

«RIT»

Foja: 1

FOJA: 377 .- .-

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 13° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-27735-2016
CARATULADO : PROCESOS NACIONALES ASESORIASLTDA /
CORDIAL PHONE SPA

Santiago, veintinueve de Mayo de dos mil veinte

VISTOS:

A folio 1, comparece don Luis Eugenio Núñez Gómez, empresario, cédula nacional de identidad N° 8.544.311-9, en representación de **Procesos Nacionales Limitada**, en adelante Pronac Ltda., RUT N° 76.470.517-3, del giro de prestación de todo tipo de estudios de mercado, investigación y encuestas telefónicas, con domicilio en San Antonio 486, Oficina 21, comuna de Santiago, e interpone demanda en juicio ordinario en contra de la sociedad **Cordial Phone S.A.**, RUT 76.245.883-7, de giro de servicios de call center e investigación de mercado, antes Cordial Phone Ltda., representada legalmente por John Luis Núñez Mora, ingeniero comercial, ambos con domicilio en Avenida Providencia 1017 5, y/o en calle Huelén 10, oficina 1-B, ambas de la comuna de Providencia, con la finalidad que se declare la existencia de vicios redhibitorios en las encuestas telefónicas contratadas, y se le condene a indemnizar los perjuicios causados a su parte. En subsidio, opone acción de indemnización de perjuicios por incumplimiento contractual, en ambos casos, con costas.

A folio 13, consta notificación de la demanda a la sociedad demandada, de conformidad con las reglas del artículo 44 del Código de Procedimiento Civil

A folio 18, la sociedad demandada contestó la demanda, solicitando su total rechazo, con costas.

A folio 20, se evacuó el trámite de la réplica.

A folio 22, se evacuó el trámite de la réplica.

A folio 33, se efectuó el llamado a conciliación a las partes, la que no se produjo.



«RIT»

Foja: 1

A folio 34, se recibió la causa a prueba, fijándose como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, los allí señalados, resolución notificada a las partes a folio 37 y 38. A folio 31 se acoge reposición, modificándose los hechos a probar.

A folio 69, encontrándose la causa en estado, se citó a las partes a oír sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, comparece don Luis Eugenio Núñez Gómez, empresario, cédula nacional de identidad N° 8.544.311-9, en representación de **Procesos Nacionales Limitada**, en adelante Pronac Ltda., RUT N° 76.470.517-3, del giro de prestación de todo tipo de estudios de mercado, investigación y encuestas telefónicas, con domicilio en San Antonio 486, Oficina 21, comuna de Santiago, e interpone demanda en juicio ordinario en contra de la sociedad **Cordial Phone S.A.**, RUT 76.245.883-7, de giro de servicios de calla center e investigación de mercado, antes Cordial Phone Ltda., representada legalmente por John Luis Núñez Mora, ingeniero comercial, ambos con domicilio en Avenida Providencia 1017 5, y/o en calle Huelén 10, oficina 1-B, ambas de la comuna de Providencia, con la finalidad que se declare la existencia de vicios redhibitorios en las encuestas telefónicas contratadas, y se le condene a indemnizar los perjuicios causados a su parte. En subsidio, opone acción de indemnización de perjuicios por incumplimiento contractual, con costas.

Señala que su representada contrató a la sociedad demandada para la realización de encuestas telefónicas, obligándose esta última a la realización de 3600 encuestas, a través de 6 mediciones, las que debían realizarse en los meses de septiembre a diciembre de 2015, y enero y febrero de 2016. Refiere que el objetivo final era que una vez obtenidos los datos, estos serían procesados y traspasados por Pronac Ltda. a una base de datos en formato de software estadístico, la que luego sería entregada por esta última a su cliente TNS Chile.

Agrega, que bajo ese contexto, luego de entregar la información a TNS para su análisis respectivo, ésta la rechazó, debido a existir “falseos” de información, esto es, encuestas mal realizadas en forma deliberada o que



«RIT»

Foja: 1

claramente presentaba antecedentes falsos o erróneos, lo que derivó en el fin de la relación comercial entre su representada y TNS.

Señala que la situación irregular que describe fue detectada en principio por TNS, luego de un proceso de supervisión telefónica consistente en volver a llamar a las personas presuntamente encuestadas para corroborar la información proporcionada y, que posteriormente, su representada realizó el mismo proceso de supervisión llegando a idéntica conclusión. Añade que pese a solicitarse a la demandada la entrega del soporte de audio de las llamadas, sólo se realizó la entrega parcial, sin despejar las dudas al respecto.

Luego, realiza una descripción de los principales errores detectados en la supervisión realizada el día 11 de diciembre de 2015, a un universo de 132 llamadas, señalando que en muchos casos no se encontró en el teléfono informado la persona indicada en la base de datos; el número no existe o está fuera de servicio; se ubicó a la persona pero ésta señaló no haber contestado la encuesta; y otros recordaron la llamada y haber explicado que no podían contestarla, arrojando que las llamadas efectivas realizadas sólo corresponde a 5, y que equivalen a un 3,8% del total.

Añade que el incumplimiento de la sociedad demandada ha generado graves perjuicios a su representada, entre ellos, la pérdida del cliente, TNS Chile y de las empresas relacionadas con aquél, asimismo, vio afectada su imagen en un mercado de por sí reducido, en que unas 15 empresas acaparan aproximadamente un 95% del mercado, siendo frecuentes las recomendaciones entre conocidos y colegas de diversas empresas, y en que importa mucho la reputación de la empresa a contratar.

Luego de citar el artículo 1858 del Código Civil, refiere que los vicios redhibitorios estuvieron presentes respecto del servicio brindado por la demandada, desde el comienzo, y que es innegable que la cosa vendida no ha servido para su uso natural o para el uso que su representada tenía en vista desde un principio, pues las encuestas telefónicas solicitadas resultaron del todo inútiles. Asimismo, señala que su parte difícilmente estaba en condiciones de conocer los vicios que presentaban las encuestas, más cuando la demandada promociona sus servicios señalando estar conformada por los mejores profesionales en el área de tele marketing y contad center.



«RIT»

Foja: 1

En cuanto a los perjuicios sufridos por su representada, sostuvo que entre ellos se encuentra la nula ganancia que obtuvo del vínculo contractual para con TNS Chile, y los negativos efectos en la relación cliente - proveedor entre esta última empresa y Pronac, expresada en la pérdida de al menos 12 nuevos proyectos ya cotizados, los cuales estaban próximos a realizarse. De igual manera, las irregularidades en la información, afectó negativamente la imagen de la empresa.

Los montos indemnizatorios que persigue, los desglosa del modo siguiente: **1) Daño emergente:** reclama la suma de \$ 6.366.000, el que corresponde a la suma que su representada recibiría por parte de TNS Chile; **2) Lucro cesante:** la suma de \$ 122.500.000, la que corresponde a lo que dejó de percibir como ganancias respecto de los demás proyectos de TNS Chile en que participaba y que fueron cancelados con ocasión de las encuestas mal realizadas por la sociedad demandada; y, **3) Daño moral:** la suma de \$ 100.000.000, el que señala corresponde al desprestigio comercial sufrido a consecuencia de los hechos ya reseñados.

En subsidio, y para el caso que no sea acogida la demanda de indemnización por vicio redhibitorio, interpone demanda de indemnización de perjuicios, por cumplimiento imperfecto del contrato, en contra de Cordial Phone Ltda., ya individualizada, sustentada en los mismos hechos antes enunciados.

Agrega que la demandada ha incurrido en una conducta dolosa o a lo menos negligente. Y si bien, su representada realizó infructuosos esfuerzos por buscar una salida conveniente para ambas partes y analizar la manera de resolver el asunto, evitando innecesariamente llegar a instancias judiciales, ello fue inútil.

En cuanto a los perjuicios que reclama, corresponden a los mismos ya reseñados en la demanda principal.

SEGUNDO: Que, la sociedad demandada procedió a contestar la demanda impulsada en su contra mediante apoderado designado al efecto, solicitando su total rechazo con costas, conforme las alegaciones y defensas que se reseñan en los párrafos siguientes.

En primer término, y luego de efectuar una cronología de las comunicaciones intercambiadas con la demandante en el marco del



«RIT»

Foja: 1

contrato, expuso que la relación jurídica que la ligaba a esta última, no puede calificarse como de compraventa, y por tanto, tampoco procede la existencia de vicios redhibitorios.

En efecto, sostiene que Cordial Phone es una empresa que se dedica a los estudios de mercado a través de centro de llamadas, servicio que presta en forma directa a empresas que planifiquen un estudio o que se especializan en estudios de mercado que externalizan parte de su labor, y que fue en ese contexto que Pronac la contactó, obligándose su parte a realizar encuestas de acuerdo a las instrucciones dadas por ella, acordándose un precio de \$3.800 por cada una de las encuestas como precio bruto. Agrega que la demandante proveería de la base de datos de las personas a quienes se debía llamar. Refiere que nunca se escrituró un contrato con otros detalles de los ya enunciados, y su aplicación se realizó mediante el trato directo. En consecuencia, sostiene que el contrato celebrado es uno atípico, pero que suele asimilarse al de arrendamiento de servicios inmateriales o comúnmente llamado de prestación de servicios.

Sin perjuicio de lo anterior, señala que no existen los vicios redhibitorios que alega la demandada, siendo improcedente la indemnización de perjuicios reclamada, atendido a que la cosa vendida, es incorporal pues se trata de servicios, sumado a que la obligación es de medios y no de resultados como pretende el demandante, y fundamentalmente, porque no se dan los presupuestos del artículo 1858 del Código Civil para solicitar dicha indemnización, toda vez que tales vicios no existían al tiempo de la venta, pues a esa época éstos no se habían ejecutado aun, y que de existir errores en el servicio brindado, ello sería consecuencia directa de la entrega incompleta e incorrecta de los datos por parte de la demandante. Asimismo, refiere que no se entiende que conociendo la demandante los defectos que las encuestas encargadas presentaban, en noviembre de 2015 haya encargado a su representada otro estudio para otro cliente. Asimismo, sostiene que la demandante también se dedica al rubro de los estudios de mercado, de manera que conoce a la perfección el negocio, y por tanto, no puede alegar que no conociera o que no pudiera fácilmente conocer los defectos que ahora reclama. Finalmente,



«RIT»

Foja: 1

señala que fue la demandante quien consintió y aceptó todos los procedimientos que luego reclama mal ejecutados o viciados.

Seguidamente, procedió a contestar la demanda subsidiaria, solicitando su rechazo, señalando para ello, que su parte cumplió la obligación que le imponía el contrato de prestación de servicios no escriturado, a saber, la realización de 4800 encuestas telefónicas a razón de 600 mensuales desde el mes de septiembre en adelante, y por tanto, sostiene que no se cumplen los requisitos para que su parte deba resarcir los supuestos perjuicios causados a la contraria.

En cuanto a los perjuicios por daño emergente que reclama la actora, indica que ésta no pagó ninguna de las facturas asociadas a los servicios, adeudando la suma de \$ 4.560.000. Asimismo, respecto al lucro cesante, menciona que no se explica por la demandante su origen, pues no aclara a qué se refiere con proyectos ya adjudicados. En tanto, respecto al daño moral destaca la desproporción de las sumas solicitadas por este concepto, y que tanto éste como los demás perjuicios reclamados deben ser acreditados por la actora.

Asimismo, en cuanto a la relación de causalidad entre el incumplimiento y los perjuicios, menciona que de ser efectivo que la actora sufrió perjuicios, ha sido provocado por ella misma, al realizar un estudio enviando bases de datos que no contenían los elementos necesarios para su utilización, además de efectuar la modificación de los resultados del estudio con la finalidad de cumplir ciertos porcentajes solicitados por su cliente en orden a teléfonos fijos y móviles.

Añade que su parte no se encuentra en mora, y que es la demandante la que sí lo está, pues, como se dijera, no pagó los servicios prestados, pese a haberse emitido las facturas correspondientes, las que no fueron reclamadas dentro de plazo.

En subsidio de los argumentos anteriores, y en el caso que se considere un incumplimiento de alguna obligación contractual de su parte, opone la excepción de contrato no cumplido, ella fundada en la falta de pago de los servicios ya comentada.



«RIT»

Foja: 1

Finalmente, solicita que en caso que se deban indemnizar perjuicios, que éstos sean determinados de acuerdo a los criterios legales, y no en los términos solicitados en la demanda.

TERCERO: Que, a folio 20, la demandante evacuó el trámite de la réplica, refiriéndose, entre otros, a la imputación que efectúa la demandada en cuanto a que su parte no habría entregado como se debía la información para realizar las encuestas encargadas, señalando que Pronac solo se comprometía a entregar una base de datos en que constara, el número telefónico del cliente, la marca, y si su servicio era de prepago o post-pago, y que cualquier otro parámetro, no se hallaba obligado a proporcionarlo. De igual modo, enfatiza en que su parte no estaba al tanto del falseo de información al momento en que solicitó la nueva cotización y encargo de que habla la demandada, pues las irregularidades se detectaron un mes después. Añade que no deja de llamarle la atención que Cordial Phone no afirme que las encuestas solicitadas son correctas, sino su defensa se encargue de buscar irregularidades de su parte con la finalidad de justificar su posición.

En cuanto a la naturaleza jurídica del contrato, sostiene que la obligación por parte de la demandada fue la de entregar una determinada cantidad de encuestas realizadas bajo determinados parámetros, lo que constituye a todas luces una obligación de resultado, y que nunca fue el propósito principal de las partes con la celebración del contrato dar origen a obligaciones de conducta diestra o diligente sin asegurar resultados, y en consecuencia, refiere que no parece lejana al fin buscado por las partes, la definición de compraventa contemplada en el artículo 1793 del Código Civil, en cuanto la demandada se obligó a entregar una determinada cantidad de encuestas. Así, menciona que se estaría en presencia de un contrato de confección de obra material en que, a lo menos, la materia principal ha sido aportada precisamente por el artífice, lo que a su vez, permite caracterizarlo como un contrato de compraventa, en directa alusión al tenor literal del artículo 1996 del Código Civil.

A su vez, refiere que la calificación jurídica del contrato que une a las partes, no es del todo relevante a la hora de determinar la procedencia de la acción de indemnización de perjuicio por vicios redhibitorios, puesto que se



«RIT»

Foja: 1

halla contemplada indistintamente tanto para la compraventa como para el contrato de arrendamiento, según así lo establece el artículo 1933 del Código Civil, cuando señala que “tendrá además derecho el arrendatario, en el caso del artículo precedente, para que se le indemnice el daño emergente, si el vicio de la cosa ha tenido una causa anterior al contrato”.

CUARTO: Que, a folio 22, la demandada procedió a evacuar el trámite de la dúplica, destacando que no es lo mismo que la demandante al principio afirme que cumplió con entregar todos los antecedentes requeridos y necesarios para que su parte cumpliera con el encargo realizado, para luego, declarar que sólo se obligó a la entrega de una determinada información y lo demás debía proporcionarse por Cordial Phone, y que ello trae consecuencias jurídicas, en cuanto al tipo de contrato, pues sí se acoge la nueva teoría de la demandante en cuanto a que el contrato podría ser la confección de una obra material, conforme los términos del artículo 1996 del Código Civil, entonces se debe entender que el contrato es de arrendamiento, pues el mismo artículo señalado y esgrimido por la contraria, dispone en su inciso cuarto: “Si la materia principal es suministrada por el que ha ordenado la obra, poniendo el artífice lo demás, el contrato es de arrendamiento; en el caso contrario, de venta.” Luego, enfatiza que no obstante lo anterior, su parte no está de acuerdo con esa definición, pues sigue considerándolo como un contrato de arriendo de servicios inmateriales y que independiente de la naturaleza del vínculo, su parte cumplió con la obligación asumida, no así la demandante que no pagó el precio de ninguna de las mediciones encargadas.

Agrega que, la acción de indemnización de perjuicios que incumbe al comprador en el caso de dolo o engaño del vendedor por no manifestarle el verdadero estado de la cosa, no es paralela a la que tiene con el fin de pedir la rescisión de la venta o al rebaja del precio, de modo que pueda elegir una de las tres, sino que es accesoria a ellas. Así, señala que al haber optado por demandar directamente la indemnización de los perjuicios derivados de vicios redhibitorios, sin intentar las acciones que son principales, ésta carece de sustento y no puede prosperar.

Luego, se refiere a la prescripción de la acción derivadas de los vicios redhibitorios, aclara que tratándose lo que se debe de un hecho y que por



«RIT»

Foja: 1

tanto es una cosa estimada como mueble conforme al artículo 581 del Código Civil, el plazo de prescripción se cuenta desde la entrega de la cosa, y habiéndose entregado las mediciones los días 5 de octubre y 7 de noviembre, ambos de 2015, a la fecha de notificación de la demanda (10 de mayo 2017), tanto la acción resolutoria como la quanti minori se encontraban prescritas, ergo, si los perjuicios son un accesorio de ellas, éstos no pueden subsistir si aquellas se encuentran extinguidas. Atendido lo anterior, opone la excepción anómala de prescripción.

QUINTO: Que, a folio 24, se hizo parte en estos autos doña Hortensia Orellana González, en calidad de tercera interesada, señalando ser heredera de don Ramón José Pereira Carreño, socio de la empresa demandante, y se tuvo presente dicha comparecencia mediante resolución de Folio 34.

SEXTO: Que, a folio 33, se efectuó el llamado a conciliación, el que no prosperó.

SÉPTIMO: Que, a folio 34, se recibió la causa a prueba, fijándose como hechos sobre los que deberá recaer, los siguientes: 1) Existencia de un vínculo contractual entre las partes. Naturaleza y estipulaciones pactadas; 2) En la afirmativa, obligaciones emanadas de dicha convención para cada una de las partes; 3) Cumplimiento dado por los contratantes a las obligaciones emanadas de la convención; 4) Existencia de los vicios redhibitorios alegados por la actora; y, 5) Perjuicios que se reclaman. Naturaleza, monto y hechos que configurarían la relación de causalidad.

OCTAVO: Que, con la finalidad de acreditar el sustrato fáctico de su acción, la demandante acompañó prueba instrumental, la que corresponde a la siguiente:

A folio 50: 1) Cuarenta y tres (43) archivos de grabaciones de audio; 2) Documento denominado base de datos de medición de octubre, en formato Excel, y copia de correo de fecha 5 de octubre de 2015 enviado por Luis Eugenio Núñez de Pronac a María Eugenia Nuñez Mora de Cordial Phone; 3) Documento denominado Consolidado Final Octubre Uso Habitual_2015, en formato Excel y copia de correo de fecha 5 de noviembre de 2015, enviado por Francisca Vergara de Cordial Phone a



«RIT»

Foja: 1

Luis Eugenio Núñez Gómez de Pronac; 4) Consolidado Final Octubre Uso Habitual_2015 en formato SAV, y copia de correo de fecha 5 de noviembre de 2015, enviado por Francisca Vergara de Cordial Phone a Luis Eugenio Núñez Gómez de Pronac; y, 5) Archivo “Supervisión_1” en formato Excel y copia de correo de fecha 16 de diciembre de 2015, enviado por Luis Eugenio Núñez Gómez de Pronac a María Eugenia Nuñez Mora de Pronac. Todos los documentos electrónicos antes singularizados fueron acompañados mediante dispositivo de almacenamiento de información portátil (pendrive), el que corre custodiado en el tribunal bajo el N° 8496-2018. En tanto, respecto de los documentos singularizados en los numerales 1) y 4) se llevó a efecto audiencia de percepción documental, la que corre a Folio 71. Dicha audiencia de percepción fue incorporada a los autos mediante medida para mejor resolver, según da cuenta resolución de Folio 72.

A folio 51: 1) Set de correos electrónicos intercambiados entre las cuentas email eugenio.nuñez@pronac.cl y menunez@cordialphone.cl, de fechas 31 de julio y 06 de agosto de 2015; 2) Copia de documento titulado “Cotización”, con logo de Cordial Phone, de fecha 6 de agosto de 2015, sin firma ni timbre del emisor; 3) Documento titulado “Solicitud Costos – Opción 1”; 4) Copia fotostática de páginas 11 a 14 de libro, sin indicación del título ni del autor de que se trata; 5) Copia impresa de emails de fecha 4 de noviembre de 2018, enviado desde la cuenta de correo eugenio.nunez@pronac.cl, valdebenito.diego@gmail.com; 6) Copia de base de datos, con registro de número celular, nombre del titular y compañía operadora del servicio; 7) Copia impresa de correo electrónico de fecha 15 de febrero de 2018, intercambiado entre las cuentas eugenio.nuñez@pronac.cl y menunez@cordialphone.cl; 8) Copia impresa de correo electrónico de fecha 29 de mayo de 2016, intercambiado entre las cuentas eugenio.nuñez@pronac.cl y menunez@cordialphone.cl; 9) Documento sin título, ni indicación de su origen y que corresponde a una tabla de datos con columnas organizadas por nombre, profesión, dirección, teléfono y supervisión; 10) Copia impresa de correo electrónico de fecha 5 de noviembre y 16 de noviembre, ambos de 2018, intercambiado entre las cuentas eugenio.nuñez.gomez@gmail.com, valdebenito.diego@gmail.com, y



«RIT»

Foja: 1

javier.botinelli@tnsglobal.com; 11) Copia impresa de correo electrónico de fecha 29 de mayo de 2016, intercambiado entre las cuentas eugenio.nuñez@pronac.cl, y valdebenito.diego@gmail.com.

A folio 55: 1) Copia de Facturas N° 22 y 25, emitidas por Procesos Nacionales Asesorías Limitada a Procesamiento de Datos y Actividades REL, de fechas 14 de octubre y 19 de noviembre de fecha 2015, respectivamente.

NOVENO: Que, con la finalidad de acreditar sus alegaciones y defensas la demandada incorporó prueba instrumental, la que corresponde a la siguiente:

Folio 47: 1) Copia de documentos titulados “Cotización”, de fechas 23 de julio de 2015, 07 de agosto de 2015, con logo de Cordial Phone; 2) Set de correos electrónicos intercambiados entre las cuentas email menunez@cordialphone.cl; eugenio.nuñez@pronac.cl; javier.botinelli@tsglobal.cl; fvergara@cordialphone.cl; apinto@cordialphone.cl; rvaldivia@cordialphone.cl, entre los días 25 de agosto de 2015 y 26 de noviembre de 2015; 3) Copia de facturas N° 557, 577 y 597, emitidas por Cordial Phone Limitada a Procesos Nacionales Asesorías Limitada, con fecha 9 de octubre, 9 de noviembre y 26 de noviembre de 2015 respectivamente.

DÉCIMO: Que, luego del análisis de los escritos de discusión, es posible asentar como primer asunto a resolver, el dilucidar la controversia que existe entre las partes, en cuanto a la naturaleza jurídica del contrato que los une, esto es, si estamos ante un contrato de compraventa, como lo sostiene el actor o ante uno atípico, como lo indica la demandada.

Sobre este punto, y teniendo en vista las características propias de la relación contractual, es dable sostener que nos encontramos ante un contrato atípico de prestación de servicios inmateriales, que genera una obligación de hacer, toda vez que el objeto del contrato consiste en la realización de encuestas por parte de la demandada, conforme los parámetros que le son proporcionados por la demandante, servicios que se brindaban a través de una serie de actos que eran ejecutados por la sociedad Cordial Phone.



En efecto, el contrato de prestación de servicios, es, de acuerdo a las clasificaciones establecidas por la doctrina, un contrato atípico, del cual se ha señalado: “Se denomina contratos nominados o típicos a los que han sido expresamente reglamentados por el legislador en códigos o leyes especiales; e innominados o atípicos a los que no lo han sido”. “El problema de los contratos atípicos es: ¿Cómo quedan regulados sus efectos, si las partes no previeron las dificultades sobrevivientes? Vale decir el problema es determinar la legislación supletoria por la cual se rigen” (LÓPEZ SANTA MARIA, Jorge. Los Contratos Parte General. 3º Edición Santiago, Chile: Editorial Jurídica de Chile, 2001 pág. 129-133).

Así entonces, este tipo contractual solo puede remitirse a las reglas generales, las cuales en muchos casos son insuficientes, pudiendo acudirse al criterio de la analogía con el objeto de buscar soluciones frente a los problemas contractuales. En este sentido, la doctrina y la jurisprudencia administrativa y judicial, han asimilado el contrato de prestación de servicios al contrato de arrendamiento de servicios inmateriales, regulado en los artículos 2006 y siguientes del Código Civil, pero primando por sobre todo el acuerdo de voluntades en base al principio de la autonomía de la voluntad, planteamiento que esta sentenciadora comparte.

UNDÉCIMO: Que, una vez establecida la naturaleza jurídica de la relación contractual que liga a las partes, corresponde descartar la procedencia de la acción principal por vicios redhibitorios intentada por la sociedad demandante, toda vez que ésta queda vinculada a los contratos de compraventa y no a uno de prestación de servicios inmateriales.

DUODÉCIMO: Que, descartada la acción principal, corresponde enseguida pronunciarse respecto de la acción subsidiaria de indemnización de perjuicios por cumplimiento imperfecto de la obligación, en específico, se acusa por la actora, la falta de fiabilidad de la información obtenida de las encuestas telefónicas que le fueron encomendadas a la sociedad demandada, y a partir de ello, se estructura la pretensión indemnizatoria por los montos e ítems ya consignados en el motivo primero precedente.

DÉCIMO TERCERO: Que, siendo indispensable para resolver la cuestión debatida en autos, es necesario en primer término fijar los alcances del contrato de prestación de servicios inmateriales que liga a las partes. En



«RIT»

Foja: 1

este punto, útil resulta señalar que de los escritos de discusión fluye como un hecho pacífico, que el servicio encomendado fue la realización de encuestas telefónicas, en base a los datos proporcionados por la sociedad demandante, acuerdo que se oficializó mediante una cotización previa. Asimismo, con el mérito de la cotización de fecha 06 de agosto de 2015, acompañada a los autos a folio 51, se tiene por probado que bajo ese marco contractual, se pactó la realización de 3600 encuestas, fijándose un valor de \$ 3.850 por cada una de ellas.

DÉCIMO CUARTO: En lo tocante a la acción indemnizatoria planteada, valga señalar que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 2006, en relación con el 1999, ambos del Código Civil, en el caso de servicios inmateriales, habrá lugar a la reclamación de perjuicios, según las reglas generales de los contratos, siempre que por una u otra parte no se haya ejecutado lo convenido, o se haya retardado su ejecución.

DÉCIMO QUINTO: Que, son requisitos copulativos del estatuto de responsabilidad contractual o elementos necesarios para que se genere la obligación de indemnizar perjuicios contemplada en aquél, la capacidad (que se tiene por acreditada en autos, ya que aquella se constituye como la regla general, y no se ha invocado en la especie ninguna causal de incapacidad reconocida por el legislador), el incumplimiento del deudor (derivada de una obligación contractual previa), el perjuicio del acreedor, la relación de causalidad entre el incumplimiento y los perjuicios, la imputabilidad del deudor (dolo o culpa), la inexistencia de una causal de exención de responsabilidad y la mora del deudor;

DÉCIMO SEXTO: Que, en lo tocante al incumplimiento contractual que se imputa a la sociedad demandada, debemos recordar que la demandante lo hace consistir en que las encuestas telefónicas cuya realización le encomendó, habrían consignados datos falsos o erróneos, lo que habría incidido en que el resultado final de la muestra no fuera confiable, y que lo anterior se habría detectado luego que la empresa TNS Chile, quien a su vez, había encargado a la demandante la muestra, lo advirtiera al efectuar una supervisión de las encuestas efectuadas por Cordial Phone.



«RIT»

Foja: 1

En este punto, debemos analizar y ponderar las probanzas rendidas por las partes, con la finalidad de establecer que hechos han resultado acreditados. Es así, como se incorporó a los autos por ambas partes, un set de comunicaciones vía email y de documentos adjuntos a los mismos, los que en principio carecen de valor probatorio, por tratarse de documentos que emanan de terceros ajenos al juicio y que no han comparecido a los autos a reconocerlos. No obstante ello, lo cierto es que aquellos que fueron acompañados por la demandada a Folio 47, fueron reconocidos por la demandante al momento de hacer uso de la citación, pues en dicha actuación procesal procedió a observar unos y otros sin objetarlos. En tanto, respecto de los acompañados por la demandante a Folio 51, el reconocimiento viene dado en que se trata de comunicaciones intercambiadas entre las mismas direcciones email de aquellos que acompañó la demandada. No obstante lo anterior, pese al reconocimiento recién anotado en cuanto a tratarse de intercambios de comunicaciones entre personeros de una y otra parte, lo cierto es que del tenor de ellos no se obtiene en forma indubitada el que se haya proporcionado por la demandada información errónea o falsa en el marco del servicio brindado, pues las mayoría de ellos se dirigen a intercambiar opiniones respecto de la base de datos proporcionada por la demandante para efectos de realizar las encuestas, o bien dan cuenta de la existencia de una relación comercial que sobrepasa al encargo de esta encuesta en particular, pues están referidos a otros estudios de mercado. En efecto, los únicos emails referidos a algún incumplimiento son aquellos intercambiados entre las cuentas Eugenio.nunez@pronac.cl y fvergara@cordialphone.cl, con fecha 27 de octubre de 2015 y que fueron agregados por la demandante a Folio 51, conversación en que la demandada reconoce a través de su encargada de procesos internos, doña Francisca Vergara, que efectivamente hubo un error de parte de los ejecutivos en la toma de una encuesta, sin embargo, esa comunicación por sí sola no permite tener por cierto que se trata de la misma encuesta que da origen a esta acción, pues como ya se dijera, del intercambio de emails se detectó que existía una relación contractual más amplia, verificándose a lo menos un par de cotizaciones para muestras telefónicas diversas a la de marras durante ese mismo período. (Los Héroes



«RIT»

Foja: 1

y Volkswagen). En tanto, el set de archivos de audio incorporados a Folio 50, y respecto de los cuales se efectuó audiencia de percepción, únicamente da cuenta de una serie de grabaciones de conversaciones telefónicas, en las que se formula por quien realiza el llamado diversas consultas relativas a si contestaron o no una encuesta telefónica en determinada fecha, y en consecuencia, se puede entender como una auditoría o investigación relacionada con la realización previa de una encuesta telefónica, sin embargo, no entrega datos precisos que permitan vincularla con aquella que da origen a estos autos. En tanto, los documentos denominados “base de datos de medición de octubre en formato Excel”, “Consolidado Final Octubre uso habitual-2015 en formato Excel”, “Consolidado Final Octubre uso Habitual-2015 en formato SAV”, y “Archivo Supervisión-1”, acompañados a Folio 51, y respecto de los cuales se efectuó audiencia de percepción documental, se trata de instrumentos que conforme su contenido tampoco permiten vincularlos con los hechos materia de la pretensión., pues se trata de tablas de datos cuyo contenido tampoco permite efectuar una vinculación directa con los hechos materia de prueba.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que, conforme lo relacionado en el motivo precedente, solo cabe concluir, que la demandante no ha acreditado en autos el incumplimiento contractual que alega, y siendo éste uno de los requisitos necesarios para hacer lugar a su pretensión indemnizatoria, corresponde que la demanda de marras sea desestimada.

DECIMO OCTAVO: Que, sin perjuicio de lo anterior, y a mayor abundamiento, valga mencionar, que aun en el evento de haberse acreditado el incumplimiento alegado, lo cierto es que la acción de igual modo sería desestimada, tova vez, que tampoco se agregaron antecedentes que permitan acreditar la existencia de los daños en los términos en que son reclamados por la actora. En efecto, solicita por concepto de daño emergente la suma que habría dejado de percibir de parte de la empresa TNS (empresa que le encargó el estudio de mercado que dio origen a la contratación de la demandada para la realización de las encuestas telefónicas) por los servicios contratados, sin embargo, no se acreditó que dicho pago no se haya efectuado ni que en caso de no haberse realizado, la causa sea el incumplimiento alegado. Asimismo, nada se probó respecto del



«RIT»

Foja: 1

lucro cesante pretendido, pues no hay antecedentes que den cuenta que la actora haya perdido la oportunidad de celebrar otros contratos en los términos que indica, y menos aún que haya sufrido el desprestigio empresarial en que alza su pretensión de daño moral.

DÉCIMO NOVENO: Que, las restantes alegaciones que no fueron transcritas en esta sentencia, sino sintetizadas, y los elementos de prueba que no fueron citados expresamente, en nada alteran las conclusiones a que se ha arribado en lo precedente, por lo que no se realizará su análisis pormenorizado.

VIGÉSIMO: Que, no se condenará en costas a la parte demandante por estimarse que ha tenido motivos plausibles para litigar.

Atendido lo razonado y lo dispuesto en los artículos 144, 160, 170, 254, 342 y siguientes, 346 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, 1437, 1439, 1470, 1545, 1546, 1551, 1698 y siguientes, 2006 y siguientes del Código Civil, se declara:

I.- Que, **se rechaza** la demanda principal opuesta a Folio I.

II.- Que, **se rechaza** la demanda subsidiaria de indemnización de perjuicios de Folio 1.

III.- Que, cada parte pagará sus costas.

Regístrese, Notifíquese, y en su oportunidad, Archívese.

Rol C 27735-2016

Pronunciada por Romina Oliva Gutiérrez, Juez Suplente del Decimotercer 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, veintinueve de Mayo de dos mil veinte.**

