solicitado por el Cliente, la comunicación escrita, debe ser despachada, a lo menos con 60 días de anticipación, al domicilio del Proveedor registrado en este contrato. Sin perjuicio de lo anterior, el Proveedor y el Cliente podrán dar término en forma inmediata, en caso de incumplimientos contractuales, servicio deficiente, quiebra o cesión de bienes, insolvencia u otros que puedan afectar el servicio o intereses de las partes. El aviso se dará mediante carta certificada despachada al domicilio registrado en el contrato, entendiéndose terminado dicho contrato, a partir del tercer día de ingresada al correo la carta respectiva, despachada y sin lugar a pago alguno como indemnización por dicha terminación o cualquier otro concepto relacionado con ello”.

Que la referida cláusula contractual permite a cualquiera de las partes poner término unilateralmente al contrato en el evento de incumplimientos contractuales, derecho que ninguna de las partes utilizó, lo que hace presumir que ZZ cumplió cabalmente con las obligaciones, pues, de lo contrario, la demandante principal hubiera utilizado dicha prerrogativa.

Que, a mayor abundamiento, la cláusula quinta del Contrato expresa que “Por el servicio contratado el Cliente pagará al Proveedor los valores que se indican en el Anexo N° 2, el que se entiende formar parte del presente contrato. Los pagos se realizarán dentro de los siete días corridos posteriores a la recepción de la respectiva factura. En caso de atraso, el Proveedor está autorizado a suspender los servicios hasta que se cancele la respectiva factura y/o poner término ipso facto al contrato...”.

Que la propia demandante reconvenzional afirma que de conformidad con lo estipulado en la cláusula quinta del Contrato, frente al no pago de las facturas números 3291, 3358, 3389, 3438 y 3447 procedió a suspender los servicios, hechos que no han sido desvirtuados por la demandada reconvenzional, razón por la cual, no es posible acoger la excepción de contrato no cumplido.

Que, en virtud de lo anterior y acreditado el incumplimiento contractual de la demandada reconvenzional consistente en el no pago del precio por los servicios prestados, sólo resta referirse a los demás requisitos de la responsabilidad contractual.

Que, en cuanto a la imputabilidad, para que sea procedente la indemnización de perjuicios es necesario que el incumplimiento de la obligación sea imputable de manera culpable o dolosa. A este respecto, el Artículo 1.547 inciso tercero del Código Civil indica que “la prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega”. De esta manera, la doctrina asevera que la culpa contractual se presume y, en el caso concreto de autos, cabe afirmar que el incumplimiento de parte de la demandada reconvenzional en el pago del precio del servicio prestado por la actora reconvenzional es indiciario de la culpa, no existiendo prueba en autos que justifique alguna causal de exoneración de responsabilidad, debiendo tenerse dicho incumplimiento como culpable.

Que, en lo que respecta a la mora, cabe tener presente que ésta se define como el retardo culpable del deudor en el cumplimiento de su obligación y que persiste luego del requerimiento del acreedor. En cuanto a este requisito de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1.553 del Código Civil, el deudor está en mora (N° 1) cuando no ha cumplido la obligación dentro del término estipulado, salvo que la ley en casos especiales exija que se requiera al deudor para constituirle en mora.

Que, en cuanto a este último requisito, del Contrato consta que el pago de las facturas debía realizarse en el plazo convenido por las partes en la cláusula quinta del Contrato, esto es, dentro de los siete días corridos posteriores a la recepción de la respectiva factura. Que atendidas las fechas de las facturas impagas, esto es, la Factura N° 3291, de 15 de mayo de 2012; la Factura N° 3358 de 29 de junio de 2012; la Factura N° 3389 de 24 de julio de 2012; la Factura N° 3438 de 29 de agosto de 2012 y la Factura N° 3447 de 5 de septiembre de 2012, consta que transcurrió con creces el plazo estipulado para pagarlas y que dicho pago no fue hecho por la demandada reconvenzional, encontrándose en mora en el cumplimiento de su obligación, de conformidad con lo dispuesto en el N° 1 del Artículo 1.553 del Código Civil.

Que, en consecuencia, encontrándose configurados el incumplimiento contractual consistente en el no pago del precio de las facturas ya referidas lo cual produjo un daño, que dicho pago no se efectuó por culpa del deudor, que los daños generados tienen como causa el incumplimiento culpable de una de las obligaciones esenciales estipuladas en el Contrato y que la demandada reconvenzional se encontraba en mora, se cumplen todos los requisitos que hacen procedente acoger la acción reconvenzional de indemnización de perjuicios en sede contractual impetrada por ZZ y, por tanto, se condena a la demandada a pagar la cantidad de \$ 12.369.884 más intereses, reajustes, según se expresará en la parte resolutive de la sentencia (Considerando noveno).

**DECISIÓN:** se rechaza en todas sus partes la demanda de resolución de contrato con indemnización de perjuicios impetrada por XX en lo principal de fs. 41; se rechaza en todas sus partes la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por XX en el primer otrosí de fs. 41; se acoge en todas sus partes la acción reconvenzional de indemnización de perjuicios solicitada por ZZ y se condena a XX a pagar la cantidad de \$ 12.369.884 a título de indemnización de perjuicios, más intereses y reajustes; se rechaza la excepción perentoria de contrato no cumplido opuesta por la demandada reconvenzional. 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.

### **SENTENCIA ARBITRAL:**

Santiago, cinco de marzo de dos mil catorce.

### **VISTOS:**

#### **1. Designación de Árbitro y aceptación del cargo**

Por carta de veinte de marzo de dos mil once, corriente a fs. 19, don Peter T. Hill, presidente de la Cámara de Comercio de Santiago A.G. designó al suscrito como Árbitro para conocer de esta controversia. El 8 de abril de 2013, el suscrito aceptó la designación de Árbitro Mixto y juró desempeñar el cargo fielmente y en el menor tiempo posible (fs. 21).

## **2. Primer comparendo y reglas de procedimiento**

Por resolución de veinticinco de abril de dos mil trece, de fs. 22, cité a las partes a un comparendo que se efectuó el 10 de junio de dos mil trece y que consta a fs. 33 y siguientes. En él, los comparecientes ratificaron el nombramiento del suscrito como Árbitro Mixto, acordaron quiénes tienen la calidad de partes del compromiso, la competencia del Árbitro, la sede del Tribunal y el procedimiento a seguir.

## **3. Demanda de XX**

En lo principal de fs. 41 y siguientes, la empresa XX, en adelante la demandante, debidamente representada, interpuso contra la sociedad ZZ, en adelante la demandada, demanda de resolución de contrato e indemnización de perjuicio. En el primer otrosí del mismo escrito, en subsidio, interpuso demanda de indemnización de perjuicios.

## **4. Contestación de la demanda por la sociedad ZZ y demanda reconvenzional**

En lo principal de fs. 72 y siguientes, la demandada ZZ, interpuso demanda reconvenzional de indemnización de perjuicios. En el primer y segundo otrosíes, contestó las demandas interpuestas por la actora.

## **5. Réplica de la acción principal y contestación de la acción reconvenzional**

En el otrosí de fs. 89 y siguientes, la demandada reconvenzional contestó la demanda reconvenzional. A fs. 92 la demandante principal evacuó el trámite de réplica de la acción principal.

## **6. Dúplica de la acción principal y réplica de la acción reconvenzional**

A fs. 102 y siguientes, la demandada evacuó el trámite de la dúplica de la acción principal. A fs. 104 la demandante reconvenzional evacuó el trámite de la réplica de la acción reconvenzional.

## **7. Dúplica de la reconvección**

A fs. 108, la demandada reconvenzional evacuó el trámite de la dúplica de la acción reconvenzional.

## **8. Conciliación**

El 7 de octubre de 2013 se efectuó la audiencia de conciliación a que se citó por resolución de 27 de septiembre de igual año (fs. 111), conciliación que no prosperó (fs. 112).

## **9. Prueba**

**9.1.** Por resolución de 16 de octubre de 2013 se recibió la causa a prueba y se fijaron los hechos substanciales, pertinentes y controvertidos (fs. 113).

**9.2.** La demandante principal XX acompañó prueba documental que se encuentra agregada a estos autos, concretamente la acompañada en el escrito corriente a fs. 224.

**9.3.** La demandada principal ZZ acompañó prueba documental que se encuentra agregada a estos autos, particularmente la acompañada en los escritos corrientes a fs. 72 y 227.

**9.4.** A fs. 114 XX presentó lista de testigos cuya declaración consta en la respectiva acta de declaración de testigo de fs. 119.

**9.5.** A fs. 115 ZZ presentó una lista de testigos cuyas declaraciones constan en las respectivas actas de declaraciones de testigos de fs. 122 y 124.

**9.6.** En el otrosí de fs. 227, ZZ ofreció prueba de peritos, la cual fue rechazada por resolución de 28 de noviembre de 2013, de fs. 273.

### **10. Observaciones a la prueba**

A fs. 275 y 280 constan los escritos de observaciones a la prueba que hicieron tanto la demandante como la demandada, los cuales se tuvieron presente por resolución de 2 de diciembre de 2013, de fs. 294.

### **11. Citación a audiencia**

Por resolución de 23 de diciembre de 2013, de fs. 295, se citó a las partes a una audiencia para que expusieran verbalmente acerca del mérito que les merecía la prueba rendida en autos. Dicha audiencia se llevó a efecto el 30 de diciembre de 2013, según consta del acta de fs. 296.

### **12. Estado de fallo**

Por resolución de 30 de diciembre de 2013, escrita a fs. 296, se citó a las partes a oír sentencia.

### **13. DEMANDA**

En lo principal de fs. 41 y siguientes, la empresa XX, interpuso contra la sociedad ZZ, demanda de resolución de contrato e indemnización de perjuicios. En el primer otrosí del mismo escrito, en subsidio, interpuso demanda de indemnización de perjuicios. En síntesis, estas demandas se fundan en las siguientes consideraciones:

**a)** La demandante expresa que el 20 de octubre de 2011 celebró con la demandada un contrato de prestación de servicios de telemarketing, mediante el cual nacen entre las partes una serie de derechos y obligaciones recíprocos.

**b)** Afirma que en cuanto al contenido del Contrato, en la cláusula primera se detalla que ZZ es una empresa especializada en la prestación de servicios de call center y que cuenta con una amplia experiencia en la gestión de relaciones de clientes, que dispone los medios técnicos y materiales necesarios para el desarrollo de las actividades propias de su objeto, que tiene personal capacitado y solvencia financiera y patrimonial para el cumplimiento del Contrato.

**c)** En cuanto a los derechos y obligaciones recíprocos para las partes, expresa que en la cláusula cuarta del Contrato se mencionan: **a)** Acatar fielmente la definición de la estrategia de marketing de los productos y servicios formulados por el Cliente, incluyendo los aspectos comunicacionales, de medios de respuesta, fuentes de datos y criterios de segmentación de potenciales clientes, entre otros; **b)** Enmarcarse estrictamente dentro de los diálogos y esquemas definidos (Script) por el Cliente para las comunicaciones con los potenciales clientes; **c)** Mantener un modelo de datos que sea adecuado a las necesidades del producto definido por el Cliente y proponer mejoras que permitan extender su campo de prestaciones; **d)** Proveer las líneas telefónicas y personal entrenado que sea requerido para prestar los servicios referidos en la cláusula primera; **e)** El personal que la Empresa utilice deberá asistir a las reuniones o programas de entrenamiento que podrá convocar el Cliente cuando lo estime conveniente. Éste deberá comunicar a la Empresa la realización de las reuniones con la anticipación no inferior a tres días hábiles a la fecha de realización; **f)** La Empresa será responsable de que todas sus actuaciones y procedimientos, incluyendo expresamente los de su personal, se ajusten a las normas legales y reglamentarias que le sean aplicables; **g)** Aplicar, sin excepción alguna, el Script aprobado por el Cliente, para la oferta y promoción de los productos del Cliente.

**d)** Afirma que ZZ debe otorgar una calidad técnica en sus servicios, tanto para sus recursos de hardware o equipos como de sus recursos humanos, los que deben seguir un estricto protocolo, aludiendo al contenido de la cláusula duodécima del Contrato.

**e)** La demandante indica que el normal desarrollo de la actividad comercial que realiza depende casi exclusivamente de los servicios ofrecidos y contratados con ZZ. Afirma que la descripción de los servicios se contiene en el Anexo N° 1 del Contrato que forma parte del mismo. En éste se estipuló que la propuesta de servicios se basa en las características de operación de Inbound de llamadas de respuesta a un plan de medios: **1.** Características de las campañas: 15.000 llamadas al mes, TMO 2 minutos, 89% de atención, 10% de abandono.

**f)** En cuanto a las características del servicio Inbound señala que los ejecutivos de atención recibirán llamadas de clientes interesados en adquirir el libro de la empresa XX, y que la gestión realizada en la llamada será la siguiente: Informativa: en caso que clientes tengas dudas respecto a características del libro, costo, plazos de entrega; Venta: agendará dirección de entrega de las aceptaciones de producto.

**g)** En lo que se refiere a las características del servicio Outbound, la demandante afirma que los ejecutivos de atención contactarán a clientes que no se lograron atender en servicio Inbound, es decir, llamadas no atendidas.

**h)** La demandante afirma que ZZ desconoció las características del servicio contratado e incumplió los requisitos fundamentales que la demandante solicitó expresamente y que fueron consignados en el Anexo ya referido. Indica que desde el primer informe que ZZ envió se percibió que las capacidades técnicas de la demandada no tenían los estándares ofrecidos y contratados ya que no podían cumplir con la cantidad de llamadas atendidas. A modo de ejemplo afirma que los datos entregados por ZZ entre mayo y agosto son: mayo: 539 llamadas, 334 atendidas, 205 abandonadas, lo que se traduce en un porcentaje de efectividad del 61,96%; junio: 991 llamadas, 823 atendidas, 167 abandonadas, lo que se traduce en un porcentaje de efectividad de 83,04%; julio: 1.440 llamadas, 1.197 atendidas, 243 abandonadas, lo que se traduce en un porcentaje de efectividad de 83,12%; agosto: 1.055 llamadas, 846 atendidas, 243 abandonadas, lo que se traduce en un porcentaje de efectividad de 80,18%.

**i)** También afirma que ZZ incumplió los protocolos de atención establecidos, que en numerosas oportunidades se omitieron datos o no se consignaron correctamente, lo que se traduce en la imposibilidad de cumplir la entrega del producto. Asevera que estos problemas generaron que los clientes reclamaran al Sernac porque se sintieron “estafados”, originando un daño a la empresa.

**j)** En definitiva, indica que la demandada incumplió el Contrato, violando específicamente lo estipulado en las cláusulas cuarta, duodécima, decimosexta y el Anexo N° 1, consistiendo los incumplimientos en: **a)** incumplimiento de la efectividad de atención de llamadas; **b)** incumplimiento de la cantidad de llamadas que pueden recibir mensualmente; **c)** incumplimiento de la idoneidad del personal que operará; **d)** falta de seguimiento de los protocolos y capacitación entregada a los operadores de ZZ; **e)** omisión de datos entregados por los clientes a ZZ; **f)** daño grave a la imagen y reputación de la demandante al no seguir los modelos adecuados; **g)** no utilizar una fraseología clara y simple; **h)** no tener la disposición para atender y ofrecer ayuda al cliente; **i)** falta de claridad en el servicio y; **j)** falta de proactividad en la atención.

**k)** En lo que se refiere a la fundamentación jurídica de la demanda, la demandante alude al Artículo 1.489 del Código Civil aseverando que es procedente la resolución del Contrato porque existe un incumplimiento imputable al deudor que consiste en la falta de atención de llamadas, el

ingreso de datos erróneos, la falta de consignación de datos, la falta de seguimiento de los protocolos, la no capacitación de los teleoperadores, todas las cuales constituyen una infracción a las obligaciones de hacer estipuladas en el Contrato. Además afirma que ZZ tiene la obligación de atender al menos el 89% de las llamadas recibidas y que no cumplió con la misma. La demandante asevera que cumplió con todas las obligaciones que nacen del Contrato, siendo procedente la acción resolutoria.

l) En lo que se refiere a la procedencia de la indemnización de perjuicios, la demandante expresa que en virtud del incumplimiento contractual por parte de ZZ, sufrió graves perjuicios.

m) En cuanto a la imputabilidad, la demandante indica que las conductas de ZZ son constitutivas de dolo o de culpa grave, autorizándole a demandar todos los perjuicios previstos e imprevistos que se han originado o se originarán como una consecuencia directa del incumplimiento incurrido por ZZ. En subsidio expresa que los incumplimientos de ZZ le son imputables a título de culpa, la que en materia contractual se presume.

n) Respecto de la relación de causalidad, la actora afirma que el vínculo de causalidad entre los incumplimientos y los perjuicios sufridos resulta evidente y quedará debidamente acreditado junto con la existencia de los mismos en la secuela del juicio, reservándose el derecho a discutir su especie y monto en la etapa de ejecución de la sentencia de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.

o) Finalmente, la actora también alude como parte de la fundamentación jurídica de su acción a los Artículos 1.439, 1.489, 1.545, 1.546, 1.547, 1.551, 1.553, 1.555, 1.556, 1.557, 1.558, 1.560 a 1.566 del Código Civil, 173, 253 y siguientes del Código de Procedimiento Civil.

p) En el *petitorio* de la demanda la actora solicita que se tenga por interpuesta acción de resolución de contrato con indemnización de perjuicios en contra de ZZ y, en consecuencia, se declare que ésta incumplió el Contrato de 20 de octubre de 2011, que se declare resuelto el Contrato y que se declare la obligación de indemnizar los perjuicios causados cuya especie y monto se reserva para discutirlos en la etapa de ejecución de la sentencia o en otro juicio diverso, indemnización que deberá incorporar el interés y reajuste desde el incumplimiento hasta su pago íntegro y efectivo, con costas.

q) En el primer otrosí del escrito de fs. 41, la actora, en subsidio de lo anterior, interpuso una acción de indemnización de perjuicios. Los argumentos de hecho y de derecho en que funda esta acción son los mismos indicados para la acción de resolución de contrato con indemnización de perjuicios descritos previamente.

r) En cuanto al petitorio de esta acción subsidiaria, la actora solicita que se tenga por interpuesta acción de indemnización de perjuicios en contra de ZZ y, en consecuencia, se declare que ésta incumplió el Contrato, que se declare resuelto el mismo y que se declare la obligación de indemnizar los perjuicios causados cuya especie y monto se reserva para discutirlos en la etapa de ejecución de la sentencia o en otro juicio diverso, indemnización que deberá incorporar el interés y reajuste desde el incumplimiento hasta su pago íntegro y efectivo, con costas.

## **12. CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA PRINCIPAL Y DEMANDA RECONVENCIONAL**

En lo principal de fs. 72 y siguientes, la demandada ZZ, interpuso demanda reconvenzional de indemnización de perjuicios. En el primer y segundo otrosíes, contestó las demandas interpuestas por la actora. En primer lugar se aludirá a la contestación de la demanda principal y luego a la acción reconvenzional.

### **12.1. En cuanto a la contestación de la demanda principal**

a) La demandada ZZ afirma que la acción de resolución del Contrato más indemnización de perjuicio interpuesta por la actora debe rechazarse en todas sus partes. Expresa que cumplió con todas las obligaciones emanadas del Contrato y del Anexo N° 1, aplicando en todo momento los diálogos y esquemas definidos por la demandante, proporcionando una clara efectividad en la atención de los llamados telefónicos, atención a los clientes, utilización de infraestructura adecuada y de personal idóneo, siendo falsas y carentes de justificación las afirmaciones de la demandante en cuanto a que ZZ incumplió sus obligaciones.

b) Expresa que la que incumplió el Contrato fue la demandante porque no pagó el precio convenido ya que dejó de pagar las facturas a contar del mes de mayo de 2012, cuando quedó pendiente de pago un saldo por la cantidad de \$ 158.770 correspondiente a la factura N° 3291, de 15 de mayo de 2012. Afirma que a partir de esa fecha, la demandante dejó de pagar en su totalidad las siguientes facturas: i) Factura N° 3358 por la cantidad de \$ 1.798.415; ii) Factura N° 3389 por la cantidad de \$ 2.829.806; iii) Factura N° 3438 por la cantidad de \$ 3.734.871 y iv) Factura N° 3447 por la cantidad de \$ 3.848.022, generando un total impago a la fecha de \$ 12.369.884.

c) La demandada indica que en el Contrato se estipuló, en la cláusula decimoséptima la entrega de una garantía por parte de la demandante ascendente a la cantidad de \$ 9.000.000, con el objeto de hacerla efectiva en caso de incumplimiento de la demandante, garantía que fue cobrada justamente para el pago de facturas anteriores como son las números 3166 por la cantidad de \$ 2.393.660, 3167 por la cantidad de \$ 5.497.646, 3168 por la cantidad de \$ 498.853 y 3288 por la cantidad de \$ 1.102.562. La demandada expresa que en la cláusula quinta del Contrato las partes estipularon que el pago de los servicios prestados se debía realizar dentro de los siete días corridos posteriores a la recepción de la factura respectiva, cuestión que no ocurrió en relación con las facturas indicadas precedentemente.

d) La demandada asevera que en el párrafo segundo de dicha cláusula el proveedor (ZZ) en caso de atraso, estaba "...autorizado a suspender los servicios hasta que se cancele la respectiva factura y/o poner término ipso facto al contrato". Expresa que atendidos los reiterados incumplimientos de la demandante en lo relativo al pago de las facturas, decidió poner término al Contrato de conformidad con lo estipulado en la cláusula quinta y decimoquinta, ambas párrafo segundo, enviando carta certificada el 5 de septiembre de 2012.

e) En cuanto a la fundamentación jurídica, la demandada afirma que es improcedente declarar la resolución del Contrato porque el incumplimiento del Contrato no es imputable a ella y porque la resolución debe solicitarla el contratante diligente, cuestión que no sucede porque la demandante fue la que incumplió su obligación de pago de las facturas números 3166, 3167, 3168 y 3288 y que tampoco estaba llana a cumplir tal obligación.

f) Afirma que el Artículo 1.552 del Código Civil contiene la excepción de contrato no cumplido y que es aplicable a este caso y que, por lo mismo, se aplicó la cláusula quinta del Contrato que la facultaba a suspender los servicios hasta que se cancele la respectiva factura y/o poner término ipso facto al contrato. Afirma que el efecto principal asociado a la excepción por incumplimiento contractual es la suspensión de la ejecución de las obligaciones. El deudor requerido para el cumplimiento de sus obligaciones se abstiene alegando el incumplimiento del demandante. Este efecto suspensivo es la primera manifestación extrajudicial de la excepción por cuenta y riesgo del deudor requerido.

g) La demandada, finalmente, asevera que es aplicable el Artículo 1.557 del Código Civil, debiendo rechazarse la indemnización de perjuicios pedida por la actora porque para que aquella sea procedente es necesario que el deudor esté constituido en mora, lo cual no se ha producido, pues, quien se constituyó en mora fue precisamente la actora. Afirma que ZZ no ha incurrido en un retardo culpable o deliberado porque siempre estuvo llana a cumplir con su obligación en cuanto la demandante pagara las facturas adeudadas.

h) En la parte petitoria, la demandada pide que se rechace en todas sus partes la demanda de resolución de contrato e indemnización de perjuicios, con costas.

i) En cuanto a la acción subsidiaria de indemnización de perjuicios, la demandada pide que se rechace en todas sus partes, con costas, fundado en las mismas consideraciones de hecho y de derecho indicadas previamente.

## **12.2. En cuanto a la acción reconvenzional**

a) La demandada interpuso acción reconvenzional contra la demandante fundado en que en virtud del mismo contrato de prestación de servicios de telemarketing la demandada reconvenzional no pagó el precio convenido ya que dejó de pagar las facturas a contar del mes de mayo de 2012, cuando quedó pendiente de pago un saldo por la cantidad de \$ 158.770 correspondiente a la Factura N° 3291, de 15 de mayo de 2012. Afirma que a partir de esa fecha, la demandante dejó de pagar en su totalidad las siguientes facturas: i) Factura N° 3358 por la cantidad de \$ 1.798.415; ii) Factura N° 3389 por la cantidad de \$ 2.829.806; iii) Factura N° 3438 por la cantidad de \$ 3.734.871 y iv) Factura N° 3447 por la cantidad de \$ 3.848.022, generando un total impago a la fecha de \$ 12.369.884

b) La demandante reconvenzional indica que en el Contrato se estipuló, en la cláusula decimoséptima, la entrega de una garantía por parte de la demandada reconvenzional ascendente a la cantidad de \$ 9.000.000, con el objeto de hacerla efectiva en caso de incumplimiento de la demandante, garantía que fue cobrada justamente para el pago de las anteriores facturas números 3166 por la cantidad de \$ 2.393.660, 3167 por la cantidad de \$ 5.497.646, 3168 por la cantidad de \$ 498.853 y 3288 por la cantidad de \$ 1.102.562. Expresa, además, que en la cláusula quinta del Contrato las partes estipularon que el pago de los servicios prestados se debía realizar dentro de los siete días corridos posteriores a la recepción de la factura respectiva, cuestión que no ocurrió en relación a las facturas indicadas precedentemente. Finalmente indica que en el párrafo segundo de dicha cláusula el proveedor (ZZ) en caso de atraso, estaba "...autorizado a suspender los servicios hasta que se cancele le respectiva factura y/o poner término ipso facto al contrato".

c) La actora reconvenzional afirma que producto del incumplimiento de la demandada reconvenzional en el pago de las facturas mencionadas, dejó de percibir la cantidad de \$ 12.369.884.

d) En cuanto a la fundamentación jurídica, la demandante reconvenzional alude a los Artículos 1.545, 1.546, 1.556 y 1.557 del Código Civil. En atención a los mismos afirma que la cuantía de los perjuicios sufridos es la cantidad de \$ 12.369.884 correspondiendo al lucro cesante por el no pago de las siguientes facturas: i) Factura N° 3291 de 15 de mayo de 2012 por un saldo pendiente de pago de \$ 158.770; ii) Factura N° 3358 de 29 de junio de 2012 por la cantidad de \$ 1.798.415; iii) Factura N° 3389 de 24 de julio de 2012 por la cantidad de \$ 2.829.806; iv) Factura N° 3438 de 29 de agosto de 2012 por la cantidad de \$ 3.734.871 y v) Factura N° 3447 de 5 de septiembre de 2012 por la cantidad de \$ 3.848.022.

e) El petitum de la acción reconvenzional consiste en que se tenga por interpuesta la acción de indemnización de perjuicios, acogerla en todas sus partes y condenar a la demandada reconvenzional XX a pagar la cantidad de \$ 12.369.884, más intereses y reajustes, con costas.

### **13. RÉPLICA DE LA ACCIÓN PRINCIPAL Y CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA RECONVENZIONAL**

En el otrosí de fs. 89 y siguientes, la demandada reconvenzional contestó la demanda reconvenzional. A fs. 92 la demandante principal evacuó el trámite de réplica de la acción principal.

#### **13.1. Réplica de la acción principal**

a) La actora ratificó en todas sus partes la demanda interpuesta y asevera que en la contestación de la demanda no se desvirtúan de manera alguna los dichos expuestos en la demanda que dicen relación con el incumplimiento de los servicios detallados en el Anexo N° 1 del Contrato. Expresa, además, que la demandada no hace referencia alguna al cumplimiento de lo detallado en el Anexo N° 1, específicamente en la parte del servicio y porcentaje de atención de llamadas;

b) La demandante reconoce el no pago de determinadas facturas, sin embargo este incumplimiento se debió a un incumplimiento anterior de ZZ en lo relativo al porcentaje de atención de llamados establecido en el Anexo N° 1 del Contrato, conforme a lo descrito en las letras a) a la g) del punto N° 1 del escrito de demanda.

c) Indica que es aplicable al Artículo 1.552 toda vez que tratándose de un contrato bilateral la mora de una parte se purga con la mora de la contraria;

d) La demandante ratifica que los incumplimientos contractuales descritos en la demanda consistentes en la falta de atención de llamadas, el ingreso de datos erróneos, la falta de consignación de datos, la falta de seguimiento de los protocolos, la no capacitación de los teleoperadores son infracciones a las obligaciones de hacer expresamente contempladas en el Contrato, que dan lugar, en definitiva, a la resolución del mismo con indemnización de perjuicios;

e) La actora concluye que los perjuicios sufridos derivan tanto de la falta que se cometió a los protocolos establecidos de atención como a la falta de eficacia en la atención de llamadas, las que afectaron directamente las ventas proyectadas para Chile y, por consiguiente, una inversión perdida, que bordea los setenta mil dólares;

#### **13.2. Contestación de la demanda reconvenzional**

a) La demandada reconvenzional afirma que en virtud del Artículo 1.552 del Código Civil la mora de un contratante sana la mora del otro, lo que se conoce por el aforismo “la mora purga la mora”. Indica que sus requisitos son que exista un contrato bilateral y que las obligaciones recíprocas deben cumplirse simultáneamente, los cuales se dan en la especie.

b) Indica que los incumplimientos contractuales descritos en la demanda consistente en la falta de atención de llamadas, el ingreso de datos erróneos, la falta de consignación de datos, la falta de seguimiento de los protocolos, la no capacitación de los teleoperadores son infracciones a las obligaciones de hacer expresamente contempladas en el Contrato.

c) Finaliza su escrito expresando que no cumplió con el pago de las facturas que indica la demandante reconvenzional producto del incumplimiento contractual de esta última, solicitando, en consecuencia, la desestimación de la demanda reconvenzional;

#### **14. DÚPLICA DE LA ACCIÓN PRINCIPAL Y RÉPLICA DE LA ACCIÓN RECONVENCIONAL**

A fs. 102 y siguientes, la demandada evacuó el trámite de la dúplica de la acción principal. A fs. 104 la demandante reconvenicional evacuó el trámite de la réplica de la acción reconvenicional.

##### **14.1. Dúplica de la acción principal**

a) La demandada ratifica todo lo expuesto en el escrito de contestación de la demanda y afirma que cumplió todas y cada una de las obligaciones asumidas en el Contrato y su Anexo N° 1.

b) Expresa que quien realmente dejó de cumplir las obligaciones que imponía el Contrato fue la demandante porque dejó de pagar las facturas, en virtud de lo cual se cobró la garantía otorgada por la demandante y se pagaron algunas de ellas quedando no obstante insolutas las facturas correspondientes a los meses de mayo hasta septiembre de 2012.

c) Finalmente asevera que no se cumplen los requisitos para declarar la resolución contractual que ya señaló en la contestación de la demanda.

##### **14.2. Réplica de la acción reconvenicional**

a) La demandante reconvenicional afirma que la demandada reconvenicional indicó en la contestación de la acción reconvenicional que el incumplimiento de las obligaciones que imponía el Contrato se produjo por parte de la sociedad ZZ y en razón de aquello reconoce no haber pagado los precios estipulados para los servicios prestados. Expresa que tal afirmación es falsa porque la demandada reconvenicional dejó de pagar las sumas estipuladas a contar del mes de enero de 2012 (Factura N° 3166) y que posteriormente se cobró la garantía con la cual se pagaron una serie de facturas quedando impagas otras tantas correspondientes al mes de mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2012, adeudándose aún la cantidad de \$ 12.369.884.

b) Afirma que producto del incumplimiento en el pago de las facturas es que decidió aplicar la cláusula quinta, párrafo segundo, del Contrato, suspendiendo los servicios hasta que se cancele la factura y/o poner término ipso facto al Contrato. Afirma que producto de tal incumplimiento es que suspendió el servicio hasta que se hiciera pago del total adeudado, pago que nunca se hizo.

#### **15. DÚPLICA DE LA ACCIÓN RECONVENCIONAL**

a) La demandada reconvenicional ratifica todos los hechos y fundamentos de derecho que expuso en su escrito de contestación de la demanda reconvenicional;

b) Agrega que el Artículo 1.552 del Código Civil se refiere a lo que se conoce como la mora purga la mora e indica que para que ésta se produzca es necesario la existencia de un contrato bilateral y que las obligaciones recíprocas deben cumplirse simultáneamente, requisitos que se dan en la especie;

c) Ratifica los incumplimientos que imputa a la demandante reconvenicional y expresa que para el eventual caso que se decida que no se ha cumplido con el pago de los documentos citados ello ocurrió como consecuencia del incumplimiento de ZZ en la prestación del servicio contratado.

#### **CONSIDERANDO:**

**Primero.** Naturaleza del arbitraje

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, por lo que este juicio se tramitó conforme con las reglas procedimentales que establece el Reglamento

Procesal de Arbitraje y los Estatutos del CAM Santiago en actual vigencia y con las modificaciones que las partes acordaron (fs. 33-40) y se fallará conforme a Derecho, todo ello según lo dispuesto por las partes en la cláusula arbitral del Contrato objeto del presente arbitraje, las bases de procedimiento y en el Artículo 628 inciso 2° del Código de Procedimiento Civil.

**Segundo.** Principales cláusulas del Contrato

Que, para la correcta resolución de esta controversia y teniendo en cuenta que el fallo que se dicta debe ser conforme a Derecho, es necesario acudir en primer lugar a lo pactado por las partes en el Contrato de Prestación de Servicios de Telemarketing entre XX y ZZ, celebrado el 20 de octubre de 2011 para, de esta manera, determinar los derechos y obligaciones que contrajo cada parte y, de acuerdo a los hechos probados en autos, establecer si efectivamente hubo incumplimiento del Contrato y, en caso de haberlo, si se cumplen los requisitos que hacen procedente la indemnización de perjuicios solicitada por las partes.

Que este Sentenciador formulará las consideraciones que siguen con estricta sujeción al referido contrato celebrado entre las partes y a cada una de las cláusulas contractuales, toda vez que tales son las leyes reguladoras de las relaciones controvertidas entre las partes. En efecto, el Artículo 1.545 del Código Civil expresa que: “todo contrato legalmente celebrado es ley para las partes y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales”. En el caso de autos, el Contrato que rola a fs. 5, 65, 190 y 235 y sus respectivos Anexos N° 1 y 2 que rolan a fs. 197, 198 respectivamente y a fs. 242 y 243 respectivamente, deben tenerse por perfectamente válidos, conforme con los Artículos 1.698, 1.702, 1.703 del Código Civil y 795 N° 5 del Código de Procedimiento Civil.

Que, también para estos efectos, es esencial reproducir en esta sentencia las principales cláusulas contractuales del referido Contrato, toda vez que éste se tiene como íntegramente acreditado por la prueba documental acompañada a los autos.

La cláusula segunda del Contrato, referente a su objeto, expresa que: “El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de Outbound e inbound por parte de la empresa, la cual acepta prestar los servicios contratados por su cuenta y riesgo, obligándose a ello en los términos y condiciones que se señalan en este instrumento”.

La cláusula tercera, párrafo primero, indica que “Los servicios materia del presente contrato se detallan en el Anexo N° 1, el cual se entiende formar parte integrante de este contrato”.

En la cláusula cuarta se establece las obligaciones que en virtud del Contrato contrae la prestadora del servicio ZZ (la Empresa), disponiendo que: “Para el debido cumplimiento del presente contrato la Empresa, asume, de su exclusiva cuenta, el oportuno, exacto y fiel cumplimiento de las siguientes obligaciones: **a)** Acatar fielmente la definición de la estrategia de marketing de los productos y servicios formulados por el Cliente, incluyendo los aspectos comunicacionales, de medios de respuesta, fuentes de datos y criterios de segmentación de potenciales clientes, entre otros; **b)** Enmarcarse estrictamente dentro de los diálogos y esquemas definidos (Script) por el Cliente para las comunicaciones con los potenciales clientes; **c)** Mantener un modelo de datos que sea adecuado a las necesidades del producto definido por el Cliente y proponer mejoras que permitan extender su campo de prestaciones; **d)** Proveer las líneas telefónicas y personal entrenado que sea requerido para prestar los servicios referidos en la cláusula primera; **e)** El personal que La Empresa utilice deberá asistir a las reuniones o programas de entrenamiento que podrá convocar el Cliente cuando lo estime conveniente. Éste deberá comunicar a la Empresa la realización de las reuniones con la anticipación no inferior a tres días hábiles a la fecha de realización; **f)** La Empresa será responsable

de que todas sus actuaciones y procedimientos, incluyendo expresamente los de su personal, se ajusten a las normas legales y reglamentarias que le sean aplicables; **g)** Aplicar, sin excepción alguna, el Script aprobado por el Cliente, para la oferta y promoción de los productos del Cliente...”.

La cláusula quinta expresa que “Por el servicio contratado el Cliente pagará al Proveedor los valores que se indican en el Anexo N° 2, el que se entiende formar parte del presente contrato. Los pagos se realizarán dentro de los siete días corridos posteriores a la recepción de la respectiva factura. En caso de atraso, el Proveedor está autorizado a suspender los servicios hasta que se cancele la respectiva factura y/o poner término ipso facto al contrato. No obstante lo señalado en el párrafo anterior, en caso de mora o simple retardo en el cumplimiento de esta obligación de pago, devengará el interés máximo que la ley permita estipular para operaciones no reajustables en moneda nacional, determinada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, o el organismo que la reemplace, proporcional al tiempo del retardo, que se aplicarán entre la fecha en que debió efectuarse el pago y la fecha de su pago efectivo...”.

La cláusula novena establece las obligaciones que en virtud del Contrato contrae XX, expresando que: “Por su parte, el Cliente asume las siguientes obligaciones: **a)** Avisar y entregar oportunamente a la empresa toda la información necesaria para la implementación de esta actividad, dentro de los plazos que las partes acuerden; **b)** Entregar a la empresa la instrucción necesaria en la forma y oportunidad que este contrato requiera. Lo anterior, únicamente respecto de aquellas materias especiales que son propias de la actividad de agendamiento de visitas que se ha convenido; **c)** Advertir oportunamente a la empresa de los cambios o modificaciones que estime necesario hacer con el objeto de mejorar la actividad de agendamiento de visitas al amparo del presente contrato; **d)** Pagar oportunamente el precio de los servicios objeto de este contrato”.

La cláusula duodécima, relativa a otras obligaciones asumidas por ZZ para con los clientes de la demandante, expresa que: “Durante la relación con potenciales clientes del Cliente, La Empresa estará obligada a que el personal destinado a prestar los servicios convenidos en el presente instrumento, brinden un trato cálido, amigable y profesional, cumpliendo a lo menos con las siguientes obligaciones: **a)** Aplicar sin excepción alguna el Script aprobado por el Cliente para la oferta y promoción de sus productos; **b)** Saludo amable y excelente trato; **c)** Una fraseología clara y simple; **d)** Disposición a atender y ofrecer ayuda al potencial cliente cuando él lo requiera; **e)** Adecuada capacidad para interpretar las necesidades planteadas por el potencial cliente; **f)** Proactividad y amabilidad en la atención; **g)** Clara orientación de servicio y calidad en la atención. Durante la operación, los teleoperadores, supervisores y responsables de los servicios de agendamiento acordados, deben considerar que es primordial; **h)** Enseñar y difundir el uso de las facilidades de los servicios y productos presentados a potenciales clientes durante la actividad de agendamiento”.

La cláusula decimoquinta se refiere a la duración del Contrato y a la terminación unilateral por alguna de las partes, expresando que “la duración del Contrato será de carácter indefinido. No obstante ello, el Proveedor podrá ponerle término en cualquier momento bastando para ello el envío de una comunicación escrita, despachada, a lo menos con 30 días de anticipación, al domicilio del Cliente registrado en este contrato y sin lugar a pago alguno, como indemnización, por dicha terminación o cualquier concepto relacionado con ello. En el evento de que el término anticipado sea solicitado por el Cliente, la comunicación escrita, debe ser despachada, a lo menos con 60 días de anticipación, al domicilio del Proveedor registrado en este contrato. Sin perjuicio de lo anterior, el Proveedor y el Cliente podrán dar término en forma inmediata, en caso de incumplimientos contractuales, servicio deficiente, quiebra o cesión de bienes, insolvencia u otros que puedan afectar

el servicio o intereses de las partes. El aviso se dará mediante carta certificada despachada al domicilio registrado en el contrato, entendiéndose terminado dicho contrato, a partir del tercer día de ingresada al correo la carta respectiva, despachada y sin lugar a pago alguno como indemnización por dicha terminación o cualquier otro concepto relacionado con ello”.

La cláusula decimoséptima, relativa a la garantía, indica que: “el Cliente, en este acto, hace entrega de una Garantía por la suma de \$ 9.000.000 (nueve millones de pesos), bajo los términos y condiciones contempladas en el documento denominado “Acuerdo Depósito de Garantía”, suscrito con esta misma fecha. La Garantía tendrá como vigencia el tiempo de duración del presente contrato, y tiene por objeto caucionar el fiel cumplimiento de la obligación de pago de la factura emitida por el Cliente. Dicha garantía se hará efectiva por el Proveedor, en caso de incumplimiento del Cliente en el pago de una o más facturas emitidas, con relación a los servicios que se presten mediante el presente contrato”.

El Anexo N° 1 titulado “descripción de los servicios” se refiere tanto a las características de las campañas, las características del servicio *Inbound* como a las características del servicio *Outbound*.

Finalmente, en el Anexo N° 2, titulado “precio de los servicios”, se establecen los precios por los servicios *Inbound*, *Outbound* y la línea 600.

### **Tercero: Objeción de documentos**

Que, la demandante XX, a fs. 224 acompañó prueba instrumental, la cual se tuvo por acompañada por resolución de 19 de noviembre de 2013, de fs. 266. La demandada ZZ objetó algunos de estos documentos, particularmente los signados 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 10 y 11, según se explicará a continuación.

Que, la demandada ZZ, en lo principal de fs. 227 acompañó prueba instrumental, la cual se tuvo por acompañada por resolución de 19 de noviembre de 2013, de fs. 266. Estos documentos no fueron objetados por la actora.

Que los documentos acompañados por la actora a fs. 224, signados 1, 2, 3 y 4, consistentes en cuatro correos electrónicos, la demandada los objetó por falsedad o falta de integridad, por no constar en ellos la verdad de las declaraciones que contienen, toda vez que se trata de comunicaciones dirigidas por clientes que habían adquirido el libro de XX al canal de televisión TR o de clientes que reclamaron directamente a la empresa XX por la no entrega del libro que la demandante comercializaba, servicio que, por lo demás, no le correspondía a ZZ, puesto que XX encargó dicho servicio a otra empresa.

Que los instrumentos acompañados por la actora a fs. 224, signados 6 y 7, que consisten en “el listado de devoluciones resumen de llamadas, con resumen de entrega y llamadas fallidas” y “documento con costos de XX”, la demandada los objetó por falta de integridad, fundado en que no consta la veracidad de las declaraciones contenidas en ellos por tratarse de simples documentos privados emanados de la propia parte demandante.

Que el documento aportado por la demandante a fs. 224, signado 8, que se refiere al “informe de gestión emitido por ZZ, mes de mayo y junio de 2012”, la demandada lo objetó por falsedad fundado en que éste no fue emitido ni confeccionado por ZZ porque jamás emitió informes conteniendo esa información afirmando, además, que a simple vista se percibe que el logo institucional no corresponde al que utiliza ZZ sino a una imitación del mismo.

Que, finalmente, ZZ también objetó por falsedad o falta de integridad los documentos acompañados por la actora a fs. 224, signados 10 y 11, que se refieren a cuatro facturas emitidas por TR y una factura emitida por TR1, fundado en que se trata de documentos que emanan de terceras personas ajenas al presente juicio.

Que en relación con los correos electrónicos acompañados por la actora a fs. 224, signados 1, 2 y 3, consta que ellos son instrumentos privados que emanan de terceros que no son parte en este proceso, los cuales no han sido citados al juicio para efectos que reconozcan dichos documentos. En efecto, el primer correo electrónico se trata de un reclamo realizado el 20 de octubre de 2012 por doña J.P., fundado en que los libros comprados el 10 de julio de 2012 no han llegado a sus manos. Este reclamo se realizó contra la empresa TR2. El segundo correo electrónico se refiere al reclamo hecho por don V.J. en representación de su madre doña V.G., enviado el 13 de septiembre de 2013 directamente al correo de XX, consistente en que realizó la compra del libro de XX el 2 de agosto de 2012 y hasta esa fecha aún no lo ha recibido. Afirma que muchas veces se contactó con las líneas telefónicas y las operadoras le indicaban que le devolverían el llamado o que en unos días lo entregarían, pero que no lo contactaron posteriormente. El tercer correo electrónico acompañado por la demandante se refiere a una comunicación por correo electrónico, de 25 de octubre de 2012, entre don E.P. del canal de televisión TR a la empresa XX, indicando el primero a la segunda que: “Tengo otra persona que está llamando al canal. Según ella ha pagado la cuota 3 de 3 en su tarjeta y aún no le llega el libro”.

Que, de este modo, es sabido que respecto al valor probatorio de los instrumentos emanados de terceros, los Tribunales de Justicia han fallado que la manera en que adquiere valor probatorio un instrumento privado emanado de un tercero es que sea reconocido en juicio por éste, cuestión que no ha sucedido en autos, razón por la cual, no es posible determinar la veracidad de las declaraciones contenidas en los mismos por lo que no se podrá dar valor probatorio a dichos instrumentos, debiendo acogerse la objeción contra los mismos.

Que, en relación con el correo electrónico acompañado por la actora a fs. 224, signado 4, consta que éste fue enviado por don C.M., representante de la actora a la abogada doña AB, el cual no puede ser valorado porque emana de la propia parte que lo presenta y que pretende beneficiarse de su contenido, pues, de lo contrario se estaría autorizando que el autor de un documento cree prueba en su propio beneficio. Que, en consecuencia, tratándose de un documento privado emanado de la parte que lo presenta y que pretende beneficiarse de las declaraciones que la misma realiza, no es posible constatar la autenticidad de tales declaraciones, razón por la cual no es posible valorarlo como material probatorio, debiendo acogerse la objeción del mismo.

Que resolviendo la objeción de los instrumentos acompañados por la actora a fs. 224, signados 6 y 7, que consisten en “el listado de devoluciones resumen de llamadas, con resumen de entrega y llamadas fallidas” y “documento con costos de XX”, consta que ellos tienen la naturaleza de ser instrumentos privados que emanan de la propia parte demandante que los presenta, que no consta la autoría de los mismos puesto que no aparecen suscritos por ninguna persona y que, además, han sido objetados por falta de integridad, razón por la cual no consta a este Sentenciador la veracidad de los datos expuestos, debiendo acogerse la objeción documental.

Que, en lo que concierne al documento aportado por la demandante a fs. 224, signado 8, que se refiere al “informe de gestión emitido por ZZ, mes de mayo y junio de 2012”, y objetado por falsedad, fundado en que éste no fue emitido ni confeccionado por ZZ, cabe acoger la objeción porque dichos documentos no aparecen suscritos ni firmados por ZZ, no constando la veracidad de las declaraciones contenidas en los mismos.

Que, finalmente, resolviendo la objeción de los documentos acompañados por la actora a fs. 224, signados 10 y 11, que se refieren a cuatro facturas emitidas por TR y una factura emitida por TR1, fundado en que se trata de documentos que emanan de terceras personas ajenas al presente juicio, no cabe más que decir que deberá acogerse la objeción porque efectivamente se trata de documentos emanados de terceras personas que no son parte en el presente juicio y que no han sido citados a juicio a reconocerlos.

#### **Cuarto: La controversia en torno al incumplimiento del Contrato**

Que, en lo medular, respecto a las acciones principales, mientras en su demanda y réplica la demandante afirma que la demandada incumplió las obligaciones que nacen del Contrato, específicamente las obligaciones indicadas en las cláusulas cuarta, duodécima, decimosexta y en el Anexo N° 1, hechos que, según explica, hacen procedente que se declaren tales incumplimientos y que, producto de los mismos, se declare la resolución del Contrato y se condene a la demandada a pagar una indemnización de perjuicios; en cambio, la demandada, en su contestación y dúplica expresa que cumplió debidamente las obligaciones que generó el Contrato, por lo que pidió que la demanda tanto principal como subsidiaria sean desestimadas en todas sus partes.

Que, por otra parte, respecto de la acción reconvencional de indemnización de perjuicios, mientras la demandante reconvencional afirma en su demanda y réplica que la demandada reconvencional no pagó cinco facturas dentro del plazo estipulado en el Contrato, lo que constituye un incumplimiento contractual, cantidad que asciende a \$ 12.369.884 y que reclama a título de indemnización de perjuicios; en cambio, la demandada reconvencional asevera en la contestación y dúplica reconvencionales que tiene aplicación el Artículo 1.552 del Código Civil, no encontrándose en mora y que, en el evento que se estime que no se ha cumplido con el pago de las facturas, tal hecho sólo fue a causa del incumplimiento contractual de parte de ZZ.

Que para resolver las diversas acciones objeto de la controversia de autos, es necesario tener presente los incumplimientos que se imputan las partes, todo ello a la luz de las estipulaciones contractuales contenidas en el Contrato de Prestación de Servicios de Telemarketing y su respectivo Anexo N° 1, celebrado entre las partes el 20 de octubre de 2011, y la prueba de los hechos pertinentes substanciales y controvertidos fijados en la interlocutoria de prueba que rola a fs. 113.

Para mejor entendimiento de esta sentencia definitiva, el suscrito se referirá en primer lugar a las acciones de resolución de contrato e indemnización de perjuicios y a la subsidiaria de indemnización de perjuicios interpuestas por la demandante XX y, luego, a la acción reconvencional de indemnización de perjuicios impetrada por ZZ.

#### **Quinto. La acción de resolución de contrato más indemnización de perjuicios interpuestas por la demandante XX**

Que, la demandante expresa que se han producido varios incumplimientos contractuales imputables a la demandada ZZ. Estos incumplimientos dicen relación con: **a)** incumplimiento de la efectividad de atención de llamadas; **b)** incumplimiento de la cantidad de llamadas que pueden recibir mensualmente; **c)** incumplimiento de la idoneidad del personal que operará; **d)** falta de seguimiento de los protocolos y capacitación entregada a los operadores de ZZ; **e)** omisión de datos entregados por los clientes a ZZ; **f)** daño grave a la imagen y reputación de la demandante al no seguir los modelos adecuados; **g)** no utilizar una fraseología clara y simple; **h)** no tener la disposición para atender y ofrecer ayuda al cliente; **i)** falta de claridad en el servicio y; **j)** falta de proactividad en la atención.

Que, por otro lado, la demandada afirma que cumplió con todas las obligaciones emanadas del Contrato y del Anexo N° 1, aplicando en todo momento los diálogos y esquemas definidos por la demandante, proporcionando una clara efectividad en la atención de los llamados telefónicos, atención a los clientes, utilización de infraestructura adecuada y de personal idóneo, siendo falsas y carentes de justificación las afirmaciones de la demandante en cuanto a que ZZ incumplió sus obligaciones.

Que para determinar si existieron los referidos incumplimientos es necesario revisar la prueba rendida por las partes en autos.

Que respecto de la prueba testimonial, la demandante presentó al testigo don K.Z. cuya declaración consta a fs. 119. En relación con los incumplimientos contractuales imputados a la demandada, el testigo afirma que hubo una gran cantidad de reclamos a XX por los procedimientos de atención del call center en el sentido que los clientes tenían largos tiempos de espera y en algunas oportunidades un corte de la comunicación. Expresa que en razón de ello se buscó mejorar entre ambos el protocolo de atención del call center a través de la capacitación y algunos tips entregados en razón de la experiencia obtenida en otros países. Asevera el testigo que, sin embargo, en cada uno de los informes que fueron enviados por ZZ había diferencias entre los porcentajes acordados por ambos y que por parte de doña Q.M., la ejecutiva que nos atendía, siempre existió una disposición a mejorar esas falencias. Sin embargo no se pudo llegar a los estándares que necesitaba XX para desarrollar su negocio.

Que, el referido testigo don K.Z. también expresa que hubo reclamos ante el Sernac los cuales principalmente estaban basados en la deficiencia del operador del call center y de la llegada del producto al cliente; que tomó conocimiento de algunos reclamos efectuados a través del sitio web del Sernac. Afirma, finalmente, que los reclamos comenzaron a llegar por correo electrónico y telefónicamente en la última parte del primer y segundo trimestre de 2012.

Que la demandante, para acreditar los incumplimientos que imputa a la demandada, acompañó a fs. 224, signados 1, 2, 3 y 4, correos electrónicos que contienen reclamos de clientes ante el Sernac. El primer correo electrónico se trata de un reclamo realizado el 20 de octubre de 2012 por doña J.P., fundado en que los libros comprados el 10 de julio de 2012 no han llegado a sus manos. Este reclamo se realizó contra la empresa TR2. El segundo correo electrónico se refiere al reclamo hecho por don V.J. en representación de su madre doña V.G., efectuado el 13 de septiembre de 2013 directamente al correo de XX, consistente en que realizó la compra del libro de XX el 2 de agosto de 2012 y hasta esa fecha aún no lo ha recibido. Afirma que muchas veces se contactó con las líneas telefónicas y las operadoras le indicaban que le devolverían el llamado o que en unos días lo entregarían, pero que no lo contactaron posteriormente. El tercer correo electrónico acompañado por la demandante se refiere a una comunicación por correo electrónico de 25 de octubre de 2012, entre don E.P. del canal de televisión TR a la empresa XX, indicando el primero a la segunda que: "Tengo otra persona que está llamando al canal. Según ella ha pagado la cuota 3 de 3 en su tarjeta y aún no le llega el libro". Finalmente, el cuarto correo electrónico fue enviado por don C.M., representante de la actora a la abogada doña AB, expresando que "Algunos casos de clientes molestos por el Sernac motivo atraso de entrega debido el envío tarde de relatorio de call center a XX que por su vez entregaba los emails a TR3 empresa responsable por la demora de entrega de productos". Luego indica a siete personas que efectuaron reclamos, algunos al canal y otros al Sernac.

Que tales documentos, como ya se dijo, fueron objetados por la demandada, objeciones que fueron acogidas por las razones expresadas en el considerando tercero precedente, quedando impedido este Sentenciador de darles valor probatorio en juicio.

Que, a mayor abundamiento, en el evento de otorgarles valor probatorio a la prueba documental aportada por la demandante, ésta demuestra que existieron algunos problemas, los cuales son comunes en este tipo de contratos, no pudiendo exigirse a ZZ que garantice que no habrá ningún problema en la ejecución del Contrato. Objetivamente, a juicio de este Sentenciador, es justo concluir que ZZ cumplió las obligaciones que contrajo en virtud del Contrato, pues, no se ha demostrado lo contrario y que, los problemas existentes no son más que los comunes a toda actividad, que se trató de defectos e inconvenientes que surgieron a lo largo de la ejecución del Contrato y que son los comunes o intrínsecos a la actividad de call center.

Que los diversos incumplimientos que la actora imputa a la demandada, consistentes sucintamente en: **a)** incumplimiento de la efectividad de atención de llamadas; **b)** incumplimiento de la cantidad de llamadas que pueden recibir mensualmente; **c)** incumplimiento de la idoneidad del personal que operará; **d)** falta de seguimiento de los protocolos y capacitación entregada a los operadores de ZZ; **e)** omisión de datos entregados por los clientes a ZZ; **f)** daño grave a la imagen y reputación de la demandante al no seguir los modelos adecuados; **g)** no utilizar una fraseología clara y simple; **h)** no tener la disposición para atender y ofrecer ayuda al cliente; **i)** falta de claridad en el servicio y; **j)** falta de proactividad en la atención; no resultan probados en autos, pues, no se ha aportado ninguna prueba que permita acreditar las afirmaciones hechas por la demandante a la demandada.

Que, además, los hechos que afirma el testigo don K.Z. no permiten tener por acreditados los diversos incumplimientos que la actora imputa a la demandada, más si tal declaración, en cuanto a la época de ocurrencia de los incumplimientos es diversa de la que afirma la actora en la propia prueba documental aportada a los autos.

Que, el Artículo 1.698 del Código Civil contiene la regla de la carga de la prueba, expresando que “Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta”, en virtud de la cual la demandante es quien tiene la carga de la prueba de los hechos que constituyen los incumplimientos contractuales que imputa a la demandada.

Que el resto de la prueba documental acompañada por la actora a fs. 224 consistente en el Contrato de Prestación de Servicios de Telemarketing signado 5, el correo electrónico de don X.G. que informa el término de los servicios signado 12 y, el listado efectivo en Excel de los llamados recibidos signado 13, no permiten tener por acreditados los incumplimientos que la demandante imputa a la demandada.

Que, en consecuencia, del mérito de autos y de la prueba documental y testimonial rendida conforme a Derecho, no es posible tener por acreditados los hechos que constituyen los incumplimientos que la demandante imputa a la demandada.

#### **Sexto: Requisitos de la resolución contractual**

Que, la primera acción impetrada por la demandante es la resolución contractual. Como se sabe, la resolución es una ineficacia contractual sobrevenida en virtud de la cual se permite a una de las partes dejar sin efecto un contrato que produce obligaciones recíprocas ante el incumplimiento de una de ellas.

Que el Artículo 1.489 del Código Civil expresa que “en los contratos bilaterales va envuelta la condición resolutoria de no cumplirse por uno de los contratantes lo pactado. Pero en tal caso podrá el otro contratante pedir a su arbitrio o la resolución o el cumplimiento del Contrato, con indemnización de perjuicios”.

Que, para que proceda la resolución contractual es necesario que exista un incumplimiento contractual, el cual debe ser grave, esencial o significativo, pues, de lo contrario, este remedio sería utilizado para deshacerse de contratos molestos o meramente inconvenientes.

Que, según explica Hernán Corral Talciani (Contratos y daños por incumplimiento, edit. Abeledo Perrot/Legal Publishing, Santiago, 2010, págs. 226 y 227), tradicionalmente se ha sostenido que la resolución sólo procede ante un incumplimiento imputable al deudor y que debe estar constituido en mora. Asevera que la doctrina actual acertadamente ha distinguido el derecho del acreedor a pedir la resolución del Contrato y el derecho a reclamar indemnización de perjuicios por el incumplimiento, siendo diferentes los requisitos que deben configurarse para que procedan ambas acciones. En efecto, la imputabilidad no es exigida para la resolución, sólo sería necesaria para la obligación de indemnizar perjuicios; y lo propio cabe decir respecto de la mora la cual sólo es necesaria para pedir los perjuicios de las obligaciones de dar o hacer, pero no para resolver el contrato.

Que, según lo explicado, para determinar si es procedente la acción de resolución contractual, la cuestión estriba en establecer si la demandante ha acreditado conforme a Derecho los incumplimientos que imputa a la demandada, cuestión que no ha sucedido en autos toda vez que la prueba documental y testimonial aportada por la misma no es capaz de acreditar jurídicamente un incumplimiento contractual.

Que, a mayor abundamiento, para que la resolución del Contrato sea declarada judicialmente es necesario que los incumplimientos sean esenciales, graves o significativos de las obligaciones contraídas por la demandada en virtud del Contrato y de los Anexos N°s. 1 y 2 ya referidos, hechos que de acuerdo al mérito de autos no constan en el proceso, debiendo rechazarse la referida acción de resolución del Contrato como se dirá en la parte resolutive de esta sentencia.

#### **Séptimo: Acción de indemnización de perjuicios**

Que, la demandante, además de la resolución del Contrato solicitó una indemnización de perjuicios. Que para que sea procedente la acción de indemnización de perjuicios en sede contractual es necesario analizar cada uno de sus requisitos, es decir, que exista un incumplimiento contractual que produzca daño al otro contratante, que sea imputable por culpa o dolo, que exista una relación de causalidad entre el incumplimiento y el daño generado y finalmente que exista mora.

Que como se ha dicho en los considerandos precedentes y conforme con el mérito de autos, este Sentenciador no ha logrado la convicción en cuanto a la existencia de los incumplimientos alegados o afirmados por la demandante y, por lo mismo, consecuentemente, mal podría establecerse la obligación de indemnizar perjuicios.

Que no estando acreditado los incumplimientos contractuales que alude la demandante, resulta innecesario continuar analizando los demás requisitos que hacen procedente la acción de indemnización de perjuicios, acción que se rechazará según se expresará en lo resolutive de esta sentencia.

#### **Octavo: Acción subsidiaria de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la demanda**

Que, en el primer otrosí del escrito de fs. 41, la actora, en subsidio de la acción impetrada en lo principal, interpuso una acción de indemnización de perjuicios. Los argumentos de hecho y de derecho en que funda esta acción son los mismos indicados para la acción de resolución de contrato con indemnización de perjuicios descritos previamente.

Que en cuanto a la acción subsidiaria de indemnización de perjuicios, la demandada pide que se rechace en todas sus partes, con costas, fundado en las mismas consideraciones de hecho y de derecho indicadas respecto de la primera acción deducida.

Que, como ya se dijo en el considerando precedente, para acoger la acción de indemnización de perjuicios es necesario que concurren todos los requisitos necesarios para su procedencia y, en este caso concreto, ya se afirmó que de acuerdo con la prueba rendida en autos no existen antecedentes fácticos que acrediten los diversos incumplimientos que afirma la actora.

Que, en consecuencia, no es posible jurídicamente y conforme con los hechos de autos aseverar que la demandante incumplió las obligaciones contraídas en virtud del Contrato, razón por la cual es improcedente acoger la presente acción indemnizatoria, la cual será rechazada en todas sus partes según se expresará en la parte resolutive de la sentencia.

#### **Noveno: Acción reconvenzional de indemnización de perjuicios**

Que, la actora reconvenzional impetró acción de indemnización de perjuicios contra XX con el objeto que se declare que dicha sociedad le adeuda la cantidad de \$ 12.369.884 fundado en que en virtud del mismo contrato de prestación de servicios de telemarketing la demandada reconvenzional no pagó el precio convenido ya que dejó de pagar las facturas a contar del mes de mayo de 2012, cuando quedó pendiente de pago un saldo por la cantidad de \$ 158.770 correspondiente a la factura N° 3291, de 15 de mayo de 2012. Afirma que a partir de esa fecha, la demandante dejó de pagar en su totalidad las siguientes facturas: i) Factura N° 3358 por la cantidad de \$ 1.798.415; ii) Factura N° 3389 por la cantidad de \$ 2.829.806; iii) Factura N° 3438 por la cantidad de \$ 3.734.871 y iv) Factura N° 3447 por la cantidad de \$ 3.848.022.

Que la demandante reconvenzional también indica que en el Contrato se estipuló, en la cláusula decimoséptima la entrega de una garantía por parte de la demandada reconvenzional ascendente a la cantidad de \$ 9.000.000, con el objeto de hacerla efectiva en caso de incumplimiento de la demandante, garantía que fue cobrada justamente para el pago de anteriores facturas como son las números 3166 por la cantidad de \$ 2.393.660, 3167 por la cantidad de \$ 5.497.646, 3168 por la cantidad de \$ 498.853 y 3288 por la cantidad de \$ 1.102.562. Expresa, además, que en la cláusula quinta del Contrato las partes estipularon que el pago de los servicios prestados se debía realizar dentro de los siete días corridos posteriores a la recepción de la factura respectiva, cuestión que no ocurrió en relación a las facturas indicadas precedentemente. Finalmente indica que en el párrafo segundo de dicha cláusula el proveedor (ZZ) en caso de atraso, estaba "...autorizado a suspender los servicios hasta que se cancele la respectiva factura y/o poner término *ipso facto* al contrato".

Que, la demandada reconvenzional afirma que en virtud del Artículo 1.552 del Código Civil la mora de un contratante sana la mora del otro, lo que se conoce por el aforismo "la mora purga la mora". Indica que sus requisitos son que exista un contrato bilateral y que las obligaciones recíprocas deben cumplirse simultáneamente, los cuales se dan en la especie. Afirma que los incumplimientos contractuales descritos en la demanda consistente en la falta de atención de llamadas, el ingreso de datos erróneos, la falta de consignación de datos, la falta de seguimiento de los protocolos, la no capacitación de los teleoperadores son infracciones a las obligaciones de hacer expresamente contempladas en el Contrato. Finalmente, expresa que no cumplió con el pago de las facturas que indica la demandante reconvenzional producto del incumplimiento contractual de esta última, solicitando, en consecuencia, la desestimación de la demanda reconvenzional.

Que, para resolver la controversia mencionada en primer lugar se debe atender a la prueba rendida en autos la cual tendría por objeto acreditar los incumplimientos que imputa la actora reconvenzional

a la demandada reconvencional, específicamente el incumplimiento de la obligación de pago del precio por los servicios prestados todo ello en conformidad con lo establecido en el Contrato y sus Anexos.

Que, la actora reconvencional acompañó prueba documental que se encuentra agregada a estos autos, particularmente la acompañada en el tercer otrosí del escrito corriente a fs. 72 y en lo principal del escrito de fs. 227.

Que, de la prueba documental acompañada por la actora reconvencional, la cual no fue objetada por la contraria, puede establecerse que emitió una serie de facturas contra la demandada por las siguientes cantidades: **i)** Factura N° 3291, de 15 de mayo de 2012 cuyo saldo por falta de pago fue la cantidad de \$ 158.770; **ii)** Factura N° 3358 por la cantidad de \$ 1.798.415; **iii)** Factura N° 3389 por la cantidad de \$ 2.829.806; **iv)** Factura N° 3438 por la cantidad de \$ 3.734.871 y **v)** Factura N° 3447 por la cantidad de \$ 3.848.022.

Que, a fs. 115 ZZ presentó una lista de testigos cuyas declaraciones constan en las respectivas actas de declaraciones de testigos de fs. 122 y 124. En la primera declara el testigo don E.J., controller financiero, quien afirma, en síntesis, que a él se le dio una instrucción de cobrar una boleta de garantía de aproximadamente nueve millones de pesos, otorgada por XX, con el objeto de pagar unas facturas que estaban pendientes de pago, cuestión que se hizo. Afirma también que otras facturas por una cantidad de doce millones de pesos se encuentran pendientes de pago, lo que constituye un perjuicio para ZZ. En la segunda declara doña C.G., factor de comercio, quien afirma, en síntesis, que el incumplimiento del Contrato lo constituye el no pago de las facturas que ocasionó la suspensión del servicio; que el cliente se comprometió a pagar y que no cumplió; y que el perjuicio equivale al no pago de las facturas cuyo monto es de doce millones de pesos aproximadamente.

Que, por otra parte, la demandada reconvencional asevera que efectivamente no se pagaron las respectivas facturas, agregando que el motivo del no pago de tales facturas es el incumplimiento de las obligaciones de la actora reconvencional.

Que, además, consta de los documentos acompañados en lo principal de fs. 227, signados 2, 3, 5 y 6, todos no objetados, que la demandante reconvencional cobró la boleta de garantía por nueve millones de pesos y que con esos dineros se pagó del precio de las facturas números 3166, 3167 y 3168 todas de 24 de enero de 2012.

Que del mérito de autos aparece acreditado que la demandada reconvencional no pagó oportunamente las facturas números 3166, 3167 y 3168, todas de 24 de enero de 2012; que la demandante reconvencional cobró la garantía estipulada en la cláusula decimoséptima del Contrato con el objeto de pagarse de tales facturas; que posteriormente la demandante reconvencional continuó cumpliendo los servicios en virtud de los cuales cobró el precio estipulado emitiéndose contra la demandada reconvencional las facturas números 3291, 3358, 3389, 3438 y 3447, las cuales, como ya se dijo, no han sido pagadas.

Que, en consecuencia, en virtud de la prueba documental analizada, las declaraciones de testigos y la propia confesión de la demandada reconvencional este Sentenciador tendrá por acreditado el incumplimiento en el pago de las siguientes facturas: **i)** Factura N° 3291, de 15 de mayo de 2012 por la cantidad de \$ 158.770; **ii)** Factura N° 3358 por la cantidad de \$ 1.798.415; **iii)** Factura N° 3389 por la cantidad de \$ 2.829.806; **iv)** Factura N° 3438 por la cantidad de \$ 3.734.871 y **v)** Factura N° 3447 por la cantidad de \$ 3.848.022, las cuales hacen un total de \$ 12.369.884 que se le adeudan a la actora reconvencional.

Que, para que esa excepción sea procedente es necesario que la demandada acredite que la demandante tampoco ha cumplido ni se encuentra llana a cumplir su obligación recíproca.

Que, como se ha afirmado, la demandada reconvenzional, en conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1.698 del Código Civil, no ha acreditado en autos los incumplimientos que imputa a la actora reconvenzional, razón por la cual no es procedente acoger esta excepción.

Que, además, el Contrato que es Ley para las partes, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1.545 del Código Civil, establece en la cláusula decimoquinta que “la duración del Contrato será de carácter indefinido. No obstante ello, el Proveedor podrá ponerle término en cualquier momento bastando para ello el envío de una comunicación escrita, despachada, a lo menos con 30 días de anticipación, al domicilio del Cliente registrado en este contrato y sin lugar a pago alguno, como indemnización, por dicha terminación o cualquier concepto relacionado con ello. En el evento de que el término anticipado sea solicitado por el Cliente, la comunicación escrita, debe ser despachada, a lo menos con 60 días de anticipación, al domicilio del Proveedor registrado en este contrato. Sin perjuicio de lo anterior, el Proveedor y el Cliente podrán dar término en forma inmediata, en caso de incumplimientos contractuales, servicio deficiente, quiebra o cesión de bienes, insolvencia u otros que puedan afectar el servicio o intereses de las partes. El aviso se dará mediante carta certificada despachada al domicilio registrado en el contrato, entendiéndose terminado dicho contrato, a partir del tercer día de ingresada al correo la carta respectiva, despachada y sin lugar a pago alguno como indemnización por dicha terminación o cualquier otro concepto relacionado con ello”.

Que la referida cláusula contractual permite a cualquiera de las partes poner término unilateralmente al contrato en el evento de incumplimientos contractuales, derecho que ninguna de las partes utilizó, lo que hace presumir que ZZ cumplió cabalmente con las obligaciones, pues, de lo contrario, la demandante principal hubiera utilizado dicha prerrogativa.

Que, a mayor abundamiento, la cláusula quinta del Contrato expresa que “Por el servicio contratado el Cliente pagará al Proveedor los valores que se indican en el Anexo N° 2, el que se entiende formar parte del presente contrato. Los pagos se realizarán dentro de los siete días corridos posteriores a la recepción de la respectiva factura. En caso de atraso, el Proveedor está autorizado a suspender los servicios hasta que se cancele la respectiva factura y/o poner término *ipso facto* al contrato...”.

Que la propia demandante reconvenzional afirma que de conformidad con lo estipulado en la cláusula quinta del Contrato, frente al no pago de las facturas números 3291, 3358, 3389, 3438 y 3447 procedió a suspender los servicios, hechos que no han sido desvirtuados por la demandada reconvenzional, razón por la cual, no es posible acoger la excepción de contrato no cumplido.

Que, en virtud de lo anterior y acreditado el incumplimiento contractual de la demandada reconvenzional consistente en el no pago del precio por los servicios prestados, sólo resta referirse a los demás requisitos de la responsabilidad contractual.

Que, en cuanto a la imputabilidad, para que sea procedente la indemnización de perjuicios es necesario que el incumplimiento de la obligación sea imputable de manera culpable o dolosa. A este respecto, el Artículo 1.547 inciso tercero del Código Civil indica que “la prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega”. De esta manera, la doctrina asevera que la culpa contractual se presume y, en el caso concreto de autos, cabe afirmar que el incumplimiento de parte de la demandada reconvenzional en el pago del precio del servicio prestado por la actora reconvenzional es indiciario de la culpa, no existiendo prueba en

autos que justifique alguna causal de exoneración de responsabilidad, debiendo tenerse dicho incumplimiento como culpable.

Que, en lo que respecta a la mora, cabe tener presente que ésta se define como el retardo culpable del deudor en el cumplimiento de su obligación y que persiste luego del requerimiento del acreedor. En cuanto a este requisito de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1.553 del Código Civil, el deudor está en mora (N° 1) cuando no ha cumplido la obligación dentro del término estipulado, salvo que la ley en casos especiales exija que se requiera al deudor para constituirle en mora.

Que, en cuanto a este último requisito, del Contrato consta que el pago de las facturas debía realizarse en el plazo convenido por las partes en la cláusula quinta del Contrato, esto es, dentro de los siete días corridos posteriores a la recepción de la respectiva factura. Que atendidas las fechas de las facturas impagas, esto es, la Factura N° 3291, de 15 de mayo de 2012; la Factura N° 3358 de 29 de junio de 2012; la Factura N° 3389 de 24 de julio de 2012; la Factura N° 3438 de 29 de agosto de 2012 y la Factura N° 3447 de 5 de septiembre de 2012, consta que transcurrió con creces el plazo estipulado para pagarlas y que dicho pago no fue hecho por la demandada reconvenional, encontrándose en mora en el cumplimiento de su obligación, de conformidad con lo dispuesto en el N° 1 del Artículo 1.553 del Código Civil.

Que, en consecuencia, encontrándose configurados el incumplimiento contractual consistente en el no pago del precio de las facturas ya referidas lo cual produjo un daño, que dicho pago no se efectuó por culpa del deudor, que los daños generados tienen como causa el incumplimiento culpable de una de las obligaciones esenciales estipuladas en el Contrato y que la demandada reconvenional se encontraba en mora, se cumplen todos los requisitos que hacen procedente acoger la acción reconvenional de indemnización de perjuicios en sede contractual impetrada por ZZ y, por tanto, se condena a la demandada a pagar la cantidad de \$ 12.369.884 más intereses, reajustes, según se expresará en la parte resolutive de la sentencia.

**Décimo: Costas**

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 no obstante que la demandante fue totalmente vencida en esta causa, a juicio de este Sentenciador, ha tenido motivo plausible para litigar.

**Undécimo:** Que, para mayor claridad, este Sentenciador deja constancia que las consideraciones precedentes y la decisión de la cuestión controvertida son consecuencia de la valoración de toda la prueba de autos. En particular se ha apreciado la prueba documental acompañada por la demandante, que se encuentra agregada a estos autos, concretamente la acompañada en el escrito corriente a fs. 224; la prueba documental aportada por la demandada, particularmente la acompañada en los escritos corrientes a fs. 72 y 227; el acta de declaración del testigo presentado por la demandante que consta a fs. 119; las actas de declaración de los testigos presentados por la demandada de fs. 122 y 124.

De acuerdo con lo expuesto, fundamentos que anteceden, y lo dispuesto por los Artículos 1.545, 1.546, 1.547, 1.560 y siguientes, 1.698 y siguientes del Código Civil; 160, 170, 313, 318, 327, 341, 342, 346, 356, 357, 358, 363 y siguientes, 384, 385 y siguientes, 428, 628 y siguientes del Código de Procedimiento Civil; 222 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales y las reglas de procedimiento acordadas en el primer comparendo,

**RESUELVO:**

- 1º. Que se rechaza en todas sus partes la demanda de resolución de contrato con indemnización de perjuicios impetrada por XX en lo principal de fs. 41;
- 2º. Que se rechaza en todas sus partes la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por XX en el primer otrosí de fs. 41;
- 3º. Que se acoge en todas sus partes la acción reconvencional de indemnización de perjuicios solicitada por ZZ y se condena a XX a pagar la cantidad de \$ 12.369.884 a título de indemnización de perjuicios, más intereses y reajustes;
- 4º. Que se rechaza la excepción perentoria de contrato no cumplido opuesta por la demandada reconvencional;
- 5º. 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;
- 6º. Que se designa a la Directora Ejecutiva y Secretaria General del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago doña Karin Helmlinger Casanova para que proceda a notificar esta sentencia definitiva.
- 7º. Que se designa al Notario Público 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.