

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia  
JUZGADO : 9º Juzgado Civil de Santiago  
CAUSA ROL : C-20211-2014  
CARATULADO : CONECTIVIDAD Y TELECOMUNICACIONES  
S.A. / CLARO CHILE S.A

Santiago, diecinueve de Febrero de dos mil dieciocho

VISTOS:

A fojas 1, comparece don Julián Román Aldunate, empresario, en representación de CONECTIVIDAD Y TELECOMUNICACIONES S.A., sociedad del giro de su denominación, ambos con domicilio para estos efectos en Agustinas N°1357, piso 6º, Santiago, demanda en juicio ordinario de terminación de contrato con indemnización de perjuicios a la empresa de telecomunicaciones CLARO CHILE S.A., representada legalmente por don Paul Gálvez Cortés, ingeniero comercial y por don Mauricio Escobedo Vásquez, ignora profesión u oficio, todos domiciliados en avenida del Cóndor N°880, Huechuraba, Santiago.

Su parte comercializa servicios de telefonía móvil, constituida para ese efecto el año 2008. Su relación con la demandada proviene de su carácter de distribuidor al consumidor final. El modelo de negocios lo impone Claro pero el contrato contiene cláusulas contrarias a derecho que provocan una alteración del mismo haciendo pasar los riesgos del empresario principal y rompiendo el equilibrio contractual, con lo que afecta la conmutatividad y la buena fe; oculta procedimientos, metodología, estructuras financieras contenidas en anexos no insertos en el contrato, destinados a hacer fracasar a los distribuidores.

Claro Chile S.A. para desarrollar su giro, particularmente la promoción y servicios de telefonía móvil, venta de equipos, planes y servicios asociados a la telefonía digital requiere acceder al consumidor final



Foja: 1

y para ese propósito invita a participar a empresas interesadas en ser distribuidores de Claro Chile Telefonía Móvil, para que éstos comercialicen sus productos bajo las condiciones, precios y modalidades que impone Claro S.A. El distribuidor (pyme) recibe de Claro S.A. el pago de una comisión. El proceso se inicia con una calificación que hace Claro de los postulantes quienes deben poseer una capacidad económica que le asegure a Claro que el distribuidor posee el capital necesario para adquirir una cantidad de equipos y accesorios necesarios para la venta de los planes de telefonía móvil, contar con un equipo humano significativo que genere una fuerza de venta importante, implementar tecnología, etc. En la selección de los distribuidores es determinante que el empresario pyme actúe como una especie de socio y coloque un capital importante o garantice a Claro Chile ciertas obligaciones (cauciones del contrato) lo que desvirtúa la calidad de comisionista que debe tener un distribuidor. Así cada distribuidor debe entregar a Claro una boleta de garantía o una hipoteca, bajo la supuesta causa de que garantizará la entrega de equipos y funcionará como una línea de crédito garantizada; sin embargo, Claro utiliza esta boleta para garantizar pérdidas que inevitablemente experimentará el distribuidor como consecuencia de la aplicación del modelo de negocio. Si existen estas exigencias no se explica por ejemplo por qué surge un contrato de comodato de los equipos. Cuando el distribuidor reúne las condiciones económicas para someterse al negocio de distribución de servicios, la empresa le impone un contrato tipo con cláusulas no negociables, denominado “contrato de distribución”, que solo se puede adherir, sin posibilidad de mediar posibilidad alguna de negociación de sus términos o condiciones desarrolladas como parte del negocio base.

Una vez verificado que el interesado reúne los requisitos, se suscriben 3 contratos: Contrato de Distribución, Comodato de Equipos y Accesorios, y Arrendamiento de Punto de Venta, este último entregado por Claro Chile S.A. mediante el pago de una renta de arrendamiento.

El contrato de distribución es estándar, contiene cláusulas de reenvío a manuales de procedimientos o tablas para el cálculo y pago de comisiones que no se insertan. La aplicación, interpretación y ejecución queda sometida



Foja: 1

a procedimientos de conveniencia de Claro por la vía del reenvío. Los anexos están fuera y son complejos, con intrincados mecanismos de cálculo de comisiones y condiciones que hacen incierto el pago de la retribución, aplicando descuentos arbitrarios o no autorizados por la ley, así como provisiones o retenciones no justificadas. No existe mecanismo de rendición de descuentos, ni procedimientos de ajuste, gravando al distribuidor. Así por ejemplo, éste tiene derecho al pago de una comisión, cada vez que venda planes de telefonía, con ese ingreso debe solventar todos los costos directos de la explotación del negocio, pagar arriendo, sueldo, imposiciones, impuestos. La comisión es la retribución al sacrificio del distribuidor. La única forma de acceder a ella es vendiendo los productos y servicios de Claro, bajo sus condiciones y modalidades.

Cada vez que un distribuidor presente un negocio a Claro Chile S.A. (venta de plan de telefonía) es éste, quien toma la decisión de vender o no el plan, esta facultad no corresponde al distribuidor, quien solo materializa la venta, sujeto a aprobación de Claro, así se devenga la comisión, lo que se traduce en los ingresos del distribuidor. Por lo tanto su labor es sólo comercialización, ser un canal de venta de los productos y servicios de Claro Chile S.A. Concluida su función, desaparece toda obligación de garantía de fidelidad del cliente, pues corresponderá a la compañía Claro, prestar un servicio eficiente y de una calidad mediana para fidelizar a sus usuarios, proceso posterior a la venta, siendo responsabilidad de Claro Chile S.A. No es justo ni equitativo que Claro imponga a sus distribuidores una “obligación de garantía respecto de los planes que vende”, consistente en transformar al distribuidor en una especie de aseguradora del plan de telefonía vendido, condicionando el pago de la comisión a una garantía de 6 meses de permanencia del cliente en la compañía Claro, bajo sanción de hacer devolución de la comisión pagada, si éste (el cliente) por cualquier causa, razón o motivo, decide abandonar el servicio contratado.

Hay una conducta abusiva e ilegal en esta modalidad impuesta por Claro, dado que hace pesar sobre el distribuidor una obligación diversa a la naturaleza de su contrato, impone obligaciones que ni siquiera la ley autoriza ya que la portabilidad numérica permite a los clientes cambiarse de



**Foja: 1**

compañía, sin que exista una permanencia obligatoria mínima; sin embargo, a los distribuidores se les exige garantizar esa permanencia. Tal obligación no depende de la voluntad del distribuidor, e implica asumir riesgos que escapen a su ámbito o posibilidad de control, salvo el de interpretar las obligaciones del distribuidor más allá de toda lógica.

El contrato de distribución se basa en función de la comisión por venta o comercialización final de los productos y servicios de Claro, no es un contrato de garantía, ni de seguro, ni puede imponerse al contratante más débiles obligaciones que no están dentro del ámbito de su competencia natural, su responsabilidad concluye cuando Claro autoriza o valida la venta del servicio; luego de ello, debe generarse el pago de una comisión en forma pura y simple pues constituye un derecho indiscutible, irrevocable, cierto, concreto, no renunciable para el distribuidor. No puede quedar entregado al arbitrio de Claro Chile, ni sujetar la comisión a condiciones que escapen al ámbito del distribuidor, como es asegurar la permanencia de un cliente.

En su caso los 3 contratos se celebraron el 26 de agosto de 2009, para los locales de Viña del Mar, Traslaviña N°298; Estación Puerto, en Errázuriz N°629, local E 111, Valparaíso; Casablanca, Maipú N°21, local 6; Quilpué, Los Carrera N°771, local 12; La Calera, Carrera N°581.

En el Contrato de Distribución, se señaló su objeto en la cláusula segunda en que se señala que Claro contrata al distribuidor para que comercialice, promocióne, venda y distribuya todos los planes, productos, promociones y servicios de telefonía móvil digital 850/1900 (PCS) de Claro Chile, en los precios y cantidades que esta última le determine, y con la obligación de pagarle al distribuidor la comisión en las condiciones que se indican en el procedimiento respectivo. Para ello el distribuidor realizará las actividades de comercialización, promoción, venta y distribución con sus propios medios, organización y trabajadores. E impone como condición la exclusividad. Hace un reenvío al Procedimiento y Manual de Operaciones del Distribuidor y deja entregado a Claro la posibilidad de modificar el contrato a su arbitrio. Con ello se rompe el equilibrio contractual.



Foja: 1

La base de la autonomía de la voluntad contractual se traduce en el principio de que todo contrato es obligatorio para los contratantes y no puede ser modificado o alteradas sus disposiciones, sin previo acuerdo. Ello en razón de ser el fruto de un acuerdo previo por lo que constituyen una verdadera ley para los contratantes, que no puede ser alterada, modificada o dejada sin efecto, sino por la propia voluntad de los contratantes que crearon dichas estipulaciones, o bien, cuando las cláusulas son contrarias a derecho.

Señala además que el contrato es de “distribución”. Y en cuanto a la “garantía o hipoteca” que debe otorgar el distribuidor, su cláusula 3ª, punto 3.5, impone la obligación de garantizar el pago de los productos y servicios que se le entreguen al distribuidor para su venta. Esta cláusula dice que si es aprobada, le asigna al distribuidor una línea de crédito para su aprobación. Esta línea debiera garantizar las obligaciones laborales y previsionales de sus trabajadores, los equipos y accesorios que le entregue Claro o las obligaciones asumidas en el contrato de arriendo o subarriendo. En este caso, la garantía fue una suma de dinero, utilizada en ocasiones para imputar los descuentos arbitrarios que hace Claro a sus distribuidores, la devolución de comisiones si los clientes abandonan a Claro dentro de los 6 meses siguientes a la venta, lo que es injusto e ilegal, dado que producida la venta escapa a su posibilidad acceder al cliente o controlar las razones o motivaciones que tiene para cesar los servicios con Claro. Es una obligación que altera la naturaleza del contrato e intenta transformar al distribuidor en una especie de aseguradora, cuestión diversa a la naturaleza del contrato-comisionista. Esta cláusula de garantía del pago de los productos, servirá para crear una línea de crédito donde se imputarán todos los descuentos, cobros, multas, que aplicará Claro a su contratante Conectividad y Telecomunicaciones.

Las obligaciones del distribuidor están contenidas en las cláusulas 3ª y 4ª siendo responsable ante Claro por la custodia y entrega de toda suma de dinero que reciba de parte de los clientes, ya sea por pagos de cargos de habilitación de servicios, seguros o por cualquier otro concepto, de acuerdo a las condiciones establecidas en sus Políticas de Crédito y/o en el



Foja: 1

Procedimiento de Comisiones, Penalizaciones y Condiciones Comerciales adjuntas. No obstante, tales documentos adjuntos no se encuentran en el contrato en algún anexo o en ningún otro documento que conste la firma. Se trata de una referencia o reenvío a dichos instrumentos y conocidos solo por Claro Chile.

En la cláusula 4ª se impone al distribuidor afianzar todos los perjuicios que sufra Claro como consecuencia de las actividades del distribuidor y siempre que sufra un perjuicios, quedando facultados para deducir el monto de los perjuicios de las comisiones devengadas por el distribuidor.

En la misma cláusula 4ª se señala que Claro establecerá e informará al distribuidor los procedimientos y políticas comerciales que debe seguir para la comercialización de los servicios que será obligatorios para el distribuidor. Y pasarán a formar parte del contrato. Pero es una obligación impuesta al contratante más débil de que aceptará anticipadamente la modificación unilateral del contrato. Esta estipulación es abusiva.

En cuanto al pago de comisiones al distribuidor, la retribución que tiene su parte como contraprestación de sus servicios, aparece en la cláusula 5ª. El cálculo de la comisión es un procedimiento que se encuentra regulado en relación al plan o servicio de telefonía que se venda, sin embargo, estos procedimientos o anexos, no son suscritos por su parte, no obstante que el contrato se refiere a ellos, como un documento adjunto pero que no se firma ni inserta y que no es conocido íntegramente por el distribuidor y que solo es manejado por Claro, aplicado y modificado unilateralmente. Esta cláusula presenta problemas en su inciso 2º al facultar a Claro a retener, pagar, compensar cualquier deuda o multa del distribuidor que afecte en forma directa o indirecta a Claro, con un tercero o consigo mismo de las comisiones o bonos devengados por el distribuidor. Así, Claro ha efectuado descuentos cuyo origen o causa no son informados con claridad a su parte y teniendo en cuenta la naturaleza jurídica de esta cláusula, constituye un mandato comercial, sujeto a la obligación de rendir cuenta, la que deberá ser aprobada por el distribuidor. Ello no ha sucedido por lo que todos los cobros o descuentos que no hayan sido aceptados por su parte son cobros abusivos e ilegales que deben ser reembolsados.



Foja: 1

La cláusula 5ª en su inciso 2º es el medio idóneo que Claro crea contractualmente para obtener finalmente los beneficios que conllevan las cláusulas abusivas de este contrato en cuanto generan procedimientos, anexos, manuales, tablas e instrumentos fuera del contrato.

Todo el modelo de negocio creado por Claro se reduce a la posibilidad que tiene éste de imponer sus distribuidores, retenciones con el carácter de obligatorio, tales como provisiones o devoluciones de comisiones, descuentos, reembolsos, multas, compensaciones, que son impuestas con un criterio unilateral, mediante procedimientos poco transparentes o cuyo origen o causa es abusiva o ilegal. En este aspecto tiene relevancia la figura denominada “charge back” contenida en el denominado “Procedimiento, Comisiones, Penalizaciones y Condiciones Comerciales”. Esto está definido en la cláusula 5.8 de ese anexo y es un instrumento abusivo e ilegal cuya nulidad, inoponibilidad o ineficacia deberá ser declarada por el tribunal. Se trata de un descuento que se impone a los distribuidores contrario a la naturaleza del contrato ya que opera como asegurador, siendo comisionista. Y es ilegal porque crea una obligación diversa a la que naturalmente impone el contrato al distribuidor que ya no solo debe comercializar o vender los productos, sino soportar un riesgo del que no tiene control, como es la fidelización por 6 meses ya que a partir de la ley que crea la portabilidad numérica, los usuarios de telefonía móvil pueden contratar con compañías y permanecer en ésta según su conveniencia. La ley prohíbe a las compañías imponer permanencia mínima, salvo estipulaciones que no digan relación con el servicio sino con otras obligaciones (compra de equipos a plazo). De esta manera no es lícito imponer al distribuidor una obligación que no está en condiciones de asumir, por estar prohibida por la ley. La aplicación del Charge Back se ha vuelto una habitualidad en Claro, haciendo descuentos a partir del 6º mes en cuya virtud solicita el reembolso de las comisiones pagadas respecto de sus clientes que han abandonado la compañía dentro de 180 días por cualquier causa. Esto es injusto porque la pérdida de la comisión no es por venta sino por una circunstancia distinta. La labor o función del distribuidor es la venta de los planes de telefonía móvil, concluye su actividad con la venta y surge la contraprestación, esto es, el pago de la comisión. Con posterioridad surge otra obligación que no



**Foja: 1**

es válida atendida la naturaleza del contrato esta nueva obligación es la garantía, sujeta al plazo de 6 meses, obligación que no es posible imponer al distribuidor con la aplicación de este procedimiento de comisiones y condiciones comerciales que crea el Charge Back. Es ilegal y abusiva la existencia de descuentos fundado en la pérdida de clientes de Claro que fueron proporcionados o cerrados por el distribuidor cuando las circunstancias o causas que provocan la pérdida de ellos no depende del distribuidor, ninguna intervención o responsabilidad puede tener éste, si quien tiene el control sobre estos clientes no es el distribuidor, sino Claro Chile.

Esta cláusula en su aplicación arbitraria ha significado que Claro, adicionalmente al Charge Back proceda a efectuar otros descuentos lo que resulta arbitrario, no justificados, tales como provisiones de Charge Back, basadas en criterios porcentuales que son fijados unilateralmente por Claro e impuesto a su parte como distribuidor. Estos descuentos significaron que su parte viera afectado sus flujos, aumentara sus pérdidas e hiciera inviable el modelo de negocios de distribución por lo que la cláusula 5ª inciso 2º constituye una estipulación abusiva e ilegal. En este mismo orden son abusivos, ilegales, desproporcionados e injustos los descuentos siguientes:

- 1) Devolución ajuste charge back
- 2) Descuento multa de ajuste charge back
- 3) Descuentos equipos finalizados ni aprobados
- 4) Descuentos cargos compensatorio por kits prepago
- 5) Expedientes no entregados en plazo
- 6) Descuentos por fraudes
- 7) Otros descuentos

Estos descuentos se han producido desde marzo de 2010 y a la época en que tuvo que cesar sus funciones, en agosto de 2014, el monto total ascendía a \$80.000.000.-, lo que provocó su actual cesación de pago e imposibilidad de continuar con el contrato cuya terminación solicita.





Foja: 1

El contrato consagra la obligación de actuar del distribuidor conforme a la ley, acordándose los contratantes la obligación de ejecutar el contrato de buena fe, respetando las normas de buenas prácticas comerciales y profesionales.

La cláusula 8ª relativa a las cesiones o traspasos señala que el distribuidor no podrá ceder o transferir el contrato o sus derechos y obligaciones. Ni valerse de subcontratistas para la ejecución de las acciones que deberá realizar para cumplir el contrato, salvo autorización expresa de Claro. En la cláusula 9ª se señala que el contrato tendrá duración indefinida y cualquiera de las partes puede ponerle término con aviso previo de 30 días.

En la cláusula 10ª respecto de la terminación del contrato, se indica que el incumplimiento de las obligaciones que impone el contrato, el Procedimiento de Comisiones y el Manual de Operaciones de Distribuidores de Claro, facultará a la parte afectada para ponerle término ipso facto sin necesidad de dar el aviso previo. En virtud de ello y siendo el distribuidor Conectividad y Telecomunicaciones S.A., afectado por el trato abusivo que le ha otorgado Claro Chile, la existencia de cláusulas que hacen imposible el modelo de negocio, alterando la naturaleza del contrato e imponiendo condiciones que gravan la responsabilidad del distribuidor al extremo de hacerlo responsable por hechos ajenos, entre otras infracciones que se han señalado en el contrato.

En cuanto a los Anexos, suscritos el mismo día, son 2: a) sobre costo de reparación, que establece la obligación de pagar todos los costos y gastos de revisión del equipo móvil enviado a reparar a Claro por fallas o desperfectos en caso que el Servicio Técnico de Claro determine la existencia de falta o desperfecto reportado; y b) sobre códigos ICCID e IMEI, la obligación de entregar el contenido de los códigos de identificación de los equipos que permite individualizar el SIM Card o CHIP del equipo móvil que son esenciales para las tareas de venta de los planes y equipos.

Respecto de los Contratos de Arrendamiento, se les subarrendaron y entregaron, para realizar las labores de distribución, los siguientes locales: i)



**Foja: 1**

el 5 de mayo de 2014, local de calle Los Carrera N°771, Quilpué, con una renta inicial de 37 UF, pagados proporcionalmente en un 60% por Claro y el 40% por su parte; ii) el 15 de agosto de 2013, local calle Maipú N°21, con una renta inicial de 14 UF, pagados proporcionalmente en un 60% por Claro y el 40% por la demandante; iii) el 6 de junio de 2012, local de Avenida Errázuriz 629, Valparaíso, con renta inicial de 25,69 UF, pagados proporcionalmente en un 60% por Claro y el 40% por la demandante; iv) el 9 de septiembre de 2014, local de Traslaviña N°298, de Viña del Mar, con renta inicial de 25,08 UF, pagados proporcionalmente en un 60% por Claro y el 40% por la demandante; y v) el 15 de noviembre de 2014, el local de Los Carrera 581, de La Calera, con una renta inicial de 26 UF, pagados proporcionalmente en un 60% por Claro y el 40% por la demandante. Señala que finalmente hay un tercer contrato que forma parte del modelo de negocio, denominado “contrato de arrendamiento de equipos y accesorios telefónicos”, contrato que aparece suscrito el 29 de agosto de 2009, suscrito entre las partes. Así, Claro Chile S.A. ha hecho suscribir a la actora, 3 contratos, los que integran el modelo de negocio creado por la demandada, existiendo una relación directa y necesaria en todos ellos, formando parte de una estructura contractual indispensable para dar viabilidad a las cláusulas abusivas e ilegales.

En cuanto al fundamento de la procedencia de los perjuicios, se entiende en la doctrina que la resolución por incumplimiento constituye un remedio contractual que encuentra su sustento en la idea de reciprocidad e interdependencia propia del contrato bilateral y que tal, debe ser juzgada a la luz del equilibrio económico del contrato, siendo importante la idea que la obligación de una de las partes repercute en la obligación de la otra. Así las cosas, los hechos que dieron origen al conflicto entre Claro Chile y la empresa Conectividad y Telecomunicaciones S.A., consisten en que la primera es una empresa que requiere de un canal de distribución, para tal efecto, propone un modelo de negocio a su Distribuidor, en este caso, la actora. En este sentido, queda claramente establecida la forma en que Claro Chile lesionó a su distribuidor, mediante un contrato que contiene cláusulas que son abusivas e ilegales, provocando fundamento suficiente para



**Foja: 1**

demandar la terminación o resolución del contrato con indemnización de perjuicios. Los perjuicios demandados son:

i) Restitución de todos los descuentos o provisiones (daño emergente), consistente en las liquidaciones a contar del mes de junio de 2010 hasta el mes de agosto de 2014, que asciende a la suma de \$80.000.000.-, más sus intereses y reajustes de la época en que se produjo el descuento ilegal y arbitrario, hasta la fecha del pago. Indica que estos descuentos se deben a devoluciones de comisiones pagadas al Distribuidor y posteriormente descontadas por la aplicación del mecanismo denominado Charge Back -descuento hecho al distribuidor, si por cualquier causa o razón antes de los 6 meses, el cliente decide dejar la compañía-, entre otros.

ii) Compensación económica como consecuencia del incumplimiento de Claro Chile S.A. (lucro cesante), entendida como las pérdidas acumuladas con ocasión del modelo de negocio aplicado por Claro Chile. Agrega que según se ha podido establecer, la actora tenía una facturación promedio mensual de comisión del orden de \$8.373.297.- en el período más bajo y, en el periodo más alto, de \$22.444.442.- a su turno, los descuentos anuales arbitrarios, ascendieron a la suma de \$40.000.000.-, dejándose de percibir \$80.000.000.-, suma de dinero que tenía como destino el pago de las obligaciones necesarias para dar continuidad al negocio de distribuidor, provocando así, el mal estado de los negocios de la actora. Agrega que el contrato entre las partes, tenía el carácter de indefinido, por lo que solicita condenar a Claro Chile, al pago de una indemnización por lo que hubiese significado para el distribuidor percibir por el resto del tiempo que dure el contrato –que a juicio de la actora hubiese durado al menos 5 años- las comisiones por venta de los planos, de no haber mediado estos descuentos que provocan, inevitablemente, la caída del distribuidor e imposibilita. Entonces, con escenario limpio, exento de descuentos arbitrarios, se habría producido



Foja: 1

utilidades por un monto anual de \$20.000.000.-, por lo que importa demandar una indemnización equivalente de \$100.000.000.-. Añade que la responsabilidad contractual puede entenderse como un simple pago por equivalencia de la prestación debida o se le puede reconocer una función más amplia, donde comprende todos aquellos perjuicios a bienes distintos al objeto del contrato o que recaen en la persona del acreedor.

iii) Daño moral. Indica que en el caso de autos, se ha regulado el daño moral, considerando la difícil situación en que ha sido puesta la sociedad JJARPA SpA y su constituyente, por lo que solicita se fije un monto no menor a \$100.000.000.- atendidos los perjuicios causados, al colocar a Conectividad y Telecomunicaciones S.A. en estado de insolvencia que virtualmente lo tiene en un estado de Quiebra.

Por otro lado, solicita declarar terminado el contrato de Distribución, fundado en las siguientes causales legales.

La terminación del contrato fundado en la Teoría de la Imprevisión. Bajo esta teoría, se engloba las distintas causas que afectan al contrato, esto es, el “riesgo imprevisible”, “excesiva onerosidad sobreviniente”, “base del negocio jurídico”, fundadas en que el contrato contiene cláusulas abusivas, arbitrarias e injustas, que son interpretadas y aplicadas por la demandada, surgiendo con su aplicación (Chargeback) un evento imprevisto o imprevisible que, sin constituir fuerza mayor o caso fortuito, afecta gravemente la conmutatividad del contrato. En este sentido, lo que se pretende es la interpretación del contrato según su naturaleza y la voluntad de las partes, determinándose por el tribunal cuál es el efecto que sucesos extraordinarios e inculpablemente imprevistos por las partes o por una de ellas, han provocado en la aplicación del contrato, para luego dar por terminado el contrato con indemnización de perjuicios. Agrega que se busca el restablecimiento del equilibrio económico al interior del contrato en términos de razonabilidad y que hechos imprevistos conlleven un beneficio excesivo para una de las partes. La doctrina y la jurisprudencia han señalado como requisitos para la procedencia de la presente acción de



Foja: 1

terminación del contrato: a) Que se trate de un contrato bilateral conmutativo de tracto sucesivo o de ejecución diferida en el tiempo; b) que un suceso o acontecimiento extraordinario e imprevisible altere gravemente el equilibrio en las prestaciones de las partes, entendiendo como imprevisible aquellos que no se representó a partir de un hecho conocido o que no pudo razonablemente representarse, resultando –su acontecimiento- sorpresivo e inesperado. Agrega que para la determinación de este requisito es necesario utilizar un criterio objetivo; y c) que la alteración del equilibrio sea grave, imponiendo a una de las partes una obligación exorbitante o transforme el contrato en algo carente de sentido.

En subsidio, la pérdida de la causa que indujo a contratar. Indica que todo contrato debe tener una causa real y lícita, entendido como “el motivo que induce al acto o contrato”. Indica que si bien, desde el punto de vista jurídico, la causa de la obligación para el distribuidor, existió al momento de formarse el contrato, por lo que es indiferente que éste haya desaparecido total o parcialmente durante la ejecución del contrato, nuestro Código Civil se refiere a la pérdida sobreviviente de la causa que motiva a los contratantes, a pedir la terminación en situaciones aisladas. En efecto, el incumplimiento de la obligación por una de las partes, cumplimiento que es, para el otro contratante, causa de su obligación, suspende los efectos del contrato dando lugar a la excepción del contrato no cumplido (artículo 1552 del Código Civil). El incumplimiento de la obligación correlativa en un contrato bilateral, da derecho al contratante diligente para pedir la resolución del contrato, precisamente porque desaparece la causa para el contratante diligente. Agrega que, estos efectos, no solo se dan cuando la desaparición de la causa se produce por culpa de uno de los contratantes, sino que la pérdida de la causa tiene importantes efectos vinculados con “lo que es justo”, no siendo justo cargar a una parte el peso de lo imprevisto.

En subsidio, terminación o resolución del contrato por incumplimiento de Claro Chile S.A. Indica que el contrato debe ser entendido, no simplemente como un mecanismo de creación, modificación o extinción de relaciones jurídicas, sino que también como un medio para organizar a los particulares en sus propios intereses, siendo necesario verificar si el contrato produjo la



**Foja: 1**

ulterior satisfacción de los intereses de las partes. Así, el tribunal al definir este propósito práctico –el que permitirá desentrañar de mejor manera la voluntad de las partes-, lo conectará necesariamente con la causa ocasional, o concreta, del contrato, para medir los efectos derivados del incumplimiento. Lo anterior ha sido acogido por la jurisprudencia nacional. Los efectos que produzca el incumplimiento dependen directamente del impacto que produzca en el interés del acreedor, siendo necesario que el no cumplimiento de la obligación tenga el carácter de esencial, característica otorgada por las siguientes razones: i) ya que priva sustancialmente al acreedor de lo que tenía derecho a esperar en virtud del contrato, siempre y cuando ese resultado sea previsible para el deudor al tiempo de contratar; ii) sea porque el acreedor no tiene motivos para confiar en el cumplimiento futuro de su deudor, atendida la conducta o actitud de este último; y iii) sea por voluntad de las partes, acordándolo concreta y específicamente. En consecuencia, la procedencia de la resolución no se vincula necesariamente a los incumplimientos definitivos, sea por imposibilidad de la prestación o porque el interés del acreedor ha decaído a consecuencia del incumplimiento, ella se extiende a supuestos en los que pese al incumplimiento, el acreedor sigue interesado en la prestación.

Solicita en definitiva:

1. Se declare la resolución o terminación de los contratos referidos, con la indemnización de perjuicios.
2. Se condene a la demandada al pago de las comisiones retenidas, ordenándose que dichas sumas sean restituidas debidamente reajustada, declarando que las retenciones no corresponden haberlas hechas.
3. Que las indemnizaciones demandadas deberán ser impuestas, con los reajustes e intereses, a contar de la presentación de la demanda.
4. Se condene a la demandada al pago de las costas.



Foja: 1

En atestado receptorial de 30 de octubre de 2014, consta notificación de la parte demandada.

A fojas 95, la parte demandada **contestó** el libelo interpuesto en su contra, solicitando su rechazo, con costas. Como cuestión previa, niega la efectividad de las alegaciones de hecho y de derecho contenidas en la demanda de Conectel. Sobre los distribuidores y las condiciones en que éstos comercializan sus productos, indica que Claro celebra contratos de distribución con numerosas empresas, a los cuales le entrega físicamente sus equipos, sin mediar pago alguno, resulta necesario caucionar y garantizar dicha inversión, resultando fundamental que los distribuidores de Claro cuenten con un grado de solvencia mínimo para poder operar su negocio. Agrega que los distribuidores de Claro operan bajo la modalidad de agencia, y no como meros revendedores. Por lo mismo, Conectel y todos los demás distribuidores deben comercializar los planes y equipos bajo los precios y condiciones comerciales fijados por Claro, ya que los planes vendidos, derivan en una relación contractual entre el comprador y la demandada.

Por otra parte, expresa que es necesario distinguir entre los riesgos que asumen los distribuidores y aquellos que corren por parte de Claro.

Los riesgos que asumen los distribuidores, o más precisamente los agentes, son aquellos derivados de la comercialización, distribución y venta de los planes de Claro, debiendo hacerse cargo de solventar todos los gastos necesarios para el cumplimiento de sus funciones (ej. arriendo de locales comerciales, contratación de trabajadores y ejecutivos de venta, etc.). Lo anterior, en ningún caso implica que los distribuidores se conviertan en socio de Claro. El hecho de utilizar contratos tipo o estándar con los distribuidores, no quiere decir que exista una obligación en cuanto a contratar con Claro, existiendo al menos otros cinco operadores de telefonía móvil con cobertura nacional con quienes Conectel podría haber contratado en caso de no estar conforme con las condiciones contractuales ofrecidas por Claro, por lo que no queda sino concluir que la decisión de la demandante en cuanto a contratar con la demandada, obedece a un ejercicio de voluntad plenamente libre e informada. Agrega que si bien el Contrato de



**Foja: 1**

Distribución contiene una cláusula de exclusividad que opera mientras el distribuidor presta sus servicios a Claro, lo cierto es que cualquiera de las partes puede terminar dicho contrato sin expresión de causa, mediando un aviso de tan sólo 30 días de anticipación, existiendo además una cláusula de no competencia que sólo tiene una vigencia de un año. Así, indica que es difícilmente sostenible que haya existido una imposición por parte de Claro hacia Conectel, o que la comercialización de planes de la demandada constituya una facilidad esencial para que distribuidor pueda operar en el mercado en el mediano plazo.

Al momento de celebrar el contrato con Claro, se hace entrega tanto del respectivo Contrato de Distribución como de todos los anexos que forman parte del mismo y la demandada también hace una serie de capacitaciones e inducciones que tienen por único objeto que los distribuidores puedan obtener los mejores resultados posibles en el desempeño de su negocio, en beneficio de ambas partes, por lo que no se puede alegar el desconocimiento de los contratos, ni tampoco respecto a los efectos, alcances y riesgos asociados a los mismos.

En lo relativo a las comisiones, que son la contraprestación a los servicios prestados por los distribuidores, consignadas en el Contrato de Distribución y sus respectivos anexos y documentos adjuntos, los cuales establecen fórmulas claras y transparentes para el pago de comisiones a los distribuidores para cada uno de los productos que venden. Dicho pago, no implica la transferencia de los riesgos del negocio de Claro a los distribuidores, ya que los riesgos e inversiones que la demandada realiza son esencialmente distintos a aquellos en que incurre un distribuidor.

En otro orden de cosas, indica que según da cuenta el denominado “Anexo Procedimiento de Comisiones, Penalizaciones y Condiciones Comerciales” los descuentos denominados “Charge Back” sólo operan respecto a los planes de post pago, ante el caso que un cliente de dicha clase cancele su plan, descuentos que se encuentran justificado no sólo por el tenor literal del anexo en comento, sino que también por la naturaleza misma de la relación que Claro adquiere con el cliente final, ya que no puede considerarse que una venta ha sido exitosa si dicha persona devuelve





**Foja: 1**

su celular o deja de pagar sus cuentas en un plazo corto. No establecer este tipo de salvaguardas, constituiría un incentivo perverso para que los distribuidores vendiesen, sin restricción alguna, planes de post pago a clientes que no cumplen con los requisitos de solvencia necesarios para acceder esta clase de planes. Lo anterior da cuenta que Claro no obtiene beneficios significantes durante este período inicial de 6 meses, siendo un periodo destinado a recuperar las inversiones efectuadas por la demandada en equipos y otros gastos asociados a la comercialización del plan respectivo, además de establecerse como un término que sirve para ver si la decisión de venta tornada por el distribuidor fue adecuada, y no el resultado de una decisión comercial temeraria que traerá aparejada problemas de incobrabilidad para Claro.

Otro tanto ocurre con las obligaciones asociadas al costo del servicio técnico, que según lo pactado en uno de los anexos, estos costos sólo serán exigibles al distribuidor cuando el servicio técnico determine la inexistencia del desperfecto reportado. Lo anterior tiene como finalidad evitar la utilización injustificada y abusiva del sistema de servicio técnico de Claro, el que de todos modos responderá cuando se acredite la existencia de un desperfecto en el equipo en cuestión.

En cuanto al “Modelo de Negocios de Claro”, indica que el hecho que sea beneficioso para los distribuidores demuestra la viabilidad del mismo, lo que no implica que dicho negocio se encuentre exento de riesgos, ni que tenga plenas garantía de éxito, como erróneamente pretende hacer ver la demandante. En este contexto, los distribuidores deben soportar el riesgo inherente a sus funciones de distribución (ej. inversiones necesarias para el arriendo de locales comerciales, pago de remuneraciones laborales y previsionales), el que sólo puede ser adecuadamente ponderado por aquellas personas a cargo de la administración de la respectiva empresa, redundando, como se puede ver, el éxito de los distribuidores necesariamente en el éxito de Claro, por lo que la demandada ha efectuado importantes inversiones en prestar apoyo comercial, financiero y de capacitación al personal de sus distribuidores, incluyendo a la demandante.



Foja: 1

En otro orden de cosas, llama la atención la aseveración de desconocimiento que la actora tendría respecto de las condiciones de contratación con Claro, ya que Conectel no sólo recibió ejemplares de todos los contratos, anexos y demás documentos, sino que incluso participó en un proceso de inducción, que tenía por finalidad específica poner en conocimiento de sus distribuidores todos los procedimientos relacionados con el Contrato de Distribución, prestando, además, apoyo comercial, de operaciones e incluso financiero a la demandante. Muestra de lo anterior es que durante la ejecución del Contrato de Distribución, Claro dispuso de personal de apoyo directo para la operación de Conectel, reuniéndose regularmente con la finalidad de revisar los indicadores, reportes y gestión operativa del negocio. Pese a lo anterior, durante en el mes de agosto de 2014 Conectel, sin aviso previo, hizo abandono de los 5 locales que tenía en la Región de Valparaíso, y que eran objeto de los Contratos de Subarrendamiento. Dicho actuar irresponsable y derechamente contrario a las obligaciones contractuales asumidas por Conectel, originó rentas por arrendamiento y obligaciones de carácter laboral impagas, y que finalmente fueron asumidas por Claro, pese a que eran de carga de la contraria, por la cantidad total de \$4.995.059.- por concepto de rentas de arrendamiento impagas por sobre los inmuebles objeto de los Contratos de Subarrendamiento. Junto a lo anterior, la actora se negó contumazmente a entregar las llaves de dichos locales comerciales, impidiendo en forma injustificada el acceso a los referidos inmuebles. Lo relatado trajo aparejado serios perjuicios para Claro, debiendo enfrentar problemas y arduas negociaciones con los dueños de los locales comerciales en cuestión, haciendo presente desde ya, que la demandada se reserva el derecho de hacer efectivas las acciones judiciales que emanen de estas circunstancias. Por otra parte, Claro también se vio en la necesidad de pagar una serie de obligaciones de carácter laboral a los trabajadores de Conectel, que a continuación indica:

| Nombre Trabajador(a) Conectel | RUT Trabajador(a) Conectel | Montos pagados por Claro a trabajadores de Conectel (S) |
|-------------------------------|----------------------------|---|
| Arancibia Bermúdez, Priscila  | 13.877.605-0               |   |
| Delgado Delgado, Daniela      | 19.364.049-4               |   |
| Díaz Rojas, Catalina          | 16.234.363-7               |   |
| García Molina, María Soledad  | 7.326.893-1                |   |
| García Zárate, Carlos         | 8.163.505-6                |   |



Foja: 1

|                                |                                   |            |
|--------------------------------|-----------------------------------|------------|
| González Astorga, Juan Antonio | 8.678.136-0                       |            |
| González Gutiérrez, Elisa      | 9.292.362-2                       |            |
| González Kalfumán, Mackarena   | 16.887.718-8                      |            |
| Lagos Jara, Marlene            | 14.352.972-K                      |            |
| Merino Zúñiga, Luis            | 5.246.964-3                       |            |
| Morales Lagos, Raquel          | 18.109.612-8                      |            |
| Santibáñez Brito, Miguel       | 16.124.665-4                      |            |
| Soto Fanty, Cristina           | 13.652.061-K                      |            |
| Vidal Vidal, José              | 13.823.416-9                      |            |
|                                | Monto total pagado por Claro (\$) | 20.268.933 |

En síntesis, indica que Claro prestó todo el apoyo posible a Conectel, con la idea que con la idea que dicho distribuidor pudiese tener resultados positivos, haciéndose incluso, cargo de obligaciones que de ninguna forma le correspondían. Sin embargo, la mala administración que Conectel dio al negocio no sólo redundó en malos resultados, sino que además incumplió gravemente sus obligaciones contractuales para con Claro.

Finalmente, hace presente la demandada que con posterioridad a la notificación de esta demanda, Conectel inició una gestión preparatoria de notificación de facturas en contra de Claro, que posteriormente derivó en un proceso de demanda ejecutiva su contra, y que actualmente es conocido por el 22º Juzgado Civil de Santiago, en autos caratulados “Conectividad y Telecomunicaciones S.A. con Claro Chile S.A.”, rol C-19.311-2014, proceso en el cual se observan las siguientes circunstancias: (a) Las facturas objeto del juicio ejecutivo emanan precisamente del Contrato de Distribución. Indica que Conectel no ha aclarado cuál es el origen específico de los montos que demanda a título de lucro cesante, y qué relación tienen dichos montos con las facturas objeto del juicio ejecutivo, no queda más que sospechar que actora está ejerciendo acciones judiciales paralelas destinadas a obtener un doble pago por obligaciones cuya procedencia se niegan; (b) En dicho procedimiento, Claro interpuso la excepción de compensación por la suma \$233.004.914.-, que corresponde a: (i) \$207.740.822 por concepto de facturas impagas a Claro; (ii) \$4.995.059.- por concepto de rentas de arrendamiento que correspondían a Conectel y que debieron ser solventadas por Claro; y (iii) \$20.268.933.- por concepto de prestaciones laborales (indemnizaciones y cotizaciones previsionales) correspondientes a trabajadores de Conectel que debieron ser solventadas por Claro. Hace presente que el 22º Juzgado Civil de Santiago declaró admisibles la



Foja: 1

excepción de compensación interpuesta por Claro, estando las partes a la espera que empiece a correr el término probatorio de dicha causa.

En lo referente al derecho aplicable, opone la **excepción de prescripción** extintiva de todas las acciones que emanen del Contrato de Distribución y del Contrato de Arrendamiento Anexo, basada en los siguientes antecedentes:

(a)Excepción de prescripción fundada en lo dispuesto por el art. 822 del Código de Comercio, en relación a lo dispuesto por el art. 7° del mismo Código y por el artículo 1° de la Ley de Sociedades Anónimas, lo anterior ya que estamos ante obligaciones de carácter mercantil que tienen un plazo de prescripción de 4 años. El artículo 822 del Código de Comercio dispone que: “Las acciones que procedan de las obligaciones de que trata el presente Libro y que no tengan señalado un plazo especial de prescripción, durarán cuatro años. Las prescripciones establecidas en este Código corren contra toda clase de personas”, normativa aplicable, porque el contrato de distribución es de carácter comercial y las partes contratantes, son comerciantes, de lo que se sigue que todos los actos de Conectel y Claro se reputan mercantiles. Lo anterior se encuentra fundado en que la propia demandante reconoce tener la calidad de comerciante, al imputarse, como su objeto social, la “comercialización de servicios de telefonía móvil”, por lo que toda actividad que diga relación con dicho giro, incluyendo necesariamente los contratos celebrados con Claro, deberá entenderse como un acto de comercio, que por tanto está sujeta a las normas de prescripción del artículo 822 antes citado. En segundo lugar, y a mayor abundamiento, indica que al ser las dos partes, sociedades anónimas, existe una presunción de derecho acerca de la mercantilidad de sus actos, según lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 1° de la Ley de Sociedades Anónimas. Así las cosas, son dos personas jurídicas de carácter mercantil, que celebraron una serie de contratos que se encuentran dentro de las actividades ordinarias de sus respectivos giros, y que por tanto, sólo pueden ser considerados como generadores de obligaciones de carácter comercial, que como tales prescriben en los



Foja: 1

plazos dispuestos por el artículo 822 del Código de Comercio, encontrándose prescritas entonces las acciones derivadas tanto del Contrato de Distribución como el Contrato de Arrendamiento Anexo, los cuales fueron celebrados el 26 de agosto de 2009, esto es, más de 5 años antes que la demanda de autos fuera notificada el 30 de octubre de 2014.

(b)En subsidio, excepción de prescripción fundada en lo dispuesto por el artículo 1880 del Código Civil, por el cual y atendido que la Cláusula Décima del Contrato de Distribución contiene un pacto comisorio calificado, sus acciones prescriben en un término no superior a los 4 años. Indica que como dan cuenta los artículos 1877 y siguientes del Código Civil, el pacto comisorio calificado consiste en la facultad de poner término al contrato ipso facto en caso que una de las partes incumpla con sus obligaciones, estableciendo el artículo 1880 que “El pacto comisorio prescribe en el plazo prefijado por las partes, si no pasare de cuatro años, contados desde la fecha del contrato. Transcurridos estos cuatro años, prescribe necesariamente, sea que se haya estipulado un plazo más largo o ninguno”. Pues bien, tal como se ha señalado, la demanda de autos fue notificada el 30 de octubre de 2014, es decir, transcurrido más de 5 años desde la fecha en que el Contrato de Distribución y el Contrato de Arrendamiento Anexo fueron celebrados por las partes, el 26 de agosto de 2009.

(c)En subsidio, opone la excepción de prescripción fundada en lo dispuesto por el artículo 2515 del Código Civil según el cual el tiempo de prescripción extintiva, “es en general de tres años para las acciones ejecutivas y de cinco para las ordinarias”. Pues bien, se ha expuesto, tanto el Contrato de Distribución como el Contrato de Arrendamiento Anexo fueron celebrados el 26 de agosto de 2009, esto es, más de 5 años antes que la demandante notificara la presente demanda, el 30 de octubre de 2014.

En otro orden de cosas, indica que los contratos celebrados entre Claro y Conectel tienen un componente sumamente especial, cual es que el desarrollo de los mismos dependía mayormente de la gestión y



**Foja: 1**

administración dada por la demandante, en su calidad de distribuidor, la cual fue deficiente, a tal punto que finalmente abandonó sus negocios en forma unilateral, intempestiva e irresponsable. Por lo mismo, señala la demandada que no corresponde que la mala gestión del negocio por parte de Conectel sea remediada por Claro a través de una millonaria demanda por perjuicios que, de existir, no son más que el resultado del propio obrar descuidado y defectuoso que la demandante ha dado a sus propios negocios, y que no tienen relación alguna con supuestas condiciones abusivas, ocultas o de propias de una “posición dominante”. Señala que habla de lo anterior, el hecho que Conectel reconozca expresamente que su negocio tenía una facturación promedio de hasta \$22,4 millones, con un margen anual de utilidad de hasta \$20 millones, y que a renglón seguido señale que el mismo modelo de negocios se convirtió en el culpable de sus problemas. La naturaleza del contrato, de desarrollo en el tiempo, tiene implícito un elemento de riesgo contractual, el que se materializa, entre otros factores, en la forma de administración que Conectel dio a los contratos celebrados con Claro.

Señala que Conectel pretende desconocer ex profeso las condiciones establecidas en los contratos que ella misma accedió a celebrar con Claro, debido que no se habrían cumplido sus expectativas sobre el resultado del negocio. La mejor defensa en contra de las pretensiones de Conectel es lo dispuesto por el artículo 1545 el Código Civil, según la cual: “Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales”. En este sentido, indica que las condiciones de los contratos no pueden ser revisadas, modificadas o trastocadas so pretexto de una supuesta “excesiva carga” pecuniaria para una de las partes, ya que dicha posibilidad pugna directamente con el principio de la intangibilidad de los contratos. Sin perjuicio de lo anterior, existe una serie de antecedentes adicionales que dan cuenta sobre inaplicabilidad de la denominada “Teoría de la Imprevisión”, en definitiva, sobre la improcedencia de la demanda en sí misma. Señala que en un fallo reciente, la Excma. Corte Suprema (Causal Rol 2651-2008, del 9 de septiembre de 2009) confirmó algo evidente, y que es que la Teoría de Imprevisión no tiene cabida en nuestro derecho, al señalar que: “(El)



Foja: 1

*contrato obliga, además de lo que se expresa, a lo que le pertenece por naturaleza, por la ley o la costumbre, y en ninguna de ellas aparece la imprevisión. (...) El contrato no puede ser dejado sin efecto, y con menos razón aún modificado, si no es por la voluntad de las partes. Los jueces en materia civil no tienen otras facultades que las que se les han otorgado, y nadie les ha dado la de modificar las convenciones (...) (La) Corte rechaza que la imprevisión contractual pueda fundarse en el artículo 1560 del Código Civil sobre la base que el deudor no pudo haber obtenido la voluntad de obligarse de manera que el cumplimiento le fuera excesivamente oneroso (...) ya que el precepto se refiere a la intención de ambos contratantes, y naturalmente la voluntad del acreedor es que se cumpla la obligación.”*

A mayor abundamiento, en la especie no concurren los requisitos que harían procedente la Teoría de la Imprevisión, faltando los tres requisitos básicos de dicha doctrina: (i) imprevisión, ya que parece inverosímil que se sostenga que luego de 5 años después de haber firmado los contratos, la demandante sostenga que desconocía –y por tanto eran imprevistas- la supuesta fuente de mayor onerosidad, estos son las cláusulas de “Procedimientos Comisiones, Penalizaciones y Condiciones Comerciales”, donde asumir lo contrario, sería premiar una negligencia grave por parte de Conectel. En lo particular, le llama la atención a la demandada que, luego de 5 años, la actora se habría dado cuenta que “no sabía” lo que eran los “Charge Back”, ni cómo operaban, ni cómo podrían influir en sus resultados, a tal punto que se convirtieron en un imprevisto que terminó afectando gravemente los equilibrios de los contratos celebrados con Claro, haciéndolo fracasar estrepitosamente, siendo lo cierto que la actora tiene conocimiento sobre la existencia y alcance del Charge Back; (ii) excesiva onerosidad en la ejecución del contrato, lo anterior ya que todos los mecanismos establecidos en los contratos, particularmente el "Charge Back", tienen una fundamentación económica suficiente y razonable, a tal punto que permite que, con una buena gestión mediante, un distribuidor pueda llegar a obtener excelentes resultados económicos y (iii) existencia de un hecho que es ajeno a la voluntad de las partes, indica que los malos resultados de negocios de Conectel se debieron única y exclusivamente a



Foja: 1

una administración deficiente por parte de la propia parte demandante, siendo ésta la causante del estado de sus negocios.

Es absolutamente improcedente demandar, como acción, la resolución de un contrato amparándose en la Teoría de la Imprevisión. Ya que dicha alegación envuelve un reconocimiento en cuanto a que la propia Conectel ha incumplido con sus obligaciones, tal como acontece en el caso de la excepción del contrato no cumplido. Por lo mismo, no queda sino concluir que nos encontramos ante un caso en que dicha doctrina no podría ser aplicada, situación que nuevamente da cuenta que estamos ante una demanda que no puede sino ser desestimada en todas sus partes, por manifiesta falta de fundamentos.

En cuanto a la alegación de pérdida de la causa que indujo a contratar, indica que la causa es un elemento constitutivo del acto jurídico, por lo cual, la eventual falta de causa a un determinado acto, no es objeto de la acción de terminación e indemnización de perjuicios dispuesta por el artículo 1489 del Código Civil, sino que debe ser atacada mediante la acción de nulidad dispuesta por los artículos 1681 y siguientes del referido Código. Si a lo anterior se suma que la actora funda su demanda en la obtención de una ganancia (una mera expectativa), y no en que Claro falló en cumplir con alguna de sus obligaciones, es dable concluir, que la demandante ha confundido las expectativas del negocio con las causas del mismo.

La única razón para que Conectel no haya sido exitosa en su negocio es la administración deficiente y negligente, por lo que aceptar la demanda constituiría un caso que atentaría en contra de la doctrina de los actos propios, lo que a su vez constituye una trasgresión al principio de buena fe contractual contenido en el artículo 1546 del Código Civil, por lo cual no puede hacerse responsable a terceros de su actuar sin justificación necesaria.

Respecto a la causal subsidiaria de resolución de contrato por incumplimiento de las obligaciones por parte de Claro, indica que, salvo acusaciones generales que incluyen supuestos “abusos de posición dominante”, “ocultamientos de información” y “actuaciones dolosas”,





Foja: 1

Conectel no menciona siquiera un solo incumplimiento contractual específico que sea imputable a Claro, y que diga relación con las obligaciones que fueron específicamente asumidas en el Contrato de Distribución, en el Contrato de Arrendamiento Anexo, o en alguno de los Contratos de Subarrendamiento, situación que constituye el presupuesto básico para que proceda la acción de terminación del artículo 1489 del Código Civil.

En subsidio de las alegaciones anteriores, indica que Claro ha dado estricto cumplimiento a todas y cada una de las obligaciones asumidas en el contrato, viéndose además en la necesidad de solventar con cargo a su propio patrimonio una serie de deudas dejadas por Conectel con terceras personas (incluyendo a los propios trabajadores de la actora). Lo anterior no hace sino ratificar el compromiso general de Claro con el éxito del negocio, toda vez que mientras mejor sea la gestión de sus distribuidores, mejores serán los resultados para ellos y en consecuencia, para las pretensiones de Claro.

En otro orden de cosas, la contraria ha limitado su pretensión indemnizatoria a una cantidad única, toda vez que el petitorio de la demanda no contempla la posibilidad que se otorgue una cantidad de dinero mayor o menor a la solicitada por Conectel. De esta manera, la competencia específica del tribunal se encuentra restringida respecto a la cuantía demandada, de lo que se sigue que, en caso que la actora no logre acreditar el total de la cantidad demandada por concepto de indemnizaciones, el tribunal no podrá otorgar un monto diverso al solicitado por Conectel, sin incurrir la sentencia en el vicio procesal de la ultra petita.

En lo que respecta a los perjuicios reclamados por Conectel y dado que no existen incumplimientos contractuales por parte de Claro, ésta controvierte de plano la existencia de los millonarios perjuicios demandados por Conectel, por lo que será carga procesal de la contraria acreditarlos. Sin perjuicio de lo anterior y en lo relativo a cada uno de los daños alegados, expresa lo siguiente: (i) Inexistencia del daño emergente demandado, fundado en que Claro simplemente se ha limitado a dar cumplimiento a las condiciones contractuales de “Charge Back”, tal y como se encuentran



**Foja: 1**

pactado, por lo que resulta completamente improcedente que se restituyan dichos montos. A lo anterior, agrega que la base de cálculo utilizada por la actora es inexacta y antojadiza. (ii) Inexistencia del daño por lucro cesante demandado, basado, en que este concepto no cumple con el requisito más básico que debe cumplir toda petición de indemnización, cual es la certidumbre y materialidad del daño. Indica que la falta de certidumbre es especialmente evidente si tenemos en consideración que la demandante funda su pretensión en que “... (D)e no haber mediado el incumplimiento de Claro Chile S A., en la especie, estimamos que a lo menos debe entenderse que el Distribuidor hubiese permanecido [en el mercado] el mismo tiempo, esto es, 5 años (...)”, no quedando claro los parámetro utilizados para dicha estimación mínima, especialmente si se considera que el Contrato de Distribución podía ser terminado en forma unilateral y sin expresión de causa mediante un aviso previo de sólo 30 días, además que a juicio de la demandada, las referidas “utilidades promedio” son inventadas por la actora. (iii) Inexistencia e improcedencia del daño moral demandado, indicando que, en un evidente ejercicio de desprolijidad, la actora ha demandado daños morales provenientes de “... (L)a difícil situación en que sido puesta la sociedad Jjarpa SpA y su constituyente, por lo que solicito a V.S. fijar por este concepto una suma no inferior a \$100.000.000 (...)”, no correspondiendo indemnizar los supuestos daños causados a personas que son completamente ajenas a este litigio y a los contratos celebrados entre Conectel y Claro. Sin perjuicio de lo anterior, hace presente la más completa improcedencia en demandar daño moral a favor de una persona jurídica, debido a que estas no son capaces de incorporar en su haber intereses de carácter extrapatrimonial, que es naturaleza jurídica que por definición tiene el daño moral, cuestión que ha sido acogida por la jurisprudencia de los Tribunales Superiores de Justicia. Así las cosas, el carácter eminentemente comercial, material y patrimonial de la relación de Conectel y Claro hace imposible que se configure la existencia de los intereses extrapatrimoniales. Finalmente, señala que dado que no existe un incumplimiento contractual por parte de Claro y que tampoco existe un perjuicio por parte la demandante Conectel, nos encontramos ante un



**Foja: 1**

escenario en que malamente puede haber un vínculo de causalidad que permita unir un elemento con el otro.

A fojas 124, la parte demandante evacuó el trámite de la **réplica**, indicando que el escrito de contestación no aporta antecedentes que desvirtúen la acción planteada, es más, reafirma lo expresado en el líbelo, especialmente, respecto al “Charge Back”, donde justifica su existencia, como un mecanismo de control ante la posibilidad que los distribuidores, vendiesen planes post pago de manera indiscriminada a personas que no cumplen con los requisitos. Señala que lo anterior es imposible, por cuanto el distribuidor solamente recopila los antecedentes, se los envía a Claro Chile S.A., quien en definitiva califica y decide sobre si cumple los requisitos necesarios el potencial cliente, procediendo, luego, a su activación de la línea telefónica y del respectivo plan, sin que el proveedor tenga injerencia alguna. En este sentido, la demandada induce a error al tribunal, intentando crearle la convicción que es el proveedor el que toma la decisión de contratar al cliente, lo cual no es efectivo. Respecto de las obligaciones de índole laboral, la demandada omite decir que ejerció el derecho de retención conferido por la normativa laboral.

En lo relativo a la demanda ejecutiva ejercida contra la demandada, dicha acción fue interpuesta el 29 de agosto de 2014, ante el 22° Juzgado Civil de Santiago, en autos Rol 19.311-2014, la cual fue notificada el 10 de septiembre de 2014, en tanto que la presente acción fue interpuesta el 10 de septiembre de 2014 y notificada a la contraria el 30 de octubre del mismo año.

En cuanto a la prescripción alegada, indica que nos encontramos ante un contrato de tracto sucesivo, en que los vicio e incumplimiento que motivan el ejercicio de la acción de autos, son de data posterior, respecto los cuales no se satisface el plazo de 4 años exigidos por el legislador, no resultando pertinente computar los plazo desde la suscripción del contrato, sino que desde la ocurrencia de los incumplimientos y hechos fundantes de la demanda.



**Foja: 1**

A fojas 130, la parte demandada evacuó el trámite de la **dúplica**, solicitando se desestime la demanda en todas sus partes, con costas. Indica que, sobre el mecanismo de contratación de abonados, las condiciones generales de los contratos celebrados entre las partes, y particularmente el mecanismo de Charge Back, constituyen hechos ampliamente conocidos por Conectel, desde el momento de celebración de los contratos y durante toda su ejecución. Así, el mecanismo de Charge Back no influye en lo más mínimo en los resultados de un distribuidor, siendo el factor más relevante en los resultados de un distribuidor, su propia administración. La labor fundamental de selección de potenciales clientes se encuentra alojada en los distribuidores, toda vez que son ellos quien son los encargados de captar y comercializar los productos de la compañía ante el público general. En cuanto a las obligaciones de carácter laboral de Conectel, la demandante no niega la efectividad de haber incumplido sus obligaciones laborales, controvirtiendo además la efectividad de la retención mencionada por la demandante, agrega que el procedimiento ejecutivo iniciado por Conectel, busca el pago de las referidas retenciones. En cuanto a la existencia de un juicio ejecutivo posterior a la acción indemnizatoria de autos, indica que el 10 de septiembre de 2014 Claro fue notificada sobre una gestión preparatoria de notificación de factura, conocida por el 22° Juzgado Civil de Santiago, siendo notificada el 2 de diciembre del mismo año sobre demanda ejecutiva que siguió la referida gestión preparatoria, agregando que el 30 de octubre del mismo año, Claro fue notificada la presente demanda indemnizatoria. Sobre la prescripción de las acciones ejercidas por la actora, señala, en primer lugar que, en ningún pasaje de la demanda o de la réplica Conectel ha señalado en qué fecha habrían incurrido los supuestos incumplimientos de Claro, debiendo asumir que los supuestos incumplimientos acontecieron en la fecha de celebración del contrato, única fecha cierta, y en segundo lugar, la demandante pretende desconocer lo estipulado por el artículo 1880 del Código Civil, respecto del cual, el plazo se debe contar necesariamente desde la fecha de suscripción del contrato. Finalmente la demandada hace una relación de las defensas planteadas en su escrito de contestación y que no fueron tratadas en la réplica de la actora.



**Foja: 1**

A fojas 159, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, la que no se produjo atendida la rebeldía de la parte demandada.

A fojas 161, se recibió la causa a prueba, rindiéndose la que rola en los presentes autos.

A fojas 350, se realizaron por la demandada observaciones a la prueba.

A fojas 369, se citó a las partes a oír sentencia.

A fojas 372, se tuvo por acompañados documentos como Medida para Mejor Resolver.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que don Julián Román Aldunate, en representación de sociedad Conectividad y Telecomunicaciones S.A., demanda en juicio ordinario de terminación de contrato con indemnización de perjuicios a la empresa de telecomunicaciones Claro Chile S.A., representada legalmente por don Paul Gálvez Cortés y por don Mauricio Escobedo Vásquez.

Fundamenta, en síntesis que ha existido de la demandada una conducta abusiva e ilegal en el esquema de negocios que le ha impuesto, debiendo ponerse término al contrato conforme permite la Teoría de la Imprevisión; en subsidio, por la pérdida de la causa que le indujo a contratar; y en subsidio, por incumplimiento de Claro que la determinado la pérdida de confianza.

**SEGUNDO:** Que la sociedad demandada contestó solicitando sea rechazado, con costas. Primeramente por encontrarse las acciones prescritas. Y en subsidio, porque el actor ha contratado libremente, lo que denuncia como incumplimiento constituye el riesgo de su negocio, porque quien ha incumplido ha sido éste al no dar cumplimiento las leyes laborales y pago de arriendos.

**TERCERO:** Que el contrato cuya resolución o término se solicita, corresponde al guardado en custodia (N°5662) y que se denomina “Contrato de Distribución”, celebrado el 26 de agosto de 2009, entre Claro



Foja: 1

Chile S.A. y Conectividad y Telecomunicaciones S.A. y que en lo pertinente establece como estipulaciones las siguientes:

En cuanto al objeto señala que “Claro Chile contrata al Distribuidor para que comercialice, promocióne, venda y distribuya todos los planes, productos, promociones y servicios de telefonía móvil digital (...) en los precios y cantidades que esta última le determine, y con la obligación de pagarle al Distribuidor la comisión en las condiciones que se indican en el Procedimiento respectivo. Para ello, el Distribuidor realizará las actividades de comercialización, promoción, venta y distribución con sus propios medios, organización y trabajadores.”

Respecto a la exclusividad, Claro no tiene pero sí el Distribuidor “la más absoluta exclusividad con Claro Chile, y le está prohibido realizar cualquier otra actividad dentro del negocio de telecomunicaciones, y en particular, relacionado con la telefonía móvil. Para mayor entendimiento, se considerará, especialmente, como caso grave de conflicto de intereses, todo acto o simple gestión del Distribuidor tendiente a obtener abonados o clientes para otras empresas distintas de Claro Chile, sin previa autorización por escrito de Claro Chile.”

En cuanto a los Procedimientos y Manual de Operaciones del Distribuidor, agrega como declaración que el Distribuidor acepta desde ya que “son susceptibles de cambios en el tiempo, y cabe la posibilidad que dejen de tener efecto y/o aparezcan otros nuevos, y o por ello cambie la naturaleza del presente Contrato”. Se agrega como obligación que el Distribuidor se obliga a designar a una persona responsable a quien se le informará de cada cambio de política, procedimiento, lista de precio, promoción, producto u otra información desde Claro. Y que ella no sea ubicable o no lea correos, no le exime de responsabilidad.

En lo que toca a las obligaciones del Distribuidor, éste “se obliga a comercializar, exhibir y ofrecer la totalidad de los productos de Claro y en todos sus puntos de venta. Esto incluye planes de postpago, kits de prepagos, ClaroChip+, tarjetas de recarga y/o pines electrónicos, y cualquier otro producto que la compañía desarrolle a futuro y sea oportunamente



Foja: 1

informado al Distribuidor.” Asimismo acepta “desde ya” que “cada vez que Claro Chile haga lanzamiento de un nuevo modelo de teléfono, le será entregado y facturado en las condiciones comerciales vigentes al menos una unidad sin necesidad de Orden de Compra de por medio, con el fin que el Distribuidor se familiarice y venda este producto”. Se obliga además a entregar garantía hipotecaria evaluada por Claro que de ser aprobada le asigna una línea de crédito. Y debe garantizar la línea de crédito, las obligaciones laborales y previsionales de sus trabajadores, los equipos y accesorios que le entregue Claro Chile (...)” El “valor de esta garantía corresponderá, a lo menos, al inventario máximo mensual valorado del Distribuidor (...) pudiendo Claro solicitar aumento de garantía.

Se obliga también a adecuar y/o mejorar la presentación de sus locales que debe ser acondicionados con las características de Claro Chile y debe informarle la “apertura y/o cierre de todos y cada uno de sus locales de venta para su aprobación y autorizará el uso de cualquier distintivo, lo que se hará sólo en el caso que estime que son apropiadas las condiciones de dichos locales y las características de atención ofrecidas en los mismos de acuerdo a los estándares definidos por Claro Chile.”

Consigna sobre las Responsabilidades que “Claro Chile no asume ningún tipo de obligación con el Distribuidor, sus dependientes y terceros, sino las que emanan de este contrato de distribución, ni tampoco le garantiza al Distribuidor ningún tipo de utilidades o ganancias”. El Distribuidor es el empleador de los trabajadores y responsable de las obligaciones laborales, previsionales, de salud y todas aquellas que le impone la ley y este contrato”. El Distribuidor será responsable también ante Claro Chile por la custodia y entrega de toda suma de dinero que reciba de parte de los clientes de Claro Chile, ya sea por pagos de cargos de habilitación de servicio, seguros o por cualquier otro concepto, de acuerdo a las condiciones establecidas en sus Políticas de Crédito y/o en el Procedimiento de Comisiones, Penalizaciones y Condiciones Comerciales adjuntas”.

Se establece además que “Claro Chile establecerá e informará al Distribuidor los procedimientos y políticas comerciales que deberá seguir para la adecuada comercialización de los servicios y productos de Claro



**Foja: 1**

Chile, los que serán obligatorios para el distribuidor y pasarán a formar parte integrante del presente contrato para todos los efectos legales. Estos procedimientos de operación podrán ser modificados o complementados en forma unilateral y en cualquier momento por Claro Chile y, en tal caso, los nuevos procedimientos pasarán a formar parte integrante del presente contrato y serán obligatorios para el Distribuidor, debiendo ajustar su operación a éstos, a partir del momento en que le sean comunicados por parte de Claro Chile”.

En cuanto a la contraprestación por la obtención de abonados y clientes “Claro Chile se obliga a pagar al Distribuidor las comisiones que , para cada caso, se define en el Procedimiento de Comisiones, Penalizaciones y Condiciones Comercial adjunto el cual es parte integrante de este contrato.” Y agrega que “Desde ya al Distribuidor autoriza a Claro Chile a retener, pagar, compensar cualquier deuda o multa del Distribuidor que afecte en forma directa o indirecta a Claro Chile con un tercero y/o consigo mismo de las comisiones y bonos devengados por el Distribuidor”.

Respecto de la duración y término, el contrato de celebró con duración indefinida “y cualquiera de las partes podrá ponerle término con un aviso previo de treinta (30) días. Estableciendo que “El incumplimiento de las obligaciones que impone el presente Contrato, el Procedimiento de Comisiones, y el Manual de Operación de Distribuidores de Claro Chile, facultará a la parte afectada para ponerle término ipso facto, sin necesidad de dar el aviso previo de treinta (30) días (...) En especial, Claro Chile estará facultada para poner término anticipado al presente contrato en los siguientes casos: a) Si el Distribuidor incurre en alguna acción que, de conformidad al presente contrato, sea considerada como de conflicto de intereses (...); b) Si el Distribuidor no diera cumplimiento a cualquiera de las obligaciones definidas como elementos de la esencia del presente contrato; c) Si el Distribuidor es declarado en quiebra (...); d) Si el Distribuidor se encuentra en estado de insolvencia (...); e) Si el Distribuidor cede o transfiere el presente contrato (...); f) Si el Distribuidor hubiere formulado declaraciones falsas a Claro Chile con el objeto de inducirlo a celebrar este contrato; g) Si el Distribuidor, sus representantes, factores o personas con facultades de





**Foja: 1**

administración hayan sido, son o fuese objeto de enjuiciamiento por delito o cuasidelito que, a juicio de Claro Chile, pudiere comprometer su buena reputación; h) Si el Distribuidor no prescinde de su relación con subcontratista (...); i) Si el Distribuidor o sus dependientes proporcionan datos falsos (...); j) Si el Distribuidor y sus dependientes no respetan las políticas de venta de Claro Chile. La terminación unilateral por iniciativa de Claro Chile se efectuará mediante carta dirigida al Distribuidor al domicilio registrado en la comparecencia de este contrato o del que se haya indicado por escrito especialmente para la aplicación de esta cláusula (...) Sin embargo, sólo podrá invocarse el incumplimiento de alguna de las partes dentro de seis los meses siguientes al día en que los hechos que constituyen dicho incumplimiento han llegado a conocimiento de la parte afectada.”

CUARTO: Que también se celebró en la misma fecha entre las partes un “Contrato de Arrendamiento de Equipos y Accesorios Telefónicos” y dos anexos “Anexo de Contrato de Distribución” y “Anexo Códigos ICCD e IMEI”. En virtud del contrato de arrendamiento se acuerda que Claro da en arriendo al Distribuidor equipos para ser puestos en Stock en sus puntos de venta por un plazo de 12 meses, el que termina por entrega a cliente. La renta se paga dentro de 30 días de entregado y al vencer el plazo de 12 meses si no se ha entregado a cliente, el Distribuidor debe comprarlo sin que puedan ser devueltos. En el anexo de distribución se estipula que el Distribuidor debe pagar los costos y gastos de revisión de los equipos enviados por reparación a Claro por fallas o desperfectos que el Servicio Técnico determine que no existen. Y en el de códigos, se establece el procedimiento para seguridad de información y uso.

QUINTO: Que por su parte Claro Chile S.A. allegó también documentos contractuales que permiten completar el marco legal que vinculaba a las partes. Así, a más del Contrato de Distribución y del anexo de arrendamiento, acompañó, a fojas 223, el denominado “Procedimiento Comisiones, Penalizaciones y Condiciones Comerciales” el cual señala que su objeto es “...fijar las condiciones comerciales generales y particulares para la venta por parte del Distribuidor de los productos de Claro Chile. Cabe mencionar que todas las comisiones, bonos, multas y descuentos están



**Foja: 1**

afectos a IVA. Claro Chile realizará cualquier pago a un Distribuidor sólo a través de Transferencia Bancara a una cuenta corriente de su representante legal o a una cuenta corriente que él solicite (...) Recargas: Las tarjetas físicas se venderán vía Orden de Compra contra la Línea de Crédito acreditada por el Distribuidor con un plazo de 15 días desde la fecha de despacho. Las condiciones del descuento se aplicarán (valor neto sin IVA): Descuento Base 9%, Descuento Exclusividad 1%, Descuento Promocional 1%. Pines Electrónicos: Para los distribuidores que tengan conectividad directa con Claro Chile se considerará un solo descuento (valor neto sin IVA): Descuento Base 8%. ClaroChip+ (...) Comisiones: Claro Chile pagará al Distribuidor una comisión por el producto ClaroChip+ de acuerdo a tabla (...) Bono Volumen: Se premia al Distribuidor por buenos clientes que en 9 meses esté activo y hayan hecho al menos 6 recargas de al menos \$3.600.- cada uno, con bono \$1.620 + IVA Si en este plazo no se cumple esta condición, se reevaluará a los 12 meses en espera que haya hecho las 6 recargas. Kit de Prepago: El kit de Prepago se venderá contra Línea de Crédito acreditada por el Distribuidor con un plazo de 15 días corridos desde la fecha de despacho. Los descuentos a aplicar dependerán del valor a público del kit y serán de montos fijos (según tabla) (...) Comisiones: Se considerará una comisión por tráfico para todos los kit cuando hayan cumplido con la condición de tener tráfico de salida por 15 minutos en 6 dpias diferentes. En este momento se devengará una comisión de \$2.430.- + IVA. Se revisará hasta que se cumpla esta condición con un topo de 120 días desde su fecha de habilitación inicial (primer segundo tasado). Pasado este periodo de tiempo no se pagará comisión. Adicionalmente se requerirá que el Distribuidor entregue por cada venta de kit un registro DOL con los datos del Cliente para efectos de estadísticas y aprobación del pago. Bono Volumen: Se premiará al Distribuidor por buenos clientes que en 9 meses estén activos y hayan hecho al menos 6 recargas de al menos \$3.600.- cada uno, con bono de \$1.620.- + IVA. Si en este plazo no se cumple esta condición, se reevaluará a los 12 meses en espera que haya hecho las 6 recargas. Así las condiciones de pago quedan de la siguiente forma: (tabla) Cargo Compensatorio: Se revisará el tráfico de salida de los equipos a los 60 días de ser facturadas al Distribuidor. Si la cantidad de los equipos sin



**Foja: 1**

tráfico superan un 4% de los equipos facturados al Distribuidor, se aplicará una multa como cobro de Cargo Compensatorio por un monto de \$15.000 + IVA por cada equipo sin tráfico. Este cargo no se aplicará si el Distribuidor demuestra que el equipo aún está en su poder o ha hecho declaración notarial de robo de equipos. En tal caso se volverá a revisar a los 60 días siguientes, y así sucesivamente hasta que el equipo registre tráfico o se llegue a 300 días, en cuyo caso se aplicará definitivamente este cargo. El mismo Cargo Compensatorio se aplicará a los equipos activados que no hayan completado 15 minutos de tráfico en 6 días diferentes dentro de los primeros 60 días. El mismo Cargo Compensatorio se aplicará a todos los equipos Vendidos y Activados que no tengan tráfico en 6 días diferentes dentro de los primeros 60 días. El mismo cargo Compensatorio se aplicará a todos los equipos Vendidos y Activados que no tengan tráfico en 180 días, con una tolerancia del 4% del total de kit facturados al Distribuidor. Multa por separación de IMEI-ICCID: Si se detecta separación de par IMEI-ICCID dentro de los primeros 30 días de activación, y el total del tráfico cursado en este periodo es mayor a un 50% con otro IMEI, y la cantidad de equipos en esta situación supera un 4% de los equipos facturados al Distribuidor, se aplicará un cobro de Cargo Compensatorio por un monto de \$15.000.- + IVA por cada equipo en esta situación. Post Pago Persona: Para los equipos para habilitaciones en postpago se facturará el contrato de arriendo con vencimiento de 30 días. Para todos los efectos, estos equipos se administrarán de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Arrendamiento de Equipos y Accesorios Telefónicos (...) El productos ClaroChip para habilitación postpago tendrá un valor de \$3.277.- + IVA, con un plazo de pago de 30 días corridos desde la fecha de despacho. Comisiones (indica tabla). Las comisiones serán en función de su familia (Persona Natural, Persona Exacto, Empresa Normal y Empresa Exacto) y clasificación (Bajo, Medio, Medio Alto, Alto) (indica tabla). Cada plan vigente se encuadra en alguna de estas clasificaciones para efecto de comisiones. Las ventas de Empresa en Sinergia se explicarán en detalle para efecto de comisiones (...) Meta Trimestral: Se considerará al cumplir el 100% de la meta trimestral calendario, que corresponde a la suma de las tres metas mensuales por separado. Una vez alcanzada esta meta, se pagará un monto por línea



**Foja: 1**

dependiendo de la familia del plan con que cumplió la meta (señala tabla)

**Bono Volumen:** Po cada cliente activo aunque tenga bloqueo por límite de crédito o por robo con denuncia y expediente entregado y aprobado por Claro y con cuentas al día al momento de efectuar el cálculo a los 9 meses, se le hará al Distribuidor un pago púnico por un monto de \$2.700.- + IVA.

**Bono Permanencia:** Por cada cliente activo aunqu3e tenga bloqueo por límite de crédito o por robo con denuncia y expediente entregado y aprobado por Claro y con cuentas al día al momento de efectuar el cálculo mensual, se le pagará un monto de \$300.- + IVA por cada mes que permanezca en esta condición. Este pago empezará a realizarse a partir de la segunda factura pagada por el cliente. Condiciones de pago y entrega de expedientes: Cualquier pago (comisión, bono trimestral, bono volumen, otros bonos, etc.) se hará contra aprobación de la carpeta por parte de Administración Ventas, y se requerirá adicionalmente que la línea este activa aunque no tenga bloqueo por límite de crédito, o por robo con denuncia y expediente entregado y aprobado por Claro, al momento de efectuar el cálculo. Desde enero del 2007 el pago será quincenal, de acuerdo al siguiente cronograma: Expedientes entregados entre el día 1 y 15 del mes, se le pagará sus comisiones el último día hábil del mismo mes. Expedientes entregados entre el día 16 y el último día del mes, se les pagará el día 15 o hábil siguiente, del mes siguiente. Las aclaraciones que se reciban después de cada corte se considerarán en el siguiente proceso de pago. El pago de los bonos, volumen, permanente, trimestral, descuentos y multas se realizarán dentro del proceso de pago quincenal. Se debe considerar que el proceso de revisión toma un máximo de 5 días hábiles. Si no ha habido pronunciamiento respecto al status de revisión del expediente pasado este plazo, se procederá a pagar la comisión base para no afectar al Distribuidor. Esto no implica que el expediente sea revisado en fecha posterior a los 5 días y en caso que se detecte alguna anomalía se procederá a solicitar la aclaración del contrato y se revertirá el pago de la comisión en el siguiente proceso, si corresponde. Si a los 30 días de habilitado un contrato no se ha aprobado el expediente (por no recepción del mismo y/o no aclaración oportuna) no procederá el pago de Comisión. Hay plazo hasta el día 60 parta tener el expediente aprobado para no tener sanción. Pasados



**Foja: 1**

los 60 días, procederán las siguientes sanciones: carpeta no entregada Multa de \$75.000.- + IVA, Carpeta no entregada Multa de \$35.000.- + IVA. Bono Equipo y Chip Postpago: SE emitirá un bono equivalente al valor del arriendo del equipo una vez aprobado el expediente. Para ello habrá dos procesos de emisión mensual. Este Bono no aplicará para Venta Full o Venta o con Equipo Propio del cliente. Chager back: Cada mes se realiza el descuento de la comisión base hasta los 180 días (6 meses) por las cancelaciones de líneas por cualquier causa, excluidos los casos de fallecimiento y el de clientes que finalizaron sin dejar deuda emitida o por emitir ni arriendo del equipo pendiente. El descuento correrá siempre y cuando se haya pagado la comisión. En el séptimo mes se realizará un ajuste en base a los siguientes criterios: (señala tres casos) Fraude: Corresponde a finalizaciones clasificadas como Anulación Venta Irregular (AV) o Fraude (FD). Estos casos serán revisados por el área de Fraude para determinar su origen (vendedor o suscriptor) y estarán sujetos a una multa única de \$270.000.- + IVA pesos. Las condiciones de control y revisión de fraudes se detallan en el manual de Operaciones del Distribuidor, el cual es parte integrante de este procedimiento y del contrato de distribución. Venta a Empresas y Sinergia: (...) Comisiones (según tabla) Metas y Bonos: Los planes Empresa cuentan para efectos de cumplimiento de metas y están afectos a pago de Bono Trimestral, Bono Volumen y Bono Permanencia, en los montos estipulados en el punto 5 de este mismo procedimiento. Modificación de Comisiones: Claro Chile podrá modificar discrecionalmente el monto y las condiciones de las comisiones y/o de las condiciones comerciales definidas en el presente Procedimiento, o bien eliminar o sustituir cualquiera de las dichas comisiones, debiendo notificar dichos cambios con treinta días de anticipación al Distribuidor. En estos casos, el Distribuidor tendrá la facultad de poner término al presente contrato conservando su derecho a percibir las comisiones correspondientes a las habilitaciones efectuadas durante su vigencia y hasta que se hayan devengado. En todo caso se aplicará a cada venta la comisión vigente al momento en que se realice la habilitación correspondiente. El presente Procedimiento sustituye íntegramente cualquier anterior sobre esta materia convenido entre las partes ya sea por escrito o verbalmente.”



Foja: 1

SEXTO: Que por último también esa parte demandada acompañó:

- a) a fojas 237 y siguientes, copia de contratos de arrendamientos de locales comerciales para subarrendar al Distribuidor, con plazos de vigencia de 5 años, entre otras cláusulas.
- b) a fojas 292, copia de la sentencia de la Excma. Corte Suprema mediante la cual se acogió recurso de casación, seguido en el juicio ejecutivo por cobro de facturas de Conectel con Claro, Rol N°19.311-2014 del Vigésimo Segundo Juzgado Civil de Santiago, y que consideró que los jueces del fondo erraron al no compensar los pagos realizados por Claro de arriendos y leyes laborales con lo adeudado por el contrato marco al distribuidor.
- c) a fojas 310 y siguientes, finiquitos de trabajo de vendedores de Conectividad y Telecomunicaciones. Y copias de cheques.

SÉPTIMO: Que este es el marco contractual que las partes se dieron, cobrando especial aplicación lo dispuesto en el artículo 1545 del Código Civil que señala “Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales.”

OCTAVO: Que la primera alegación que realiza la parte demandada es que la acción aquí incoada se ha extinguió por el transcurso del tiempo; sea que se apliquen los plazos del Código de Comercio, por ser las partes factores de comercio; por haber las partes incluido un pacto comisorio en la cláusula 10ª del contrato; o bien, por las normas civiles generales. Todo, en subsidio, una de otra.

NOVENO: Que, según se aprecia del contrato reseñado en el considerando tercero, el contrato fe celebrado el 26 de agosto de 2009, estipulándose en su cláusula novena que tendrá una duración indefinida y cualquiera de las partes puede ponerle término con aviso previo de 30 días. Se trataba por lo tanto de un contrato de tracto sucesivo. Pero agregándose en su cláusula décima que Claro Chile quedaba eximido de este aviso si la parte afectada le pone término ipso facto por alguna de las causales allí mencionadas, a



Foja: 1

través de una carta dirigida al Distribuidor, con la salvedad que el incumplimiento no puede invocarse sino dentro de los seis meses siguientes al día en que el incumplimiento se produzca.

DÉCIMO: Que no hay noticia en autos que alguna de las partes haya hecho uso de esta cláusula décima, a pesar de que la actora dice que cesó en su carácter de Distribuidor en agosto de 2014. Por lo cual para efectos de este juicio se tendrá que el contrato sigue vigente.

UNDÉCIMO: Que así las cosas, las alegaciones de prescripción serán desechadas por estar frente a un contrato de tracto sucesivo respecto del cual no se hizo uso de las fórmulas especiales acordadas para ponerle término.

DUODÉCIMO: Que el artículo 1546 del Código Civil dice que los contratos deben ejecutarse de buena fe. Es decir, de acuerdo a aquel principio general de la contratación que pone a cada una de las partes en una posición de respeto mutuo y observancia estricta a lo que han acordado. Puesto que solamente de este modo puede alejarse de la inequidad la conducta de las partes.

Cuando los contratos son de índole comercial implica para cada una de las partes informar e informarse, entregar los documentos necesarios a su comprensión y mantener una relación fluida y segura si además son de tracto sucesivo ya que se espera que ambas partes puedan obtener las ventajas que los llevaron a contratar.

DÉCIMO TERCERO: Que de una primera lectura de los contratos acompañados por las partes, puede extraerse como conclusión general, que se trata de un contrato tipo o adhesión que tiene logo y pie de referencia de página web de Claro Chile S.A., pero que está redactado de manera clara y en un lenguaje comprensible, por lo que es razonable suponer que fue leído y aceptado por el Distribuidor con las condiciones que allí se expresan. Entre las cuales destacan la circunstancia de aceptar desde ya las variaciones unilaterales en los Procedimientos, estableciéndose para ello un canal de comunicación a través de una persona designada por el Distribuidor de entre su personal. Así como el extenso riesgo que asume el Distribuidor



**Foja: 1**

desde que recibe en arriendo los equipos por los cuales debe pagar si no se venden en 12 meses, el pago por servicio técnico, exclusividad, aceptación de cambios en los procedimientos de venta, aviso de aperturas y cierres de locales, resulta apreciable desde el inicio del vínculo. En contrapartida se le permite que organice su negocio, contrate personal y diseñe su estrategia de venta de la manera en que mejor le parezca. Y se haga acreedor de bono de incentivo cuya pauta y criterios de entrega, así como las multas y descuentos están entregados anticipadamente y forman parte de lo convenido. Reglas que se establecieron desde el comienzo.

DÉCIMO CUARTO: Que la demandante alega que estas reglas se tornaron abusivas e ilegales por la conducta imprevisible del demandado quien las interpretó y aplicó a su antojo, destruyendo su negocio y haciéndolo inviable.

DÉCIMO QUINTO: Que conforme a la Teoría de la Imprevisión que esgrime el actor, resultaba básico acreditar por alguno de los medios que la ley pone a disposición, el suceso o acontecimiento imprevisible o extraordinario que alterara gravemente el equilibrio contractual, siguiendo lo ordenado por el artículo 1698 del Código Civil que reza “Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta”.

DÉCIMO SEXTO: Que así las cosas, para conocer cómo se desarrollaron dichos contratos en el tiempo y determinar con precisión las dificultades que surgieron, el rindió prueba testimonial de las siguientes personas:

- a) a fojas 179, de don **Wolfgang Román Berríos**, quien señaló que fue distribuidor de Claro entre el año 2010 y 2014 y que sabe que era un contrato que cambiaba constantemente en cuanto a planes, servicios y comisiones y nunca quedaba claro. Una de las cláusulas era el Chagerback que significa que si un cliente se iba por las razones que fuesen, cobertura, mala post venta, se le descontaba en forma mensual al distribuidor, según índices, se le descontaba ventas, comisiones por ventas y por equipo. El nivel superior estaba reglamentado pro Claro en relación a la tasa de renuncia proyectada mensual, lo cual nunca podía saberse por el





Foja: 1

distribuidor cuál era. Ello afectaba porque al vendedor había que pagarle la comisión mensual y el chargerback era igualmente descontado. El distribuidor no alcanzaba a pagar las comisiones a los vendedores. La principal obligación del distribuidor era vender los planes de post pago que se comercializaban en el mercado a través de los vendedores, además de leyes laborales. Las obligaciones de Claro eran dar las herramientas para comercializar los planes, pero con los sistemas operativos que implementó Claro llamado One en el año 2013-2014, no se pudieron comercializar planes ya que los clientes se iban por la demora en evaluarlos y poder dichos contratos ser aprobados, todo por el problema de sistema y éstos produjo que los distribuidores tuvieran un problema económico muy grande ya que no se pudo comercializar los planes por problemas de sistema operativo, los sueldos de los vendedores se tuvieron que pagar igual, arriendo de oficina, puntos de venta, no contando con ayuda de Claro. Los descuentos arbitrarios se producían con pagos previos por abono de equipos que eran descontados en las liquidaciones a los distribuidores en forma totalmente arbitraria, esto ocurría producto de un desorden administrativo que siempre ocurrió en la compañía Claro, el chargerback siempre fue tema arbitrario en que se descontaba comisiones de clientes de acuerdo a la permanencia que ellos tuviesen en la compañía en la cual el distribuidor no podía hacer nada ya que los temas de señal, de mala post venta no eran problemas del distribuidor si no netamente de Claro Chile. Todo esto produjo que los distribuidores tuviesen una falencia económica muy grande, donde a veces no se pagaba las liquidaciones debido que los distribuidores salían en contra o negativos en el pago, por lo cual no se podían pagar las comisiones a los vendedores, imposiciones, pago de arriendo de oficina, puntos de venta, etc. La única ayuda que daba Claro eran préstamos para tapar las deudas pero finalmente hacía que los distribuidores prácticamente tuviesen que ir a la quiebra. En cuanto al proceso de venta de planes y equipos, el vendedor sacaba el contrato al cliente con toda la



Foja: 1

documentación requerida de Claro Chile, fotocopia el carnet de identidad y una vez teniendo toda la documentación y contrato, se ingresaba a una evaluación, si era aprobada el contrato se entregaba a Claro Chile y los equipos al cliente. Si la venta salía aprobada el cliente tenían que permanecer por 18 meses con Claro Chile pero lo que ocurría en la práctica que si un cliente antes de 6 meses se retiraba por decisión propia, por mala cobertura o mala post venta, el único que salía perjudicado en este caso no era Claro, sino el distribuidor ya que a él se le hacían los descuentos tanto de comisión como de equipos. En el año 2013-2014 con el sistema operativo One se produjo un caos total en el proceso de venta ya que el sistema no funcionaba y los clientes no esperaban dos o tres días que no se podía ingresar la venta. Los documentos que recababa el vendedor de los clientes eran fotocopias de carnet de identidad, Rut de la empresa, escritura, IVA. En personas fotocopia carnet, cuenta corriente, tarjetas de crédito. Esto pasaba por una evaluación y estando la venta aprobada el cliente podía funcionar con los respectivos equipos pro el hecho de que saliera una venta, siempre existían motivos para descontar como era el caso del chagerback. La valuación se hacía ingresando al sistema y de acuerdo a los parámetros, el cliente era aceptado o rechazado. Si se aprobaba la venta iba a un organismo llamado BST, empresa externa de Claro donde se analizaba el contrato con la documentación y una vez analizado se aprobaba o rechazaba; si era rechazado el vendedor del distribuidor tenía que remediar la observación. El sistema del año 2010 al 2012 era Vantive y del 2013 a 2014 el sistema One, traído por Claro. Cuando se implementó en Chile no funcionó y produjo que al no poder ingresar la venta, no había pago de comisión a vendedores por lo tanto éstos no tenían ingreso y fue tan brutal que llevó a distribuidores hacer en quiebra. Claro no imponía condición respecto de los vendedores, cada distribuidor era libre de contratar, pero tenía que hacerse cargo de comisiones, imposiciones, seguros de accidentes. Los contratos de arriendo de los locales los hacía el



Foja: 1

distribuidor y los puntos de venta en los mal y pagaba todos los gastos. Los contratos con Claro eran elaborados por este último en su área jurídica y comercial. En cuanto a la participación del Distribuidor en la post venta, una vez que ingresaba el cliente, la post venta era de cargo de Claro, sin embargo igual hacía descuentos por renuncia de clientes ya sea por mala post venta, mala señal o cobertura. Claro Chile debía pagar una liquidación mensual de comisiones devengadas con un mes de desfase y eran descontados los chagerback por renuncia de clientes y cobro de equipos. A veces el chagerback era muy grande y en contra, por lo que era inviable pagar las remuneraciones. Claro nunca entregaba los antecedentes para el cálculo del chagerback, legaban las liquidaciones sin explicación, sin saber si eran clientes que se iban a otra compañía. La portabilidad tuvo injerencia porque si un cliente renunciaba a los dos meses que el plazo parta cambiarse o portarse de compañía, inmediatamente aparecía el descuento por las líneas que el cliente portó, se descontaban las comisiones y los equipos que el cliente había cancelado, así fuese portabilidad, mala post venta, mala cobertura o señal, a los distribuidores se les descontaba por igual, sin tener herramienta para defenderse. Se le pregunta por las comisiones y dice que esto era cambiado constantemente y el monto por cada plan llegaba con 3 ó 4 meses de desfase, ya que los planes cambiaban constantemente y se producía un desorden en que el único afectado era el distribuidor y los vendedores, además el chagerback hablaba de un límite inferior y superior de descuentos, lo que era un tema que manejaba Claro Chile y el cual dependiendo de la tasa inferior o superior que cayese el distribuidor era el descuento que se realizaba. Los anexos de contrato de comisiones eran enviados cada 3 meses cuando cambiaban los planes, lo único que en contrato quedaba claro era cuando había penalizaciones o fraude, el distribuidor tenía que cancelar una multa en caso de no haber entregado alguna documentación, pero en el anexo no iba mencionado el tema del chagerback. Respecto de las



Foja: 1

capacitaciones, lo que se mandaba era un contrato de distribución donde se mencionaba toda la operatividad de Claro Chile, pero lamentablemente existiendo analistas de distribuidores a nivel regional, que el testigo sepa, nunca se realizó una inducción como corresponde con los distribuidores que ingresaban a trabajar con claro Chile, lo cual produjo muchas consultas y dudas de cómo funcionaba la distribución de Claro Chile, el modus operandi era entregar las claves de los sistemas, ponerse de acuerdo con la parte logística para comprar los equipos, pero una capacitación real, nunca se tuvo. El representante legal no tuvo, la parte comercial, si se hizo, los trabajadores. Desconoce el tema de los bonos de permanencia y dependía de Claro, al distribuidor no le llegaba el listado mensual ni la situación de los clientes, se entregaba un contrato original base pero los anexos de comisiones eran desfasados. El contrato no podía ponerse término por mera voluntad porque había una hipoteca o vale vista, era imposible salirse si no se había pagado el último peso de la línea de crédito que otorgaba Claro. Muchos distribuidores se retiraron por la pérdida de hipotecas o vale vista. Los cobros de chagerback eran abusivos, cargos previos que se descontaban por equipo en las liquidaciones de sueldo y posteriormente el distribuidor tenía que venir a Santiago a apelar esos cobros. Este no es el púnico caso de distribuidor perjudicado con las demandas efectuadas por Claro, muchos han perdido su capital y muchas hipotecas en manos de Claro.

- b) a fojas 190, de don **Juan Antonio González Astorga**, quien señala que trabajó en Conectividad y Telecomunicaciones 2012 a 2014, en el parte administrativa y le llegaba el resultado de la operación comercial mensual y hacía las liquidaciones de sueldo. Recibía un documento denominado liquidación que emitía Claro Chile sobre el periodo anterior al del pago de comisiones y descuentos y estaba a cargo de la certificación laboral. Muchas veces se encontró con liquidaciones de saldo negativo que afectaba el cumplimiento de las obligaciones por los descuentos chagerback



Foja: 1

y se creó un círculo vicioso que perjudicaba las operaciones de la empresa la que no podía cumplir con los plazos legales en el pago de imposiciones y pagaba muchas veces con recursos personales. Con la venta de planes se otorgaban servicios de internet, en los años 2013-2014 esa labor se empezó a ver atrapada por políticas directas de Claro Chile, ejemplo la implementación de un programa llamado One y en vez de beneficiar la aprobación de un contrato, muchas veces hizo desistir al eventual cliente producto de la demora en la entrega de los resultados donde podían pasar de 2 a 10 horas. Los descuentos chagerbck los hacía Claro, venían por correo el último día hábil del mes. Eran por clientes que un periodo determinado se desistían del contrato, ya sea por mal servicio, mala información, desconfianzas que creaban los mismos, debido a facturas mal cobradas, el cliente preguntaba por los pagos de sus facturas a lo cual los centros de servicios al cliente le indicaban que en ese periodo no tenían nada que pagar, pero al mes siguiente en la próxima facturación le cobraban además del periodo actual, el anterior que dejaron de cobrar, también los chagerback se ejecutaban cuando los clientes se portaban a otras empresas, lo cual era una forma arbitraria porque el demandante pagaba igual las comisiones. Se le pregunta por los anexos al contrato de distribución entre las partes pero los desconoce y además no conoció a nadie que haya participado en inducciones y capacitaciones realizadas por Claro Chile, respecto de la operación que realizó la demandante y la aplicación de descuentos.

- c) a fojas 195, de don **Francisco Ossandón López**, quien dice que trabajó en Claro Chile como ejecutivo de ventas, encargado de la cartera de clientes. No conoce el contrato pero tenía conocimiento de las exigencias y limitantes que tenía como vendedor para cumplir con el trabajo adicional y ver cómo fueron desapareciendo los distribuidores en la zona. Es un mercado pequeño y se van sabiendo las razones por las cuales se van terminando las empresas generalmente son las mismas razones. Estas razones son que la situación se volvió insostenible por las cláusulas, todo el tema de la



Foja: 1

venta se ha puesto complicada, un conocido que se dedicaba a lo mismo en Claro CXhile tuvo que cerrar por la cantidad de clientes que trae versus cuando el cliente se va. Las condiciones que se generan en ese caso perjudican al distribuidor por lo que tiene entendido igual se hacen los descuentos cuando el cliente se va. El chagerback. Uno como distribuidor acepta que el cliente se pueda ir, pero no siempre es la responsabilidad del distribuidor, en este caso no era así. el cliente se va por la portabilidad, mala atención al servicio al cliente, problemas de facturación que la primera siempre llegaba con errores perjudiciales para los clientes y eso escapa de ellos como vendedores, ni la post venta ni la facturación ni la portabilidad no eran su responsabilidad y no sabe que eso le llegaba como descuento a los distribuidores que a la larga se transformaba que el negocio no era rentable. Claro Chile no entregaba capacitaciones e inducciones respecto de las operaciones que efectúa el distribuidor y de las operaciones de descuento. Agrega que Claro entrega a sus distribuidores bonos de permanencia de clientes pero que no supera los descuentos.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que, sin embargo, de estos testimonios solamente se puede extraer que el Distribuidor contraía las obligación de controlar a quién y en qué condiciones vendía el producto Claro, demandándole extrema rigurosidad y control de las ventas, probablemente utilizando estrategias creativas y adecuadas para conseguir que el cliente se quedara al menos 6 meses, para así terminar la operación individual de que se trata y obtener la ganancia. Era, qué duda cabe un negocio muy rentable para Claro y muy riesgoso para el Distribuidor, pero que según lo leído de los contratos y manuales de procedimiento no aparece alejado de aquello que debió ser internalizado intelectualmente por él cuando hizo sus cálculos de rentabilidad.

DÉCIMO OCTAVO: Que en particular lo relativo al sistema de chagerback, se encuentra estipulado en documento de fojas 223, el denominado “Procedimiento Comisiones, Penalizaciones y Condiciones



Foja: 1

Comerciales” por lo que no es cierto lo que refiere el testigo Wolfgang Román Berrios, cuando señala que no era entregado.

DÉCIMO NOVENO: Que por lo demás, el actor, no allegó notas de reclamo, mail de protestas, peticiones de exhibición de documentos, peritajes contables u otras maneras u otro antecedentes que permitiera a este tribunal realizar un ejercicio de comparación objetivo en torno a las ventas realizadas y el cálculo de los descuentos y abonos, de modo que parece más bien que lo que aquí ha ocurrido es efectivamente un fracaso comercial del Distribuidor.

VIGÉSIMO: Que así parece refrendarse de lo manifestado por los testigos de la parte demandada que señalan lo que sigue:

- a) a fojas 198, de doña **Cecilia del Carmen Camus Godoy**, quien indica que trabaja para Claro hace 18 años, como subgerente de crédito cobranza y facturación de canales de distribución. El contrato de distribución es un contrato estándar del cual forman parte los contratos anexos como el de arrendamiento de equipos, procedimiento de pago de comisiones, multas y penalizaciones, contrato de subarriendo y manual de operaciones. Cuando ingresan los distribuidores firman el contrato y reciben una capacitación donde se explica cada uno de los procedimientos, ante cualquier duda tiene acceso a su agente comercial o a través del analista o gestor operacional para aclararlas. Los anexos son claros en sus estipulaciones de cobro y pago de comisiones y bonos. Estos se realizan en forma mensual, entregando detalle vía e-mail. A la fecha Claro tiene 135 distribuidores que operan bajo la misma modalidad. El demandante recibió capacitaciones acerca de la metodología de operación y además en forma continua mantenía contacto con el área comercial, con su gestor operacional o con su analista de crédito. Este es un procedimiento normal que se ejecuta con el 100% de los distribuidores de Claro Chile. Las consultas pueden ser vía telefónica o correo electrónico o solicitando reuniones. No tiene conocimiento de reclamos del actor. En virtud del contrato Claro paga comisiones por las ventas y su detalle está en el Anexo de Comisiones, Multas y



Foja: 1

Penalizaciones. Los bonos se pagan por metas mensuales, trimestrales y por permanencia de los clientes. Los contratos son confeccionados por el área legal de Claro y no tiene conocimiento de que se hayan modificado. El procedimiento de comercialización a cargo del distribuidor consiste en que Claro pone a disposición de peste los equipos post pago que deben comercializarse junto con los planes ofrecidos por la compañía. El distribuidor a través del portal comercial ingresa las órdenes de compra de los equipos que estima para su venta, se gestionan por Claro y se le entregan. El distribuidor de acuerdo a la oferta vende planes a clientes finales. Respecto de quién establece los requisitos que debe cumplir el cliente, dice que son políticas establecidas por Claro y los antecedentes son verificados por el distribuidor quien luego de ello gestiona la venta; valida Claro pero desconoce cómo se hace. El periodo de permanencia mínima del cliente es 18 meses. Existen penalizaciones sobre ventas que no cumplen al menos 6 meses de permanencia de clientes, sobre estas ventas ¿se descuenta el pago de la comisión. Este cálculo se hace sobre el 100% de las ventas efectuadas or el distribuidor, las cuales se monitorean la permanencia de 6 meses. Mensualmente se provisiona una porción de estas ventas en el cálculo de omisiones. Si al cabo de 6 meses el cliente no continúa en la compañía y el porcentaje total de clientes del distribuidor que no continua es menor o está en un tramo bajo, no se penaliza o no se le descuenta la comisión, haciéndose cargo Claro del costo de partida del cliente. Durante los 6 meses el distribuidor no tiene injerencia en el mantenimiento o fidelización del cliente. El distribuidor debe velar por realizar una venta cuyo cliente permanezca en la compañía. Si no es así el pago de comisiones sería un mal incentivo para que aumentara sus ventas si no se preocupa que los clientes permanezcan en la compañía cumpliendo sus obligaciones de pagos de servicio mensual. No recuerda si existe alguna diferencia en las deducciones según el motivo de retiro del cliente. Se le pregunta si Claro proporciona algún tipo de capacitación los distribuidores con el objeto de que los clientes aseguren permanencia y dice que ellos reciben apoyos desde el área





Foja: 1

comercial en relación a las ventas que estos ejecutan. Cada vez que se hace lanzamiento de algún plan se baja información todo el canal de distribución. Todo ello enfocado para que el distribuidor realice una buena venta. Desconoce si en ello están los clientes portados. Los bonos son de acuerdo al volumen de ventas. Existen provisiones por las posibles ventas que no cumplan 6 meses en la compañía, pero no sabe cómo se calculan por no ser su ámbito de responsabilidad. Las posibles comisiones son descontadas de las ventas efectuadas por el distribuidor. Claro subarrienda a los distribuidores los locales para que no asuman el 100% del costo ya que apoya los arriendos en un tramo de 50% a 80%.- No sabe la subvención al actor.

- b) a fojas 205, de don **Heraldo Fabricio López Fontalba**, agente regional Quinta Región de Claro, quien indica que existió un contrato tipo. Antes de su firma se le entrega un prospecto para que lo reviese. Conoce las estipulaciones: el distribuidor vende en función de Claro, lo representa y Claro le cancela una comisión por la venta de calidad. Además el distribuidor es responsable de entregar la documentación que el cliente firma y debe resguardar que sea una venta de calidad. Se paga una comisión por venta y una por permanencia del cliente. Los anexos sobre comisiones, multas y penalizaciones son entregados al distribuidor. En cuanto a su contenido, por cada venta se genera una comisión al mes siguiente de generada la venta en la cual debe el distribuidor entregar la carpeta o expediente en un plazo máximo de 15 días de corrido de generada la venta y ésta debe ser aprobada por Claro. Respecto de las penalizaciones, el distribuidor sabe que el cliente debe tener permanencia de lo contrario se aplican multas denominadas chagerback (devolver comisión) En cuanto a cómo operan estos descuentos, dice que el cliente debe permanecer al menos 6 meses cancelando su factura mensual, si esto no ocurre se considera chagerback, a excepción de los clientes que por muerte dejen de pagar y los clientes que manifiesten voluntariamente desistir del servicio, sin dejar deuda en Claro. Al distribuidor se le informa todos los meses a través de un correo electrónico a las casillas que éste



Foja: 1

señaló. Claro los capacita respecto de la aplicación de los descuentos. Y el demandante recibió dicha capacitación y le designa un agente operacional, más un agente regional y un analista de distribución, para que cada vez que el distribuidor necesite ayuda se le responda a tiempo. Bajo su administración el actor no presentó reclamos por el chagerback. El testigo es responsable del canal de distribución de la Quinta Región desde el mes de mayo de 2014 y vela por el cumplimiento de números, ventas, problemas que pueda tener el distribuidor, abastecimiento de canales, del marketing de los puntos de venta que administra o son subarrendados por Claro. El anexo de descuento contempla a su vez bonos que se pagan mensual y trimestralmente de acuerdo a la cantidad de ventas aprobadas y con sus expedientes entregados en el plazo máximo de 15 días como primer parte y si estos expedientes son entregados con posterioridad, se revisan y son pagados. Claro paga la comisión mensual más un bono mensual por venta, más un bono trimestral por venta, siempre y cuando todos estén aprobados por Claro, dentro de las políticas establecidas en canto al plazo de entrega de expedientes y que el cliente esté activo en las fechas de la cancelación de esas comisiones. Supervisa 10 distribuidores. El contrato contempla salida anticipada con aviso de 30 días. Estos contratos los realiza el área legal de Claro. En cuanto a la antigüedad de los distribuidores en su región, señala que hay un promedio de 5 años y los más antiguos 8. Se han retirado 2 pero no sabe motivo. Una venta de calidad es una venta en donde el cliente cancela el servicio adquirido a Claro a través del distribuidor. Y para que este asegure el pago deb3eb comprobar identidad, con qué medios de pago va a cancelar la cuenta o el servicio, que no posea deudas Dicom y Claro no permite la venta a clientes con morosidades o no acrediten medios suficientes. Se le pregunta cómo puede el distribuidor vulnerar estas restricciones y responde que no lo sabe y existe un área de operaciones que está a cargo. En cuanto a la habilitación de los servicios, existe una plataforma que lo genera y habilita los servicios contratados por el cliente; no es experto pero sabe que existe esta área de soporte, un



Foja: 1

área de habilitación de ingresos, un pareo de riesgos y una plataforma computacional para ingresar la venta. Adicionalmente el distribuidor es la persona que decide ingresar la solicitud al sistema, comprobando la identidad del cliente y su medio de acreditación. Para validar a un cliente éste debe estar ingresado en la plataforma y así validar o tener medidas previas, como por ejemplo Claro informa el Dicom o con quien tenga contratado el servicio, Registro Civil y morosidades en Claro. Se le pregunta cómo podría el distribuidor generar una venta que no sea de calidad y responde que no es un dato que sepa con certeza, pero se le ocurre que alterando documentación. Estuvo como Jefe Zonal del contrato del actor desde mayo de 2014 hasta que se retiró, no recuerda fecha. Le enviaba los mail informando los pagos, descuentos y penalizaciones mensualmente. No entiende por qué el distribuidor no acepta las liquidaciones si son el pago de sus ventas. Si hay desconformidad, el gestor operacional revisa y se comunica con el distribuidor para resolver.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que, en efecto, estos testimonios indican que existían canales y unidades de gestión tanto del Distribuidor como de Claro, que estaban destinados a resolver las disputas que pudieran producirse en el cálculo de las cifras de descuentos, bonos y multas y que las reglas de procedimiento no solo eran entregadas, sino que existía capacitación o inducción básicas. Existiendo además, siempre la posibilidad de poner término al contrato el aviso de 30 días de anticipación.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que, por lo tanto debe concluirse que no existió un evento imprevisible, forzado o intempestivo que cambiara las reglas y condiciones tenidas en cuenta al contratar, con lo que debe descartarse el término del contrato por el primer capítulo esgrimido.

VIGÉSIMO TERCERO: Que a mayor abundamiento parece ser que el propio actor incumplió sus obligaciones generales al no pagar los arriendos ni cumplir las obligaciones laborales para con sus vendedores.

VIGÉSIMO CUARTO: Que las peticiones subsidiarias de término del contrato por la pérdida de causa que indujo al actor a contratar e



Foja: 1

incumplimiento de obligaciones por Claro Chile, también serán desechadas porque el negocio fracasó por causas que no le son imputables a la demandada.

VIGÉSIMO QUINTO: Que la restante prueba en nada altera lo decidido.

VIGÉSIMO SEXTO: Que por haber sido vencida la parte demandante pagará las costas.

En consecuencia y visto lo dispuesto en los artículos 1545, 1546 y 1698 y siguientes del Código Civil, se rechaza la demanda de fojas 1, en todas sus partes, con costas.

Regístrese, notifíquese y archívese.

Pronunciada por doña LIDIA POZA MATUS, jueza del Noveno Juzgado Civil de Santiago.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, diecinueve de Febrero de dos mil dieciocho**



