

«RIT»

Foja: 1

FOJA: 101 .- .-

NOMENCLATURA : 1. [40] Sentencia
JUZGADO : 17º Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-3656-2021
CARATULADO : E- DIGITAL CHILE SA/SOLUCIONES
TECNOLÓGICAS Y SERVICIOS IDS SPA

Santiago, treinta y uno de Julio de dos mil veintitrés

VISTOS:

Con fecha 19 de abril de 2021, por presentación ingresada a través de la oficina judicial virtual, comparece don Jorge Baraona González, abogado, cédula de identidad N° 7.052.728-6, en representación convencional de Sociedad E-Digital Chile S.A., sociedad del giro de su denominación, rol único tributario N° 76.741.436-6, ambos con domicilio en Alcantara N° 271, oficina 703, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, quien interpone demanda de resolución de contrato con indemnización de perjuicios, en juicio ordinario de mayor cuantía, en contra de Soluciones Tecnológicas y Servicios IDS SpA, adelante “IDS”, sociedad del giro de su denominación, rol único tributario N° 76.380.869-6, representada por don Ismail Ahmed Fouad Ismail Aly, casado, de nacionalidad egipcia, ingeniero en computación, cédula de identidad para extranjeros N° 25.002.994-2, y por doña Rania Mahmoud Gaber Barakat, casada, de nacionalidad egipcia, factor de comercio, cédula de identidad para extranjeros N° 25.003.810-0, todos con domicilio en Cerro El Plomo N° 5931, oficina 510, comuna de Las Condes, Región Metropolitana.

Funda su demanda en que con fecha 30 de octubre de 2020 su representada celebró con la sociedad Soluciones Tecnológicas y Servicios IDS SpA, un contrato de prestación de servicios, en virtud del cual ésta se obligó a prestar un servicio de Inbound Growth a su representada.

Precisa que el servicio contratado tenía como propósito externalizar, dejando a cargo de IDS, todo el proceso de marketing digital de E-Digital, con el propósito de crear una nueva estrategia de Marketing, que permitiera a su representada conseguir nuevos clientes tanto en Chile como en Brasil, país donde su representada está iniciando sus operaciones.

En cuanto a la duración, el contrato duraría 12 meses a partir del día 30 de octubre de 2020, renovable por periodos iguales y sucesivos si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de no renovarlo. Cita la cláusula quinta del contrato. Respecto a las obligaciones asumidas por cada parte, indica que IDS tomó a su cargo el proceso de marketing digital de su representada, obligándose a desarrollar una nueva estrategia de marketing que le permitiera a e-Digital un mejor posicionamiento de la empresa tanto en Chile como en Brasil, con el objetivo de conseguir nuevos clientes.

Alega que IDS se obligó a prestar una serie de servicios, divididos en 4 Metas, los cuales debía cumplir e implementar a una determinada época del contrato, conforme se describen en el “Anexo A” del mismo. Los servicios a que se obligó a prestar IDS son:



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: VGTWXSXKCT

Foja: 1

a) Optimizar el sitio web de e-Digital con el propósito de atraer más visitas y lograr obtener y capturar “leads”¹ calificados para crear un embudo de ventas.

IDS haría modificaciones estratégicas al sitio web de su representada, “convirtiéndolo en un sitio customer centric con caminos de conversión óptimos y alineados con el customer value journey de e-Digital”. También, el sitio web sería optimizado para SEO, lo que significa que tendría un posicionamiento en la primera página de los buscadores web.

Para ello, IDS elaboraría una página web wireframe, que en el área del Marketing digital consiste en la representación esquemática de un sitio web, y se utiliza para establecer la arquitectura y funcionalidad del sitio web, creando para ello diferentes plantillas de contenido.

Asimismo, IDS se obligó a realizar una auditoría del sitio web que tenía en ese momento e-Digital, con el propósito de analizar las brechas entre lo que tenía y lo que se necesitaba para lograr obtener mayor cantidad de “leads”. IDS entregaría a su representada un reporte con los hallazgos de la auditoría y las recomendaciones.

También la Demandada se obligó a realizar una auditoría del posicionamiento de e-Digital en los buscadores web (SEO) y de sus competidores (tres competidores principales). IDS entregaría a su representada un reporte con los hallazgos de la auditoría y las recomendaciones.

b) Conocer al cliente ideal de e-Digital, entender cómo compra, cómo se comunica y qué mensajes de valor le interesa, con el fin de construir mensajes que eduquen al comprador en la importancia de la firma digital y su normativa, y generar leads calificados.

Para cumplir esto, la demandada se obligó a configurar la herramienta HubSpot dejándola lista para su uso; hacer la importación de la base de datos de clientes de e-Digital a la herramienta HubSpot; y entregar un documento PDF del perfil del cliente incluyendo los datos demográficos, psicográficos, fuentes de información, retos, objetivos, dolores y soluciones.

Asimismo, se obligó a alinear los equipos de ventas y marketing de e-Digital (Smarketing workshop), a entregar la definición y configuración de los ciclos de venta, de “lead score” y “lead status”, y de “fit matrix”. Todo lo cual permitiría tener objetivos medibles por cada área de la empresa.

c) Crear una estrategia de marketing que permita conseguir prospectos de clientes a través de la página web, para cerrar los primeros clientes en Brasil.

Para ello, IDS se obligó a desarrollar una campaña de marketing corta con el propósito de generar valor de manera rápida (Quick Win) que permitiría a la empresa mantener el ritmo de crecimiento.

d) Conseguir un aliado para e-Digital, a cargo de la estrategia de crecimiento de su representada dentro del mercado Brasileño. Se fija como



Foja: 1

objetivo conseguir entre 30 a 40 clientes mensuales con una tasa de cierre del 10%. Inserta el plan que IDS desarrollaría en 90 días.

e) Administrar la plataforma tecnológica de HubSpot de e-Digital.

f) Guardar absoluta reserva y confidencialidad respecto de toda la información, antecedentes y contenido entregada por e-digital (cláusula novena del contrato).

Por su parte, e-Digital se obligó a: a) Realizar el pago por los servicios prestados por IDS; b) Cumplir con los términos, condiciones y obligaciones de los contratos que mantiene con la plataforma tecnológica HubSpot; c) Guardar absoluta reserva y confidencialidad respecto de toda la información entregada por IDS (cláusula novena del contrato).

Apunta en cuanto al precio pactado por las partes y la forma de pago, conforme a la cláusula tercera del contrato de prestación de servicios suscrito entre las partes, el precio corresponde al detallado en el Anexo A del referido contrato, el cual asciende a UF65.- más Impuesto al Valor Agregado, mensuales.

Acusa que la demandada incumplió gravemente el contrato suscrito entre las partes y con ello causó graves e ingentes perjuicios a su representada.

Conforme señaló, el contrato de prestación de servicios tendría una duración de 12 meses, durante los cuales IDS iría desarrollando los trabajos comprometidos y cumpliendo sus obligaciones por etapas, conforme a tabla que inserta y que está contenida en el Anexo A del contrato.

Sostiene que, al cabo de tres meses, IDS debía haber cumplido con las siguientes obligaciones: a) Tener listas las bases del inbound (landing page, blog con contenido, formularios con una lógica de clasificación de solicitud web, etc.); b) Tener terminada la optimización de la página web de e-Digital Chile y terminada la página web de e-Digital Brasil; c) Haber desarrollado la campaña de marketing corta (Quick win); d) Comenzar a generar los primeros prospectos para la empresa (leads). Acusa que al cabo de tres meses la demandada no había cumplido con las obligaciones contraídas.

Reclama, en cuanto a las bases de Inbound, a los 3 meses de contrato, la demandada no había terminado con las bases del inventario tecnológico de e-Digital (Inbound). Los formularios que debía crear no estaban listos, el blog no tenía nuevo contenido, no tenía los elementos del Inbound integrado en la página web.

Dice que IDS no solo no desarrolló las bases del Inbound, sino que perdió todo el contenido e información confidencial de clientes que mantenía e-Digital en su sistema, y que le fue entregado por éste a la Demanda para su migración a la nueva página web que ellos desarrollarían.

De igual manera, todo el contenido que e-Digital tenía en el blog de su página web fue eliminado por la Demandada al realizar la migración al nuevo dominio web. En concreto, al tercer mes de contrato no existían un



Foja: 1

inventario tecnológico integrado, y la migración de toda la información y contenido de e-Digital a la nueva página web que desarrollaría IDS no se había realizado.

Respecto del sitio web, y conforme ha dicho, entre los servicios que se obligó a prestar la Demanda se encontraba la optimización del sitio web de su representada en Chile, y el desarrollo de su versión en Brasil. Dicha tarea, conforme el Contrato, estaría realizada al cabo de tres meses. Es del caso señalar que al tercer mes la página web aún no estaban listas. Pero es más, ella presentaba graves errores.

La página web en su versión en español presentaba textos en portugués y la versión brasileña tenía textos en español. Asimismo, en la versión brasileña existían errores en la referencia sobre la legislación que regula los servicios que presta su representada, en ella se hacía referencia a la normativa chilena y no a la brasileña. Lo mismo ocurría en la información de contacto, en la versión de Brasil, se indicaban los números de contacto de las oficinas de e-Digital en Chile.

También, el contenido del blog en línea fue completamente eliminado, y las plantillas de la página web contenían su texto de relleno, el cual no fue modificado por IDS.

Además, conforme lo acordado entre las partes, entre los que se buscaba con la nueva estrategia de marketing era que e-Digital apareciera posicionada en la primera página de los buscadores web (SEO), lo cual nunca ocurrió ni se gestionó. Acusa además que la demandada incorporó información falsa respecto de e-Digital en su página web. Concretamente indicó que su representada tenía 120 clientes, 8 sucursales y 300 proyectos realizados.

Concluye este apartado acusando que la demandada lanzó la nueva página web de su representada sin siquiera mostrar el trabajo realizado y sin tener su aprobación.

En cuanto al quick win (campana corta), precisa que la demandada se obligó a desarrollar una campana de marketing corta, con el propósito de publicitar los servicios de la empresa en Brasil. Hace presente que esta campana corta era fundamental para impulsar la apertura de la empresa en el mencionado país.

La campana supondría la elaboracion de un webinar, el cual sería coordinador y desarrollado por la demandada. Ella se encargaría de publicitar el evento en las redes sociales de la empresa, enviar las invitaciones, gestionar las inscripciones, crear el evento en la plataforma Zoom y dirigir el webinar. Resulta que esta campana nunca se desarrolló y el webinar nunca se realizó.

En cuanto a la obtención de los primeros contactos, uno de los propósitos por el cual su representada contrató los servicios de IDS era precisamente para desarrollar una campana más robusta que le permitiera



«RIT»

Foja: 1

obtener una mayor cantidad y mejor clasificación de contactos a través de sus plataformas digitales (obtención de leads).

Conforme el timeline comprometido por la Demandada, e-Digital al cabo de tres meses de contrato comenzaría a recibir los primeros contactos, ello nunca ocurrió, y difícilmente ocurriría al tercer mes pues como hemos señalado, IDS no cumplió con ninguno de los servicios y las tareas que debía desarrollar. Refiere que los servicios contratados por su representada nunca fueron prestados completa y correctamente por la demandada.

Respecto del término anticipado del contrato, asegura que todos los incumplimientos y errores cometidos por IDS fueron puestos en conocimiento de su representada con el propósito que fueran corregidos y lograr encausar nuevamente el rumbo de su estrategia de marketing.

Sin perjuicio de lo anterior, IDS al ver que no estaba capacitada y que no podría cumplir con todos los servicios ofrecidos y contratados por su representada, con fecha 29 de enero de 2021, decidió poner término al contrato de manera anticipada, infundada y arbitraria, decidiendo incumplir con ello el contrato.

Precisa que la demandada se presenta en el mercado como una agencia líder, con vasta experiencia y altamente capacitada, y de reconocimiento internacional. Esas fueron fuertes razones por las cuales su representada después de un largo trabajo decidiera contratar sus servicios. Indica que IDS deliberadamente decidió incumplir el contrato de prestación de servicios suscrito con su representada, y ello ha causado graves perjuicios a su representada, los cuales deben ser indemnizados.

En cuanto al derecho, respecto de la acción resolutoria, dice que es pacífico que en los contratos bilaterales, en caso de que uno de los contratantes no cumpla con su obligación, el otro pueda pedir ya sea la resolución del contrato, ya sea el cumplimiento forzado del mismo, ambos con indemnización de perjuicios, citando el artículo 1489 del Código Civil.

De esta forma, aun cuando las partes nada hayan dicho respecto de la resolución por incumplimiento, por disposición legal, el incumplimiento de uno de los contratantes permite al otro pedir la resolución del contrato, con la debida indemnización de perjuicios. Cita a Claro Solar. De esta forma, todo contrato lleva envuelto la condición de que en caso de no cumplir unos de los contratantes con su obligación, el otro pueda pedir la resolución del mismo.

Refiere que se cumplen todos los requisitos para la procedencia de la acción resolutoria. Respecto del incumplimiento imputable al deudor, la demandada ha incumplido gravemente el contrato de prestación de servicios celebrado con su representada. Dichos incumplimientos constituyen una infracción a las obligaciones estipuladas en el contrato y son imputables a su negligente trabajo.

Además, la demandada al percatarse de que no contaba con las capacidades suficientes para cumplir con el servicio contratado por su



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: VGTWXSXKCT

Foja: 1

representada, decidió comunicar el término del contrato de manera unilateral, arbitrario, infundado y causando graves perjuicios a su representada. Invoca lo prescrito en los artículos 1545 y 1546 del Código Civil. De esta forma, los incumplimientos descritos y la decisión infundada de IDS de poner término anticipado al contrato de prestación de servicios, supone un incumplimiento contractual que le es imputable.

En cuanto a la bilateralidad del contrato, cita lo prescrito en el artículo 1439 del Código Civil, y se remite a lo explicado en el acápite de los hechos, que ambas partes se han obligado recíprocamente, la demandada se obligó a desarrollar una nueva estrategia de marketing que le permitiera a su representada un mejor posicionamiento de la empresa tanto en Chile, como en Brasil, con el objetivo de conseguir nuevos clientes y su representada, por su parte, se obligó a pagar una mensualidad por los servicios prestados.

Asevera que su representada ha cumplido oportunamente su propia obligación, con objeto del contrato de prestación de servicios suscrito entre las partes. Reitera que ha dado cumplimiento oportuno al pago de la mensualidad convenida en el contrato, y ha estado llana a seguir cumpliendo con dicha obligación.

Conforme lo anterior, cabe concluir que en el caso de marras concurren todos y cada uno de los requisitos para la procedencia de la resolución del contrato de prestación de servicios suscrito entre las partes.

En torno a la procedencia de la indemnización de perjuicios, invoca lo prescrito en el artículo 1489 del Código Civil, en cuanto a que el incumplimiento de uno de los contratantes da derecho al otro a pedir a su arbitrio el cumplimiento forzado del contrato o su resolución, con indemnización de perjuicios.

Así las cosas, junto con la resolución del contrato su representada tiene derecho a que se le indemnicen todos los daños causados por los incumplimientos del contrato.

En cuanto a los daños causados, los graves incumplimientos contractuales de IDS que ha descrito anteriormente, han causado ingentes perjuicios a su representada, los cuales deben ser indemnizados.

E-Digital es una empresa que presta servicios de transformación digital, colaborando con otras empresas para que transformen sus procesos manuales a digitales, mediante la implementación de un gestor documental y la firma electrónica, entre otros servicios.

La empresa ha tenido un crecimiento significativo durante el último tiempo, lo que la ha llevado a expandir su negocio a Brasil. Es en ese proceso de expansión en que mi representada decidió externalizar su estrategia de marketing contratando los servicios de IDS.

Enfatiza que el proceso y desarrollo del marketing digital es esencial para e-Digital, así como el correcto funcionamiento de su página web y de las distintas plataformas mediante las cual se publicitan (blogs, LinkedIn,



«RIT»

Foja: 1

Webinars, entre otros), pues es a través de ellas que logra captar nuevos clientes.

Dice que el desarrollo del marketing fue encargado por su representada a IDS, quien mediante los incumplimientos que ha descrito, causó daños que ascienden a la suma de \$526.529.706.- y se componen de la siguiente manera:

a) Daño emergente: refiere que su representada por los servicios contratados pagaría la suma de UF65.- mensualmente. Dicha mensualidad la pagó durante tres meses hasta que IDS, con fecha 29 de enero de 2021, decidió no continuar prestando sus servicios, comunicando el término del contrato de manera unilateral, arbitraria e infundada.

El último pago realizado por su representada corresponde al de la Factura N°1172, por un monto de \$1.889.328.- (un millón ochocientos ochenta y nueve mil trescientos veintiocho pesos).

Dicha factura no debió ser pagada, pues conforme señalamos IDS decidió no continuar prestando sus servicios. De todas formas, la referida factura fue pagada por e-Digital pues la demandada inició una gestión preparatoria de notificación judicial de cobro de factura (causa Rol C-2188-2021, tramitada ante el 1° Juzgado Civil de Santiago).

Adicionalmente, su representada durante los 3 meses que IDS prestó sus servicios puso a su disposición tres colaboradores de su equipo, quienes trabajaban a disposición de la demandadas a razón de 8 horas mensuales cada uno, lo cual corresponde a 24 horas de trabajo por cada colaborador, durante los 3 meses en que IDS prestó sus servicios, lo que asciende a la suma de \$967.578.- (novecientos sesenta y siete mil quinientos setenta y ocho pesos).

Por su parte, una vez que IDS comunicó a su representada que no continuaría prestando los servicios contratados, e-Digital propuso iniciar un proceso de negociación para efectos de que los trabajos que se encontraban pendientes fueran terminados y entregados, y poder lograr un acuerdo respecto de lo pagado por el servicio contratado y el que realmente fue prestado.

Resulta que en pleno proceso de negociación, la demandada decidió iniciar una gestión preparatoria de notificación de cobro de factura con el fin de obtener el pago por parte de su representada. Dicha factura, cabe precisar, era objeto de la negociación que mantenían las partes.

Lo anterior significó a su representada incurrir en gastos en abogados necesarios para poder concurrir al pago judicial de la factura. Dichos gastos ascienden a la suma de \$500.000.- (quinientos mil pesos).

De esta forma, el daño emergente causado a su representada a consecuencia del incumplimiento contractual de IDS asciende a la suma de \$3.356.906.- (tres millones trescientos cincuenta y seis mil novecientos seis pesos), y que se desglosan de la siguiente manera: i) Pago factura N° 1172: \$1.889.328.-; ii) 72 horas de trabajo de colaboradores de e-Digital puestos a



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: VGTWXSXKCT

«RIT»

Foja: 1

disposición de IDS: \$967.578.-; iii) Gasto en abogados para proceder al pago judicial de una factura: \$500.000.- Totalizando la cantidad de \$3.356.906.-

b) Lucro cesante, conforme da cuenta en el Anexo A del contrato, la demandada garantizó que con la estrategia de marketing propuesta, y con el servicio que su representada contrató, e-Digital conseguiría entre 30 y 40 clientes mensuales, con una tasa de cierre del 10%.

Producto de los incumplimientos de IDS y de su decisión infundada de no continuar con el contrato de prestación de servicios su representada perdió los clientes que la propia Demandada había comprometido.

Lo anterior configura un daño por concepto de lucro cesante, el cual, conforme probaremos en la etapa procesal correspondiente, asciende a la suma de \$423.172.800.- (cuatrocientos veintitrés millones ciento setenta y dos mil ochocientos pesos).

c) En cuanto al daño moral o extrapatrimonial: indica que adicionalmente, su representada ha sufrido daño moral (extrapatrimonial) consistente en el desprestigio comercial y daño a la imagen derivado de los incumplimientos contractuales de la demandada.

Conforme explicamos, entre los servicios que se obligó a entregar IDS se encontraba la optimización y mejoramiento de la página web de su representada. Así como el desarrollo y creación de la versión de la página web de la empresa en Brasil.

Durante el desarrollo de dicho trabajo IDS incorporó información y datos falsos de la empresa, los cuales subió sin siquiera consultar al equipo de e-Digital.

Además, conforme explicamos, al realizar la migración IDS perdió toda la información y contenido que su representada mantenía en su página web antigua, y en la página web de Brasil presentó contenido en un idioma desconocido; tenía referencias a la legislación chilena; parte del contenido estaba en español; el dominio correspondía al de la página de la empresa en Chile; entre otras.

Lo anterior causa un grave perjuicio al prestigio y la imagen de su representada, quien como hemos señalado se encontraba en proceso de apertura de sus servicios en Brasil, y consiguiendo sus primeros clientes en dicho país.

Los errores cometidos por la Demandada hicieron que su representada se mostrara como una empresa que entrega información falsa y con una forma de trabajar poco minuciosa, lo cual, insistimos, repercutió fuertemente en su negocio, principalmente en Brasil. El daño moral (extrapatrimonial) sufrido por e-Digital Chile S.A. estimamos que asciende a la suma de \$100.000.000.- (cien millones de pesos).

En consecuencia, el total de los perjuicios sufridos por e-Digital Chile S.A., por concepto de daño emergente, lucro cesante y daño moral, a consecuencia de los incumplimientos contractuales de Soluciones



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: VGTWXSXKCT

Foja: 1

Tecnológicas y Servicios IDS SpA, anteriormente descritos, ascienden a la suma de \$526.529.706.- (quinientos veintiséis millones quinientos veintinueve mil setecientos seis pesos).

Dice que además, la demandada debe restituir a su representada toda la información confidencial que le fue entregada. Expone que conforme a la cláusula novena del contrato, las partes contrajeron recíprocamente la obligación de mantener absoluta confidencialidad respecto de toda la información, antecedentes y contenidos que haya entregado el uno al otro.

Las partes acordaron que dicha reserva y confidencialidad subsistiría en forma permanente, indefinida e independientemente de la vigencia o término del contrato.

Resulta que e-Digital, en virtud del contrato cuya resolución demandamos, entregó a la demandada información confidencial de la empresa a. Así, hizo entrega de información sobre sus clientes, de sus estrategias de ventas y captación de clientes, costos de sus servicios, entre otros. Toda esa información está en poder de la demandada y no ha sido devuelta a su representada.

De esta forma, junto con la resolución del contrato y la condena a la indemnización de perjuicios, se debe condenar a IDS a que haga entrega y destruya toda la información, antecedentes y contenido que le fue entregado por parte de e-Digital y que corresponde a información confidencial de la compañía.

Previas citas legale, pide tener por interpuesta la demanda de resolución de contrato con indemnización de perjuicios en contra de la demandada, ya individualizada, se acoja la demanda y se declare: 1) Que Soluciones Tecnológicas Y Servicios IDS SpA incumplió el contrato de prestación de servicios celebrado con E-Digital Chile S.A., con fecha 30 de octubre de 2020; 2) Que se resuelve el contrato de prestación de servicios antes individualizado por incumplimiento por parte de Soluciones Tecnológicas y Servicios IDS SpA; 3) Que se condena a Soluciones Tecnológicas y Servicios IDS SpA al pago de \$526.529.706.- (quinientos veintiséis millones quinientos veintinueve mil setecientos nueve pesos), más intereses y reajustes, o el monto mayor o menor que se estime en derecho, por concepto de indemnización de daños y perjuicios derivados del incumplimiento del contrato de prestación de servicios individualizado en el número 1.- anterior; 4) Que se condena a Soluciones Tecnológicas y Servicios IDS SpA a restituir y destruir toda la información confidencial entregada por e-Digital Chile S.A., en virtud del contrato de prestación de servicios suscrito entre las partes, y que mantiene en su poder; y, 5) Que se condena a Soluciones Tecnológicas y Servicios IDS SpA al pago de las costas de la causa.

Con fecha 15 de junio de 2021, consta haberse notificado a la demandada de conformidad a lo prescrito en el artículo 44 inciso 2° del Código de Procedimiento Civil.



Foja: 1

Con fecha 03 de julio de 2021, comparece doña Claudia Andrea Olave Ávila, abogada, en representación de la parte demandada, contestando la demanda y solicitando desde ya su rechazo. Luego de efectuar un preámbulo, se refiere a los hechos.

Afirma, en cuanto al inicio de la relación contractual entre las partes, que con fecha 03 de septiembre de 2020, nuevamente María Angélica solicita reunirse con IDS a través de Andres, vendedor de IDS, debido a que durante el período comprendido entre los meses de abril y septiembre, e-Digital había lanzado su propio sitio web y por lo tanto, en esta oportunidad, requerían mejorar su plataforma.

Dicho mejoramiento de la página web resultaba especialmente necesario y relevante, porque el sitio que habían creado no tenía un buen rendimiento en el tráfico (número de visitantes) como tampoco, en lo relacionado con los potenciales clientes. Es decir, el sitio web con el que estaba ejerciendo su actividad y prestando sus servicios e-Digital, no le estaba siendo útil para sus objetivos.

Respecto de la propuesta de IDS ante los objetivos de e-Digital, y ante las dificultades expuestas por la demandante en las reuniones previas a la contratación, es que IDS expone y presenta su propuesta de servicios, enfocada, únicamente en una auditoría y mejoramiento de la plataforma tecnológica, con la que ya contaba e-Digital.

Aduce que la demandada con la finalidad de ayudarles en su sitio web y proporcionar un servicio que se enfocara en cubrir los objetivos planteados por la demandante, propuso 4 metas que se desarrollarán en un período de 12 meses, que era lo que fijaba como duración el contrato de prestación de servicios entre las partes.

Precisa que dichas metas, estaban divididas y distribuidas en ciclos de 90 días.

En cuanto a las metas, la meta 1 era obtener y capturar leads – plazo: 90 días, IDS identificó una necesidad puntual, que consistía en mejorar el sitio web actual para que atraiga más visitas y estas visitas se conviertan por medio de una estrategia de conversión definida. El objetivo de la página web debe ser obtener y capturar leads (datos y contacto de una persona que quiere saber más sobre el cliente) calificados para crecer el embudo de ventas.

La propuesta de solución, era auditar el sitio web que se encuentra en el CMS (Sistema de Gestión de Contenidos) de Hubspot, y realizar modificaciones estratégicas, convirtiéndolo en un sitio customer céntric con caminos de conversión óptimos y alineados con el customer valúe Journey (camino del viajero/ comprador) de e-Digital. El sitio web será optimizado para SEO, dispositivos y navegadores múltiples.

De la meta 2, bases inbound marketing, plazo 60 días, IDS determina que es relevante conocer al buyer (“comprador”) de Brasil, siendo este un público objetivo “nuevo” con el fin de construir mensajes que eduquen al



Foja: 1

comprador en la importancia de la firma digital y las leyes alrededor de esto. Se expone la necesidad de llevar ese mensaje al público adecuado, en el momento adecuado y por canales que ellos consumen.

La propuesta de solución fue crear las bases estratégicas de inbound marketing (bases estratégicas de marketing digital) de la mano de e-Digital, la idea detrás de esto es lograr entender muy bien quién es el cliente ideal, entender cómo compra, cómo funciona y qué mensajes de valor le interesan, esto ayudará a entender el contexto adecuado para empezar a generar leads calificados.

De la meta 3, esto es, crear una estrategia de marketing que permita obtener leads, plazo 300 días, afirma que IDS propone la creación de una estrategia de marketing que permita conseguir leads y cerrar a los primeros clientes en Brasil. Esta estrategia se puede apalancar con los casos de éxito que se tienen en Chile para las diferentes industrias, mientras se construyen los propios en Brasil.

De la meta 4, esto es, gestión de marketing, 270 días, era conseguir un aliado estratégico que se encargue de la estrategia para crecer en el mercado brasileño de la mano del country manager, que en el caso de e-Digital, era Vagner Trevisan. El objetivo es conseguir 30-40 clientes mensuales con una tasa de cierre de 10%.

La propuesta de solución era generar planes de 90 días. Aquello es una estrategia que se trabaja durante tres meses, respondiendo a objetivos específicos que se determinan basados en un análisis previo de la data. Cada uno de los activos que hacen parte de la estrategia ayudarán a cumplir los objetivos planteados.

En cuanto a la materialización de la relación contractual, a raíz de la conformidad de la demandante con la propuesta de proyecto por parte de su representada, el acuerdo se terminó materializando con la suscripción entre las partes del contrato de prestación de servicios de fecha 30 de octubre de 2020, cuya duración sería de 12 meses. En ese entendido, los servicios contratados tenían por fundamento, tal como quedó de manifiesto en el Anexo A del referido contrato, que las razones para contratar eran las siguientes:

Que la demandante está abriendo su nueva operación en Brasil y necesitan encontrar un aliado estratégico para la creación de una estrategia de marketing que los ayude a conseguir los primeros clientes y empezar a crecer dentro del mercado brasileño. Que tiene como misión conseguir tres clientes referente por cada una de las 6 industrias top en las cuales e-Digital tiene foco, la idea detrás de esto es empezar a generar posicionamiento de marca y que los vean como una empresa con un gran servicio. Que necesita potenciar el sitio web e-Digital, es vital que el sitio web mejore en performance en número de visitantes y tasas de conversión, quieren que el sitio web sea uno de los primeros canales de generación de leads y nuevos clientes. Es muy importante que la estructura del sitio web chileno y



Foja: 1

Brasileño estén personalizados para cada uno de sus mercados. Y que es necesario que logren transmitir el mensaje de valor de e-Digital de una manera concreta y sencilla, para que los clientes vean los diferenciales que tienen sobre la competencia en ambos mercados, esto generar lograr robarles un mayor número de clientes a la competencia y lograr adquirir nuevos clientes.

Es decir, aquello corresponde a los motivos que llevaron a contratar con IDS y no necesariamente, que aquello implique que se traslade la responsabilidad del cumplimiento de metas futuras de e-Digital como empresa y su respectivo crecimiento, hacia su representada. Siendo esta última, la encargada únicamente de una auditoría y generar un mejoramiento en el sitio web de la demandante y las campañas de 90 días correspondientes a meta 4, siendo estas últimas gestiones un apoyo para la demandante .Y no, la externalización total del proceso de marketing digital de e-Digital, como lo pretende hacer ver la actora.

Respecto de las obligaciones de los contratantes, y de las obligaciones contraídas por IDS, en torno a la meta 1, las actividades de su representada son las siguientes: i) Wirefram Inbound Pages (visualización de plantillas previas); ii) Wireframe Website (Pre-Visualización del sitio web). El entregable eran plantillas de blog, del home blog, de landing page, pillar pages, página thak you pages, página de error del sistema y páginas de preferencias de email; iii) Auditoría de contenidos, el entregable era CTAs, Mensajes, Distribución, Landing pages adicionales); iv) Auditoría SEO de la marca y la competencia, el entregable era reporte de hallazgos y recomendaciones de la auditoría.

Respecto de la meta 2, las actividades que debía realizar IDS son las siguientes: i) Tech set up y Data Import (Configuración técnica e importación de datos). El entregable era PDF del Customer Avatar que incluye datos demográficos psicográficos, fuentes de información, retos, objetivos, y soluciones; ii) Personas/ Customer avatar (Perfil del cliente). El entregable era PDF del Customer Avatar que incluye datos demográficos, psicográficos, fuentes e información, retos, objetivos y soluciones; iii) Value Journey Canvas (Viaje del comprador). El entregable era Value Journey Canvas, que desglosa su variación a partir de la etapa de Atracción, durante la Conversión, luego el Cierre y finalmente Deleite, junto con las tácticas típicas que se utiliza en cada paso; iv) Smarketing Workshop (Taller de marketing). El entregable era la definición y configuración de ciclos de vida, definición y configuración de lead score y lead staus, definición y configuración de fit matrix; v) Diferenciación y comunicación. El entregable era el completado el mapa del antes y después de la transformación que los clientes quieren y necesitan, este activo será la fuente para elaborar los mensajes de marketing que impulsen más ventas y clientes satisfechos; vi) ABM Strategy: Proporcionar la agencia con las mejores cuentas de target para su empresa y subirlas a Hubspot permitiéndole conectar con ellas. El



Foja: 1

entregable ABM se configura en HubSpot y consiste en cargar la lista de empresas proporcionada por el cliente para marcar cuentas específicas como cuentas objetivo.

En cuanto a la meta 3, la actividad que debía realizar IDS son las siguientes, quick win (estrategia rápida de marketing), cuyo entregable era la creación de activos para webinar.

De la meta 4, las actividades que debía realizar IDS son las siguientes:

- i) Estrategia de contenido. El entregable era que se trabajaría en el contenido basado en 5 temas: precio/costo; problemas, reseñas, listas de “lo mejor de” y comparaciones;
- ii) Estrategia de generación de leads. El entregable era CTA, Landing pages, emails de seguimiento, formularios y ps popus, chatboots, contenido de valor descargable;
- iii) Estrategia de lead nurturing, el entregable era campañas de goteo de emails y workflows y segmentación (Smart lists);
- iv) Estrategia email Marketing, el entregable era Newsletter mensual, Email de bienvenida suscriber, customer, email de invitación por cada descargable;
- v) Posicionamiento SEO, el entregable era lista priorizada de palabras claves;
- vi) Estrategia redes sociales, el entregable era elaborar un plan de publicación cada 30 días y uno de redes sociales, cada 90 días-. Gestión y optimización continua de la estrategia y publicaciones. Reporte continuo sobre el desempeño social;
- vii) Planning digital, el entregable era el desarrollo de una estrategia de ADS cada 90 días. Gestionar y optimizar continuamente las estrategias de Ads. Realizar campañas en facebook, google y linkedin. Creación de mensajes y piezas e Implementación de estrategias cada 90 días;
- viii) Analítica, el entregable era un Panel de data n HubSpot para métricas claves ingresos e informe de campaña de HubSpot;
- ix) ABM reach out campaign, el entregable ABM se configura en HubSpot y consiste en cargar la lista de empresas proporcionada por el cliente para marcar cuentas específicas como cuentas objetivo para equipo e-digital atacar a este público con contenido personalizado que apele directamente a sus dolores, su cargo, su industria, etc.

En el acápite obligaciones contraídas por e-Digital y su incumplimiento, en primer término desarrolla efectuar el pago por los servicios prestados por su representada. En este entendido, hace mención que luego de variadas e infructuosas solicitudes y conversaciones por parte de su representada para con la demandante, con la finalidad de que cumpliera con su obligación de pago de factura en el periodo estipulado, aquello no sucedió, siendo que incluso que aquella factura no contaba con objeciones o reclamaciones ante el Servicio de Impuestos Internos y tampoco mediante alguna comunicación entre las partes, desde el momento de su emisión, recepción y posterior vencimiento, sino que fue en el momento en que su representada manifiesta poner término al presente contrato de prestación de servicios por los antecedentes de hecho y derecho que expondrá, cuando e-Digital comenzó a señalar que no cumplirían



Foja: 1

porque, a juicio de ellos y desde su propia perspectiva, los servicios prestados durante el mes de enero de 2021, no habían sido entregados por IDS.

Es en este contexto, en el que doña Rania Mahmoud Gaber Barakat, cédula nacional de identidad número 25.003.810-0 y don Ismail Ahmed Fouad Ismail Aly, cédula nacional de identidad número 25.002.994-2, representantes legales de Soluciones Tecnológicas y Servicios IDS, ambos extranjeros, de nacionalidad egipcia, deciden recurrir a la justicia para obtener el cumplimiento de la obligación de pago de factura por los servicios prestados durante el mes de enero de 2021. Es en ese entonces, que con fecha 27 de febrero de 2021, se interpone gestión preparatoria de cobro de factura, dando con ello inicio y curso a causa C-2188-2021 seguida ante el 1º Juzgado Civil de Santiago, en cuyo procedimiento, no es hasta el día 6 de abril de 2021, cuando e-Digital consigna los fondos pendientes de pago en cuenta corriente de dicho tribunal, pocos días antes de la interposición de la presente demanda de autos.

Niega haber incumplido su obligación de enero de 2021, contrario a la situación de la actora, quien tuvo que ser interpelada a cumplir con el pago correspondiente a la factura N°1172, por lo que deduce que e-Digital no estaba llana a cumplir la obligación, sino que se le tuvo que forzar al cumplimiento, por lo que estaríamos en presencia de lo que señala el artículo 1551 número 3 del Código Civil.

Igualmente la parte demandante tampoco podría invocar el no cumplimiento de la obligación en virtud del incumplimiento que según su perspectiva sucedía en este caso concreto con IDS, por lo que malamente podría incumplir la obligación del pago de factura N°1172 correspondiente al mes de enero 2021 según lo respaldaría el mismo Código Civil en su artículo 1552.

Además, hace presente que su representada durante el mes de febrero, y habiendo cumplido a cabalidad con los entregables comprometidos hasta el mes de enero 2021, intentó acceder en varias oportunidades, a la plataforma HubSpot para cumplir con los entregables correspondientes al mes de febrero, obligación que no pudo concretar debido a que la demandante no abrió la plataforma especialmente habilitada para este efecto. Por lo que estaríamos frente a una mora del acreedor y todos los perjuicios ocasionados por la no recepción del servicio contratado en la fecha respectiva se trasladan al incumplidor. En este caso específico, e-Digital. Cambiando su responsabilidad en los hechos, debido al incumplimiento de recibir el servicio. Al mantenerse el cierre de la plataforma, difícil se torna el cumplimiento de todos los entregables de acuerdo al contrato. En caso de que este hubiese estado vigente.

Como nota al margen, dice la opción que tenía IDS de haber cumplido con sus entregables y la imposibilidad a hacerlo, debido a una actuación arbitraria e injustificada por parte de la actora. Si bien esta última



Foja: 1

incumple su obligación de pagar la factura respectiva, tiene la opción de hacerlo mediante una modalidad del pago, como lo es el pago por consignación, la que es frecuentemente utilizada, sin embargo, y en el caso en cuestión y al tipo de bienes considerados como intangibles- digitales, ¿cómo podría haberse cumplido con el pago por consignación con la finalidad de demostrar la buena fe en el cumplimiento del contrato de acuerdo al espíritu de éste?

En consecuencia, difícilmente su representada podría haber continuado dando cumplimiento a lo correspondiente de los meses siguientes.

Bajo el título realizar el pago correspondiente por el uso de plataformas a HubSpot, dice que es necesario detenerse en este punto, porque la pretensión patrimonial expuesta en lo principal de la demanda de autos, no se condice en nada con la licencia contratada por e-Digital durante el mes de noviembre de 2020, a la que actualmente se encuentra suscrito con HubSpot. Es decir, e-Digital para acceder a los servicios y plataforma HubSpot bajo el programa “HubSpot for startups”, el que consiste en un impulso para nuevas empresas, que en su calidad de recientes y emergentes en el mercado, necesitan un apoyo para crecer. En estos casos, HubSpot ofrece un 90% de financiamiento en el precio del software. Pero, para aquello, la empresa beneficiaria debe acreditar que cumple con una serie de requisitos, entre los cuales se encuentra el más el relevante para la causa de autos, el hecho de que el postulante, en este caso e-Digital, no genere ingresos superiores a 1 millón de dólares anuales y que haya recibido menos de 2 millones de dólares de financiamiento. Es decir, la demandante ha debido acreditar a HubSpot que mantiene un flujo monetario anual que lo cataloga como pyme. Difícilmente, una pyme, que no mantiene dentro de sus activos los altos montos que pretende sean indemnizados por esta parte, sostener que es lo que supuestamente ha dejado de percibir, a consecuencia, también de un supuesto incumplimiento por esta parte, sean las sumas que indica y pretende.

Otra obligación era cumplir estrictamente con los términos, condiciones y obligaciones de los respectivos contratos relacionados a la administración de aplicaciones tecnológicas (relación con HubSpot y no con IDS).

De las demas obligaciones que emanan del contrato, en conformidad a esta exigencia y obligación de ambas partes, especialmente del cliente, e-Digital, como lo establece la cláusula cuarta del referido contrato, acusa que la demandante ha omitido referirse a las distintas situaciones que llevaron a que su representada decidiera poner término a la relación contractual. Dicho término, tiene vinculación directa con el cumplimiento de las obligaciones emanadas de la buena fe contractual y respecto al cumplimiento de garantías mínimas por parte de los contratantes en el desarrollo de la relación.



Explica el angustiante escenario en el que los representantes legales de Soluciones Tecnológicas y Servicios IDS SpA, al igual que sus colaboradores, debieron enfrentar, en lo que se transformó en un escenario en el que Ranya Barakat e Ismail Ali, estaban siendo víctimas de variadas conductas abusivas por parte e-Digital, las que eran ejercidas por su representante legal, don Rafael López, cédula nacional de identidad número: 8.865.042-5 y las personas directamente colaboradores de él dentro de este programa, ejerciendo intimidación en el equipo de IDS, que inclusive llevó a doña Ranya Barakat a solicitar una reunión en carácter de excepcional con Rafael, para efectos de mediar y requerir que dichas actitudes, comportamientos y demás situaciones en las que únicamente se denostaba y descalificaba al equipo de IDS, se terminaran. Toda vez que es una condición esencial para el buen desarrollo del proyecto, el trabajo en equipo, sobre las bases del respeto y trato digno, como ya hemos mencionado en el preámbulo de esta presentación. Ambiente hostil de trabajo que no cambió y fue en aumento.

En razón de lo mismo y para contextualizar el tipo de relación que se instauró en cada una de las reuniones semanales que se programaron entre e-Digital y colaboradores ya mencionados, transcribe extractos de testimonios de 3 colaboradores de IDS, que fueron gravemente vulnerados, cuya consecuencia fue su solicitud de retiro del proyecto como así el de ser consultados para el futuro de nuevas planificaciones con posibles clientes.

En cuanto al incumplimiento de las obligaciones por parte de IDS, se hacen cargo de los puntos que la demandante señala que su parte no ha dado cumplimiento a cabalidad. Primero, la demandante señala que su parte se obligó a “Optimizar el sitio web de e-Digital con el propósito de atraer más visitas y lograr obtener y capturar leads calificados para crear embudo de ventas”. Precisa que en ningún caso se habla de optimizar, sino de auditar el sitio web, lo anterior por un razón muy simple, porque e-Digital ya contaba con su propio sitio web. Es por esta razón, que su representante auditó el sitio web que se encuentra en el CMS (Sistema de Gestión de Contenidos) e hizo modificaciones estratégicas, convirtiéndolo en un sitio customer centric, es decir, con caminos de conversión óptimos y alineados con el customer value journey (consistiendo en un camino de 8 pasos para que las personas recorran, y a medida que descubren la marca, en este caso e-Digital, construyen una relación con ella y se convierten en un comprador y fanático de e-Digital).

Además, con fecha 13 de noviembre de 2020, IDS elaboró el wireframe de las inbound pages, que consiste en una visualización previa de las plantillas y que fue remitida mediante la herramienta Trello, que se utiliza para el manejo de tareas. Respaldo de aquello, es el correo electrónico enviado por IDS en la fecha indicada a Rafael Pérez López, representante legal de e-Digital y Vagner (Country Manager Brasil). Además, se adjuntó un video explicativo, señalando que se quedaba a la



Foja: 1

espera de aprobación, la que era necesaria para desarrollar los wireframes en HubSpot. Dicha aprobación ocurrió el día 20 de noviembre de 2020, la que será acompañada en la etapa procesal correspondiente, por lo que a partir de esa fecha, se comenzó en la implementación en HubSpot.

En este mismo sentido, en cuanto a la auditoría señalada en la propuesta del anexo A, se encuentra realizada y entregada, también mediante la plataforma Trello, con fecha 24 de noviembre de 2020, siendo remitido su link a los siguientes colaboradores de e-Digital : Rafael Pérez López, María Angélica Carossi y Vagner Trevisan, donde incluso se señalaron los blogs que fueron auditados.

Finalmente, a este respecto, con fecha 20 de enero de 2021, se remitió mediante link, a los mismos colaboradores de e-Digital, lo relativo al posicionamiento de e-Digital en los buscadores web, el posicionamiento funciona con contenidos para que se llene de activos. Nunca se comenzó en este sentido con el plan de 90 días, siendo la etapa final de lo mismo, correspondiendo a una meta posterior.

En segundo lugar, la demanda indica que su representada se obligó a “Conocer al cliente ideal de e-Digital, entender como compra, como se comunica y qué mensajes de valor le interesa, con el fin de construir mensajes”. Dice que la demandante al momento de contratar a su representada, ya contaba con un sitio web y por ende, usuarios de HubSpot Marketing and CRM users, desde marzo de 2020.

Si bien es cierto, cuando IDS incorpora clientes a HubSpot, parte de la configuración consiste en importar la base de datos del cliente. Para sorpresa de su representada, después de firmar el contrato en octubre de 2020, e-Digital informa que ya eran usuarios desde antes que los contrataran y que todos sus datos ya estaban en un portal diferente de HubSpot. Aquello fue sorpresivo para IDS, toda vez que nunca fue informado previamente. Además, solicitaron a su representada, a modo de favor y porque estaban en conocimiento que era necesario para que esta parte realizara las gestiones acordadas en el Anexo A, que trasladaran sus datos del portal de HubSpot que habían estado utilizando desde marzo de 2020, hacia el nuevo portal. Es en este sentido, es que con la única finalidad de ayudar al cliente, IDS accedió aquello, para lo cual el día 15 de diciembre de 2020 se puso en contacto el equipo de IDS con HubSpot para efectos de realizar las consultas pertinentes. Es decir, si es que los datos se pueden mover, de la forma en que lo está solicitando el cliente. A este respecto, HubSpot informa a su representada que aquello no se puede realizar manualmente y que únicamente es posible hacerlo mediante API (una integración). Ante este escenario, IDS comunica a e-Digital, que producto de su omisión en la información al momento de contratar, toda vez que no señalaron que formaban parte de HubSpot Marketing desde marzo de 2020 y CRM, es que se le informó que no se podía realizar dicha importación de sus datos. En este mismo sentido, IDS hizo el movimiento



Foja: 1

de datos únicamente en lo relativo a ABM (Account based Marketing/ Marketing basado en cuentas).

En un tercer aspecto, cuando la demandante refiere que su representada se obligó a “crear una estrategia de marketing que permita conseguir prospectos de clientes a través de la página web, para cerrar los primeros clientes en Brasil”. Con fecha 28 de diciembre de 2020, IDS remite al equipo de e-Digital, los mismos colaboradores ya señalados, el brief (expediente) del webinar. El día 7 de enero de 2021, se comparten los activos del webinar. En este se da cuenta y solicita a e-Digital las traducciones al portugués, de acuerdo a la estrategia de marketing planificada. Así como también proporcionar la información que e-Digital debían definir para el webinar, como por ejemplo: fecha y hora, emails de invitación. Todo lo cual fue confirmado mediante Trello por el equipo de la demandante.

Además, las invitaciones por correo electrónico fueron enviadas, al igual que el landing pages (página de destino e informativa, que indican hora de webinar, temática y orador) y el thank you page “página de gracias”. Inclusive, remitiendo correos de recordatorio para las personas que se registraron como interesadas en el webinar, a modo de campaña.

Cabe hacer presente además, que Vagner Trevisan, Project Manager e-Digital Brasil, a través de Trello el día 15 de enero, señala que él realizará las traducciones de las políticas de privacidad. Lo que latamente la demandante ha intentado exigir y responsabilizar a su representada de los errores en las políticas de privacidad y el idioma en el que aquellas estaban.

A mayor abundamiento, todas las gestiones y modificaciones relativas a los entregables son ingresadas mediante QA (Quality Assurance), explicado como un código de marcha blanca, que funciona de manera transitoria. Distinto es la puesta en marcha de dichas gestiones, toda vez que aquello únicamente se puede realizar mediante DNS (Conecta tu dominio a HubSpot para que se pueda tener acceso a tu contenido de HubSpot desde la web. Luego de conectar un dominio, puedes publicar páginas de HubSpot, posts de blog, artículos de la base de conocimiento y versiones web de correos electrónicos.) cuyos accesos solamente los tiene e-Digital, por ser el único propietario de aquello. Por lo tanto, es imposible que sea su representada la responsable de lo que finalmente se publica en el sitio web.

Sin perjuicio de lo anterior, lo relativo a la estrategia de marketing para conseguir nuevos clientes, fue un hito del proyecto que su representada no realizó porque aquello, según el timeline indicado al inicio de esta presentación, estaba programado a partir del mes 4, correspondiendo a meta 3 y que además, consistían en objetivos que se iban desarrollando paulatinamente cada 90 días.

De los colaboradores de e-Digital, sostiene que resulta irrisorio que la demandante pretenda que su representada se haga cargo de los costos u honorarios necesarios para solventar el trabajo realizado por sus propios



Foja: 1

colaboradores para la demandante. Es en la misma propuesta, contenida en el Anexo A del referido contrato, la que señala como necesaria, la asistencia a videoconferencias, por parte del equipo de e-Digital, únicamente con la finalidad de informar sobre el estado de los avances y solicitar la respectiva aprobación de entregables, así como también a taller de marketing. Eso quedó de manifiesto en el Anexo.

Respecto de la terminación del contrato, y del tipo de contrato de que se trata, al ser este de tracto sucesivo y basado en el vínculo de confianza, resulta del todo relevante que determinemos sobre la base en la que los contratantes se desenvolverán. Y es en ese entendido de cosas, que el contrato de prestación de servicios no implica que los contratantes se vean involucrados en un vínculo de subordinación ni dependencia. Supone trabajar sobre una relación basada en la buena fe, confianza e igualdad. Relación de confianza mutua que requiere indispensablemente, el respeto de las garantías fundamentales mínimas, como la integridad psíquica y dignidad de quienes actúan, contenidas dentro del catálogo de derechos fundamentales de nuestra Constitución Política de la República.

A ese respecto, su representada ha sido vulnerada en sus garantías constitucionales y no solo ella, sino que también sus representantes legales y colaboradores.

En torno a la disolución del vínculo de confianza, dice que al principio de la relación contractual, don Rafael Pérez López otorgó atisbos de la conducta que más tarde, con el transcurso de las semanas de haber contratado, se haría más explícita y perjudicial para su representada. Estima necesario mencionarlo porque después que María Angélica se comunicara con el ejecutivo de ventas de IDS, fue el propio representante legal de e-Digital, don Rafael, quien se contactó por correo electrónico de fecha a 22 octubre de 2020, días antes a la contratación, cuestionando la idoneidad de IDS y qué garantías ofrecía por sus servicios. Ante lo cual, Andrés Flecha, ejecutivo de ventas de IDS, señaló que la experiencia y referencias de Soluciones Tecnológicas y Servicios IDS SpA, era pública e inclusive, se encontraba disponible en la página web de HubSpot, como ya expuso.

Sostiene que estas conductas se fueron replicando, con una periodicidad cada vez más cercana, con una intensidad aún más grave, y hace notar que su representada y su equipo se encontraba en un plano de igualdad y no de subordinación, en virtud del tipo de contrato celebrado entre las partes.

Producto de los episodios expuestos en esta presentación, que dan cuenta de un patrón de conducta hostil evidente por parte de la demandante, es que cada reunión la finalidad era únicamente cuestionar las capacidades de su representada, así como también la de sus colaboradores, mostrando una constante conducta peyorativa con cualquiera que estuviese presente en las sesiones.



Foja: 1

En conclusión, simplifica este patrón de comportamiento durante el tiempo que estuvo vigente el contrato, de la siguiente manera: 1) Los entregables son realizados IDS; 2) Entregables sujetos a aprobación; 3) Aprobación e-Digital, a través de sus colaboradores o Rafael; 4) Se arrepienten de dicha aprobación una vez que ya han ingresado dichas modificaciones a sitio web, recordando que es únicamente e-Digital a través de DNS, quien puede realizarlo; 5) Responsabilizan y culpan a su representada y su equipo, cuestionando las propias capacidades y experiencia de aquellos.

Reitera que dicho patrón de conducta se ve incluso replicado en la demanda.

Acusa que los vínculos de confianza, basados en el respeto mutuo, el buen trato, el profesionalismo y la buena fe, se han visto absolutamente vulnerados por la demandante y destruidos.

Bajo el acápite intención conciliadora, y a pesar del episodio culmine de fecha 25 de enero de 2021, es que la representante legal de su representada, doña Ranya Barakat, solicita con posterioridad a dicha fecha, especialmente el día 26 de enero, una reunión por videoconferencia, de carácter excepcional y con la única intención de conciliar, para poder aunar criterios, partiendo con el buen trato y respeto mutuo, para con el equipo de IDS.

Sin embargo, de aquella reunión no se obtuvieron resultados que se materializaran positivamente en cambios de conducta y/o patrones ya reiterativos por parte de la demandante.

Lo anterior, no fue impedimento para que su representada con posterioridad, siguiera manteniendo su intención de llegar a un acuerdo con el cliente, que se materializaría en una transacción, de acuerdo a varias reuniones sostenidas con equipo legal de e-Digital, en ese momento a cargo de Rodolfo Letelier. Pero, una vez más, la demandante mantuvo su posición de supuestos entregables pendientes, pretendía entonces, que IDS realizara, creara y/o se comprometiera a tareas que no formaban parte de estos. Sin olvidar que exigía la renuncia de acciones futuras. Ante dicha conducta, nuevamente abusiva, es que su representada decide no continuar con dicho proceso, mediante correo electrónico de fecha 12 de marzo del presente año.

En cuanto a la necesidad del desistimiento unilateral, dice que si bien es cierto que el contrato celebrado por las partes no establece causales taxativas para poner término al mismo y que los argumentos esgrimidos por su parte en los párrafos precedentes, resulta de toda lógica que su representada se encontraba imposibilitada, al igual que sus colaboradores, de continuar prestando un servicio en condiciones de estrés. Por lo que la única herramienta de tutela jurídico-contractual con la que contaba IDS en ese entonces, ante los reiterados incumplimientos de e-Digital, era el



Foja: 1

desistimiento unilateral de su relación contractual, conforme a los parámetros de la buena fe.

Decisión que como es sabido, requiere de una fundamentación sólida y comprobable, al tratarse de una medida tan drástica y que obviamente, se decide ejercer con posterioridad a que se han intentado infructuosamente, a través de otras vías posibles. A este respecto, nos parece prudente reiterar que en las pocas oportunidades en que IDS cometió errores involuntarios y de poca relevancia, primeramente los reconoció y luego, a la brevedad posible, los trató de subsanar, reduciendo de esa forma al mínimo posible dentro de la órbita de los riesgos asumidos contractualmente.

Acusa que la demandante, a través de las conductas de don Rafael, ni siquiera permitía que su representada enmendara un mínimo error involuntario, dentro del contexto de relaciones humanas y de personas naturales detrás de cada gestión. Sino, que lo que prefería, era descalificar y enfatizar en la supuesta falta de capacidades de todos quienes intervinieran, pareciera que con la única finalidad de no tener que en definitiva, pagar por el servicio contratado.

Pero, lo que sí establece el referido contrato, es una formalidad para la revocación del mismo mediante carta certificada, lo que en la especie su representada hizo, y cuyo cumplimiento será debidamente probado en la etapa procesal correspondiente. La decisión de desistirse unilateralmente del contrato por parte de su representada, no fue por un capricho, sino como consecuencia del constante ejercicio de acciones, conductas y pretensiones abusivas por parte del representante legal y de los colaboradores de e-Digital Chile S.A.

En cuanto a las indemnizaciones pretendidas por la actora, la decisión debidamente motivada y fundada por su parte de la necesidad de desistirse unilateralmente del contrato, no es más que el resultado del quiebre del vínculo de confianza.

La ruptura unilateral permitiría al acreedor, bajo el supuesto de que lo fuese, evitar sufrir perjuicios, debido a que de manera inmediata, le permitiría establecer nuevas relaciones contractuales, con terceros y de esa forma, ver satisfecho su interés. Así lo ha sostenido el profesor Carlos Pizarro, en su obra *“¿Puede el acreedor poner término unilateral al contrato?”*.

Por otra parte y como ya lo hemos explicado latamente, no ha habido un incumplimiento por parte de IDS y, por lo tanto, no existirían los daños que pretende atribuir la demandante. No existe un nexo causal, entre el supuesto incumplimiento o incumplimientos como quiere demostrar e-Digital que provocan los daños en su demanda expresados. No olvidemos que el incumplimiento de la obligación debe provocar directamente el resultado del daño, por lo que hablar de un daño emergente, lucro cesante o daño moral sería improcedente, para el caso en concreto, por estar fuera de una evaluación judicial de perjuicios, de acuerdo a lo señalado por el



Foja: 1

artículo 1558 del Código Civil, al faltar el requisito esencial del incumplimiento de la obligación e imputabilidad, como lo quiere hacer ver la demandante de autos.

El cuanto al derecho, y en lo referente al objeto del contrato, en octubre de 2020 se firmó un contrato de prestación de servicios por un periodo de 12 meses con el objeto de auditar el sitio web que e-Digital ya había adquirido, la meta final era lograr un mejor posicionamiento en el mercado digital, meta que se cumpliría en cuatro distintas etapas, llamadas meta 1, 2, 3 y 4, integrada cada una de las ellas por 3 meses. Sin embargo, y como hemos ya señalado en la primera parte de este documento, hubo un primer acercamiento entre las partes, en el mes de abril del mismo año, que si bien no se llegó a un acuerdo para contratar, IDS hizo recomendaciones a e-Digital para obtener el software más apropiado para su giro y proyección comercial.

El objeto ofrecido en el mes de abril por IDS no era el mismo que en el mes de octubre, momento en el cual se hizo efectivo el contrato. Inicialmente fue crear una página web y posteriormente el de auditarla. Esto, debido a que e-Digital ya había adquirido un software por su lado.

Ahora bien, a pesar de que lo ofrecido por IDS era auditar, fue necesario trasladar información que ellos ya habían subido a un software no compatible con el servicio ofrecido, lo que fue omitido intencionalmente al momento de contratar el mes de octubre, traduciéndose en un trabajo muy superior al originalmente ofrecido por su representada.

A consecuencia de lo mismo, es que visualizamos, que la demandante cae en error al señalar que se han incumplido ciertas obligaciones del contrato, que en realidad no son tales. Ya sea porque está usando de pauta el ofrecimiento para contratar en una primera oportunidad en el mes de abril o porque auto-atribuyó que el traslado de información de una plataforma a otra es una más de las responsabilidades de IDS. Se está en presencia de un contrato legalmente celebrado, y en virtud de lo mismo, es que por regla general se debe regir por lo señalado en el artículo 1545 del Código Civil.

En cuanto al término unilateral del contrato, y contravención a la buena fe contractual, la naturaleza jurídica del desistimiento unilateral que ha ejercido su representada, lo entiende como lo plantea el profesor López Santa María, y con el propósito de extinguir las obligaciones, de acuerdo a los modos señalados en el artículo 1567° inc.1° de nuestro Código Civil: *“Toda obligación puede extinguirse por una convención en que las partes interesadas, siendo capaces de disponer libremente de lo suyo, consienten en darla por nula.”*, haciendo la salvedad, que en este caso, procede por voluntad de sólo uno de los contratantes, denominándola, en consecuencia, “resciliación unilateral.” O por otro lado como una facultad presente en ciertos casos, confirmado además por Alessandri, Somarriva y Vodanovic.



Señalamos con esto, que existe una excepción válida para el término unilateral del contrato, respecto a su fuerza obligatoria, contenida en el artículo número 1545 del Código Civil al señalar que *“Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales”* debido a que el incumplimiento más grave por parte de la demandante fue, el caso omiso a uno de los principios fundamentales en materia contractual, como lo es la buena fe contractual y más específicamente la buena fe objetiva en el cumplimiento de sus obligaciones en el contrato, mediante una conducta manifiestamente dolosa, incluso en la pre contractualidad de la relación contractual con la omisión de antecedentes, conductas que fueron escalando durante la aplicación del contrato, por medio de tratos hostiles, poco dignos, descalificaciones y cuestionamientos a la falta de capacidad de los cooperadores e integrantes de IDS. Patrones que siguieron repitiéndose incluso finalizado el contrato al tratar de conciliar con los encargados legales mediante una Transacción, en la que sólo se insistió en los supuestos incumplimientos y en la descalificación en el trato hacia IDS. Antecedentes debidamente respaldados y que serán acompañados en el momento procesal respectivo, con el fin de esclarecer el actuar de mala fe de la parte demandante. Cita lo prescrito en el artículo 1546 del Código Civil, doctrina y Jurisprudencia.

Dice que la situación se observa en el presente cumplimiento de contrato por parte de IDS, al no poder prestar el servicio, por encontrarse cerrada la plataforma en la cual debían ser ingresados los entregables de acuerdo a lo pactado.

Respecto del cumplimiento de las obligaciones del contrato, dice que su representada ha cumplido todas y cada una de sus obligaciones en virtud del objeto del contrato de octubre de 2020, y al estado real de avance del mismo. Su representada ha sido demandada por e-Digital quien le atribuye incumplimiento de contrato de prestación de servicios entre ambas, así como también señala que en razón del incumplimiento se le han provocado daños y requiere su indemnización, colocándose en una calidad de contratante diligente y cumplidor.

Sin embargo, y de acuerdo a lo ya expuesto en los hechos, cada una de las obligaciones enumeradas como incumplidas, han sido contestadas una a una y de acuerdo al objeto real y el estado de avance del contrato. De acuerdo a la acción que interpone la actora y a su contenido, contemplado en el artículo 1489 del Código Civil – que transcribe en lo pertinente – la legitimación de la demandante se ve del todo debilitada, debido a que como ya lo ha señalado en los hechos, no ha sido diligente en el cumplimiento de sus propias obligaciones, incluso desde antes de contratar vulnerando el principio base de la relación contractual, como lo es la buena fe.

Cita el inciso 3° del artículo 1826 del Código Civil, para luego decir que para considerar que uno de los contratantes ha sido diligente y tiene a



Foja: 1

su arbitrio la opción de accionar por resolución de contrato o cumplimiento forzado, ambos con posibilidad de pedir indemnización de perjuicio, debe primer esclarecer si fue diligente o no en el cumplimiento de sus propias obligaciones y de acuerdo a lo ya señalado, la demandante no lo fue.

Por otra parte y en relación a la obligación de recibir el servicio que debía prestar IDS, tampoco puede considerarse que ha cumplido su parte de la obligación, ya que e-Digital cerró la plataforma en la que IDS debía ingresar los entregables de acuerdo a lo establecido en el contrato. Dejando a su representada imposibilitada de cumplir su parte de la obligación de acuerdo a la meta respectiva.

Sostiene además, la falta de requisitos para solicitar indemnización de perjuicios. La doctrina nacional, de forma mayoritaria, ha sostenido que se podrá solicitar indemnizar perjuicios, si es que se reúnen ciertos requisitos, los que son copulativos, por lo que al faltar cualquier de ellos, no procedería la indemnización. Enumera los requisitos para solicitar la indemnización de perjuicios.

Indica que, de acuerdo a lo estipulado en el objeto del contrato de octubre de 2020, auditar el sitio web del cliente, los servicios ofrecidos se dividían en 4 distintas metas, de las cuales, se alcanzaron a cubrir entregables de las metas 1, 2 y parte de la 3, debido al término unilateral del contrato por su representada y de acuerdo a los fundamentos ya explicados. Por lo tanto, y de acuerdo a la cantidad de incumplimientos que señala la demandante se produjeron por parte de IDS, insistimos que es necesario revisar cada una de las etapas en que se iría cumpliendo el contrato, ya que e-Digital incluye dentro las obligaciones incumplidas, lo ofrecido por un año completo de contrato e inclusive obligaciones inexistentes.

En lo que refiere a la imputabilidad del deudor, no podemos olvidar, que el contrato de tipo bilateral, como lo señala el artículo 1439 del C.C. exige que, ambas partes actúen con una diligencia media, lo que para este caso, al tratarse de un contrato de prestación de servicios, se asemeja al actuar como un buen padre de familia. Así lo señala el artículo 1547 del Código Civil: *“El deudor no es responsable sino de culpa lata, en los contratos que por su naturaleza, sólo son útiles al acreedor; es responsable de la leve en los contratos que se hacen para beneficio recíproco de las partes; y de levísima, en los contratos en que el deudor es el único que reporta un beneficio.”*

En este caso la culpa debe apreciarse en abstracto y a consecuencia de lo mismo, el artículo 44 del Código Civil nos confirma que ambas partes son beneficiadas recíprocamente, al señalar que se aprecian en abstracto, entonces, se debe comparar el actuar de las partes al de un hombre prudente o un buen padre de familia, situación que en la práctica no se cumplió, debido al cierre de la plataforma de software de e-Digital, en que se ingresarían los entregables comprometidos por IDS. Podemos concluir,



Foja: 1

que el actuar de la demandante no cumplió con el estándar medio exigido, y por lo tanto, el incumplimiento reclamado, no se le sería imputable al Deudor. Confirmando, una vez más, que la demandante actuó de mala fe en su propio incumplimiento.

Referente a los daños que señala la demandante haber sufrido o que sea posible sufrir, no serían consecuencia de incumplimientos de obligaciones por parte de IDS, ya que como hemos mencionado, cada uno de los servicios ofrecidos y exigibles han sido cumplidos.

Importante es señalar, que al no existir incumplimiento de las obligaciones reclamadas por la demandante por parte de IDS, no habría daños causados por esos supuestos incumplimientos, faltando otro requisito copulativo de la indemnización de los perjuicios.

Que en lo relativo a los daños resultantes mencionados por la parte demandante en su pretensión, deberán ser probados por la misma en su oportunidad, los que en virtud de los antecedentes antes mencionados no serían resultado de ningún incumplimiento como lo quiere hacer ver e-Digital, que es agregado a la demanda como una acción temeraria del demandante, con el fin de, como se ha descrito en los hechos, demostrar una posición de superioridad y ventaja respecto de los demandados, conducta o patrón constante y repetitivo.

Que de considerarse la procedencia de algún tipo de daños, la indemnización de estos vendría a constituir un enriquecimiento sin causa, toda vez que como hemos mencionado, no hay incumplimiento, no hay daños resultado del incumplimiento consecuentemente no hay nexo causal.

La mora del deudor es el último elemento requerido para solicitar indemnización de perjuicios. En virtud de la misma, pero respecto a cuándo se considera que la parte está en mora podemos señalar que era e-Digital quien se encontraba incumpliendo su obligación de pago. El contrato de prestación de servicios de octubre de 2020, en la cláusula tercera, señalaba que la parte obligada al pago del precio por los servicios debería efectuarlo dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha del envío de la correspondiente factura emitida por el prestador. Lo que en la práctica fue emitida el día 4 de enero de 2021.

La parte demandante estaba en mora de cumplir su obligación en virtud de lo señalado en el artículo 1551 n°2, ya que se encuentra en mora cuando la cosa no ha podido ser dada ni ejecutada sino dentro de cierto espacio de tiempo, y el deudor lo ha dejado pasar sin darla o ejecutarla, o también llamado plazo tácito. La factura n°1172, no fue dada en el espacio de tiempo estipulado para darla.

El pago de la factura, ya estando en mora el deudor, fue concretada finalmente mediante el pago por consignación hecha por la demandante, pero sólo una vez que fue judicialmente reconvenida mediante una gestión preparatoria de cobro de factura interpuesta el día 27 de febrero de 2021.



«RIT»

Foja: 1

Pago, que si bien fue ofrecido al tribunal, no fue transferido a sus arcas si no hasta el día 6 de abril de 2021.

Cita lo prescrito en el artículo 1552 del Código Civil, para luego indicar que su representada y ante el incumplimiento en ingresar los entregables en la plataforma referida para tal efecto, esto no le es imputable, ni tampoco se encontraba en mora de cumplir, toda vez que era la misma parte demandante quien no había cumplido su parte de la obligación y no estaba llana a cumplirla, que solo lo hizo por haber mediado una acción judicial.

A lo anterior, insiste respecto a lo ya señalado en esta presentación sobre “El incumplimiento de las obligaciones por parte de e-Digital”, especialmente a propósito de los beneficios obtenidos por e-Digital al momento de la contratación de la plataforma HubSpot, y su calidad de pyme, por lo que difícilmente, podría sostener que a modo de lucro cesante, ha dejado de percibir los montos indicados en su demanda. Los incumplimientos que hace mención e-Digital en la entrega de lo pactado para esa etapa, nos hacen necesariamente afirmar que, esta parte mantuvo su intención de seguir cumpliendo con su obligación inclusive los días posteriores a la fecha de comunicación del término del contrato. Ante la imposibilidad de ingresar a la plataforma por parte de IDS y de los correlativos accesos, que fueron denegados por e-Digital.

Respecto al enriquecimiento sin causa, y en la eventualidad de considerarse procedente la indemnización de perjuicios, por los motivos y en los montos que pretende la actora, se estaría en presencia de un enriquecimiento sin causa. A este respecto, recuerda que el enriquecimiento sin causal no es otra cosa que un principio general del derecho ampliamente reconocido en la doctrina y en la jurisprudencia, que consiste en que el Derecho repudia el enriquecimiento a expensas de otro sin una causa que lo justifique. Recordemos, que el fundamento de dicho principio tiene su origen en la equidad, al evitar que alguien, en este caso en concreto, e-Digital, se enriquezca indebidamente a costa de otro.

Siguiendo con ese punto, debemos recordar que este principio se ha utilizado para proteger el valor de la confianza en las relaciones de lealtad entre las partes, por la vía de disuadir comportamientos oportunistas. Por lo tanto, pretender un enriquecimiento sin justificación alguna, como lo es en el caso de autos, no es más que un acto de mala fe, un dolo, de acuerdo lo confirma nuestro Código Civil en el artículo 1458.

Con fecha 12 de julio de 2021, la demandante evacuó el trámite de la réplica, negando y controvirtiendo todo lo contenido en el escrito de contestación efectuado por la demandada.

Replicando las excepciones, alegaciones y defensas opuestas, dice en primer término que fue la demandada quien unilateralmente puso término anticipado al contrato, incumpléndolo por este hecho. Dice que es un hecho no controvertido el término anticipado y unilateral del contrato.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: VGTWXSXKCT

Foja: 1

Acusa que esta terminación hace incurrir a la demandada en un grave incumplimiento del contrato: su terminación, sin una causa que el contrato le autorizare. Cita la cláusula quinta del contrato, para luego decir que las situaciones invocadas por la contraria son falsas y en ningún caso justifican su decisión de haber puesto a la relación contractual de forma anticipada y unilateral.

Niega categóricamente que su representada haya incumplido el contrato. La contraria tampoco explica cuáles serían las supuestas obligaciones emanadas de la buena fe contractual y relativas al cumplimiento de garantías mínimas que su representada habría incumplido, simplemente se limita a contextualizar el tipo de relación que se habría instaurado en cada reunión entre e-Digital y los colaboradores de IDS quienes supuestamente habrían sido gravemente vulnerados. Señala que es primera vez que la contraria representa estas situaciones.

Discute el testimonio de los colaboradores que inserta en la demanda, y discute que ellos potencialmente sean tomados en cuenta. Luego, dice que a propósito de la terminación del contrato, la contraria señala que éste establecía como formalidad a la revocación del mismo el envío de una carta certificada, apoyándose en la cláusula décimo cuarta, lo que constituye una torcida lectura de la misma, la que transcribe. Precisa que de la lectura de la cláusula se desprende que lo regulado era medios de comunicación entre las partes, y no la manera de cómo deben comunicarse sus intenciones para poner término al contrato.

Asevera que su representada ejecutó el contrato de buena fe y no actuó con dolo. La demandada sostiene que su parte le habría ocultado información de manera dolosa, respecto al software con el que operaba su página web, lo que no es cierto, y constituye una afrenta para su representada. Señala que las graves imputaciones que le hace la demandada son falsas y de ellas deberá hacerse cargo y probar en la etapa correspondiente. Cita doctrina.

Agrega además, que el contrato establecía causales taxativas para el término anticipado, transcribiendo la cláusula sexta del contrato. Lo que ocurre es que las razones invocadas por IDS en su contestación, además de ser falsas, no son de aquellas causales pactadas para poner término anticipado a la relación contractual. No existe duda que las razones que invoca la demandada de ninguna manera la facultaban para poner término al contrato de forma anticipada y unilateral.

Reitera que la demandada es quien incumplió el contrato de marras. Hace una alusión genérica a las 4 metas que se establecen en el Anexo A del contrato, las cuales, sin embargo, contenían obligaciones específicas que debía cumplir la contraria, que no cumplió, y de las que no se hace cargo tampoco.

En cuanto a la obligación de IDS de optimizar el sitio web de su representada, dice que lo sostenido por la contraria es falso. El anexo A del



Foja: 1

contrato deja claro que la obligación de la demandada no se limitaba a una auditoría del sitio web, sino a optimizarlo, lo que implicaba la realización de modificaciones estratégicas al sitio web de e-Digital.

Advierte que no se contrató una mera auditoría del sitio web, sino que los servicios contratados suponían una optimización de la web de e-Digital. La demandada debía crear una nueva estrategia de marketing digital, y hacerse cargo de todo el proceso de marketing que esto suponía.

Dicha obligación de optimizar el sitio web -que sí existe según consta en el Anexo A del Contrato- fue incumplida por IDS según se expuso detalladamente en nuestra demanda, pues e-Digital nunca apareció posicionada en la primera página de los buscadores web (SEO), las plantillas web contenían su texto de relleno el cual no fue modificado por IDS, y además, incorporó información falsa respecto a e-Digital en su página web.

Asimismo, la contraria a los 3 meses de contrato no había terminado las bases del inventario tecnológico (Inbound), los formularios que debía crear no estaban listos, el blog no tenía nuevo contenido, no tenía los elementos del Inbound integrado en la página web, la página web no estaba lista y presentaba graves errores; incumplimientos respecto a los cuales IDS no se hace cargo.

En el supuesto que la contraria solo hubiese tenido la obligación de auditar el sitio web, lo que no es efectivo, igualmente no dio cumplimiento a esta obligación contractual.

Conforme consta en el Anexo A del Contrato, IDS se obligó a realizar auditorías: i) del sitio web que tenía en ese momento e-Digital, con el propósito de analizar las brechas entre lo que tenía y lo que se necesitaba para lograr obtener mayor cantidad de “leads”; ii) del posicionamiento de e-Digital en los buscadores web (SEO) y de sus competidores (tres competidores principales).

Respecto a ambas auditorías, IDS debía entregar a su representada reportes con los hallazgos de la auditoría y recomendaciones. Dichos reportes nunca fueron entregados por IDS, incumpliendo su obligación contractual de realizar los referidos entregables.

En cuanto a la obligación de IDS de conocer al cliente ideal de e-Digital, entender cómo compra, cómo se comunica y qué mensajes de valor le interesa, con el fin de construir mensajes, la contraria afirma que producto de que su representada habría omitido señalar a IDS al momento de contratar que formaban parte de HubSpot Marketing desde marzo de 2020 y CRM, no se habría podido realizar la debida importación de datos.

El argumento es falso. Y agrega que la demandada no se pronuncia respecto a una serie de incumplimientos particulares que su parte le imputó en la demanda, tales como: i) haber sido la responsable de perder todo el contenido de información confidencial que mantenía e-Digital en su sistema, y que le fue entregado a la demandada para su migración a la nueva página web que ellos desarrollarían, y, ii) la eliminación de todo el contenido que e-



Foja: 1

Digital tenía en el blog de su página web al realizar la contraria la migración al nuevo dominio web.

En cuanto a la obligación de la demandada de crear una estrategia de marketing que permita conseguir prospectos de clientes a través de la página web para cerrar los primeros clientes en Brasil, la demandada argumentó que todas las gestiones y modificaciones relativas a los entregables eran ingresadas mediante QA (Quality Assurance), pero que la puesta en marcha de dichas gestiones podía únicamente realizarse mediante DNS, cuyos accesos solo los tendría su representada.

Este argumento es falso, pues la demandada tenía la súper administración de la plataforma HubSpot de e-Digital tanto en Chile como en Brasil, manejando así en su totalidad el contenido de la plataforma, pudiendo subir o eliminar la información que quisiera de ella.

IDS no realizó mediante QA todas las gestiones y modificaciones relativas a los entregables, pese a que estaba en conocimiento de la obligación que tenía de solicitar a su representada la respectiva aprobación de los entregables. Y que de hecho, la página web fue lanzada sin la debida revisión o autorización de su representada y en cualquier caso, no respetó las correcciones planteadas por su parte.

Por otro lado, la contraria se limitó a señalar que su representada la responsabilizaría por errores en las políticas de privacidad y en el idioma en el que estaban, en circunstancias que los incumplimientos que se le imputan son otros, respecto a los que no se hace cargo, y que dicen relación con errores en la página web, más allá de errores de transcripción ejecutados por la contraria.

Así las cosas, IDS incurrió en una serie de errores en la página web versión brasileña, la que, además de tener textos en español, presentaba errores en la referencia sobre la legislación que regula los servicios prestados, se indicaban los números de contacto de las oficinas de e-Digital de Chile, entre otros.

Dice además que la demandada reconoció expresamente no haber cumplido con lo relativo a la estrategia de marketing para conseguir nuevos clientes, pues según ella, dicha obligación estaba programada para el mes 4, lo que es falso. Según consta en el Anexo A del contrato, la campaña Quick Win debía realizarse a partir del segundo mes, y no del cuarto como erradamente indica la contraria.

De la obligación de la demandada de obtener una mayor y mejor calificación de contactos a través de sus plataformas, durante el transcurso del segundo mes, la contraria tenía la obligación de desarrollar una campaña más robusta que le permitiera a su representada obtener contactos a través de sus plataformas digitales – obtención de leads – lo cual nunca ocurrió. La contraria tampoco se hizo cargo de este incumplimiento, no pronunciándose de manera alguna al respecto.



En cuanto a la obligación de conseguir un aliado para e-Digital, que estuviera a cargo de la estrategia de crecimiento de su representada dentro del mercado brasileño, dice que se fijó como objetivo conseguir entre 30 a 40 clientes mensuales, con una tasa de cierre del 10. Precisamente y producto de ese incumplimiento, su representada perdió clientes que IDS había comprometido, causando un daño por concepto de lucro cesante a e-Digital.

En torno al incumplimiento de la demandada por haber puesto término al contrato de manera unilateral y anticipada, reitera que la demandada no estaba facultada para poner término al contrato de forma anticipada y unilateral, incumpliendo con ello gravemente sus obligaciones contractuales. Más allá que el contrato de marras tuviera una duración de 12 meses, el hecho de que fuera renovable da cuenta que la naturaleza de los servicios prestados eran de aquellos que se prestan a largo plazo, y que por tanto, un término arbitrario, anticipado y unilateral del contrato sin causa alguna que lo justifique, suponía un incumplimiento contractual gravísimo, por el efecto disruptivo que la paralización de los servicios contratados causaba.

Indica que la contraria sostiene que habría mantenido su intención de seguir cumpliendo con su obligación de ingresar los entregables, inclusive los días posteriores a la fecha de comunicación de término del contrato, pero que ello no habría sido posible por haberle impedido su representada el ingreso a la plataforma HubSpot, lo que es absurdo, contradictorio y además, falso.

Su parte impidió a IDS el acceso a la plataforma HubSpot con posterioridad a que la demandada comunicara su decisión de poner término anticipado e inmediato al contrato de manera arbitraria e infundada. Comunica el 29 y termina el 31 de enero de 2021. La razón de hacerlo es obvia: proteger información confidencial y datos personales de la empresa y de sus clientes y a la cual no había sentido que IDS accediera si comunicaba que no seguiría prestando el servicio.

Sostiene que su representada cumplió con todas las obligaciones contractuales y estuvo llana a cumplirlas hasta el final del término anticipado, abrupto, inmediato y unilateral que recibió. Sostiene la demandada que su representada habría incumplido las obligaciones contraídas en virtud del contrato de prestación de servicios celebrado entre las partes. Ello es falso, ya que su parte cumplió con todas sus obligaciones y estuvo llana a cumplir con el contrato de marras.

Respecto de la obligación de efectuar el pago por los servicios prestados por IDS, la demandada indica que su representada no habría pagado la factura correspondiente al mes de enero de 2021, y que su parte le habría indicado, luego de que la demandada comunicara su decisión de poner término al contrato, que no cumpliría con el pago de la factura por cuanto los servicios del mes de enero de 2021, no habían sido prestados.



Foja: 1

Luego sostiene IDS que solo cuando decidió iniciar la gestión preparatoria de cobro de factura, fue que e-Digital pagó. Como primera cuestión, señala que la demandada reconoce expresamente que su representada pagó la factura. Hace presente que con fecha 2 de julio pasado, la demandada retiró el dinero consignado por su parte en la cuenta corriente del 1° Juzgado Civil de Santiago. Queda claro entonces que su representada si pagó la factura.

Además, dice que la demandada no habría estado llana a cumplir con la antedicha obligación, por cuanto, únicamente pagó la factura luego de ser notificada de la gestión preparatoria iniciada por ella. Su parte no estaba obligada a pagar esa factura por la falta de servicios de enero por parte de la demandada, y lo que esconde la contraria, es que entre e-Digital y la demandada durante los meses de febrero y marzo del presente año, existió un periodo de negociación en donde las partes intentaron llegar a un arreglo.

Parte de esa negociación era efectivamente el pago de la Factura N°1172 correspondiente al pago por los servicios prestados durante el mes de enero. De esta forma, el retraso en el pago fue conocido y consentido por IDS, en el contexto de la negociación que llevaban las partes.

En cualquier caso, aun cuando e-Digital no hubiese pagado la factura en cuestión, lo que no es así, igualmente la demandada estaría constituida en mora, pues la excepción de contrato no cumplido a la que se refiere el artículo 1552 del Código Civil, y la que creemos que la demandada intenta referir en su contestación, supone necesariamente una proporcionalidad entre los incumplimientos alegados por cada parte, la cual, en el caso de marras no se da. Cita doctrina y jurisprudencia.

En el hipotético caso que su parte hubiese incumplido su obligación de pagar el precio por los servicios prestados, que en cualquier caso sería un simple retardo en el cumplimiento y no un incumplimiento propiamente tal, la proporcionalidad que exige el artículo 1552 del Código Civil en el caso de marras no existe, pues los incumplimientos de IDS son significativamente más graves que el supuesto retraso en el pago de una factura.

Respecto de la intención de la demandada de cumplir sus obligaciones con posterioridad a su infundada decisión de poner término al contrato, la demandada sostiene que habría intentado en reiteradas oportunidades, durante el mes de febrero de 2021, ingresar a la plataforma HubSpot para cumplir con los trabajos que estaban pendientes, lo cual no habría podido realizar porque su representada le habría restringido el acceso a la plataforma, lo cual, en una frugal concepción del derecho, constituiría en mora a e-Digital.

Insiste en que no puede constituir un incumplimiento de su parte negar este acceso, si antes, con fecha 29 de enero de 2021, IDS había informado a e-Digital su decisión de poner término al contrato de manera unilateral, incumpléndolo. Cita el artículo 1552 del Código Civil. Lo que



Foja: 1

ocurrió fue que una vez que IDS informó que no continuaría prestando los servicios contratados, su representada en el mes de febrero bloqueó el acceso de IDS a su plataforma HubSpot, pues en ella contiene información confidencial.

Respecto de realizar el pago correspondiente por el uso de plataformas HubSpot, la contraria únicamente se limita a enunciar esta obligación, sin embargo, no explica cómo habría sido incumplida por su representada, lo cual en todo caso no es posible, pues e-Digital cumplió con la obligación y al día de hoy mantiene vigente su licencia de HubSpot.

La contraria se refiere a dicha obligación para desarrollar una novedosa pero errada teoría. Sostiene IDS que por el hecho de que su representada haya accedido al beneficio “HubSpot for startups”, por el cual dicha plataforma ofrece un 90% de financiamiento a ciertas empresas de menor tamaño, e-Digital no podría demandar la indemnización de perjuicios por los montos que se hace. El hecho que su representada esté sujeto a un tipo de licencia de un determinado programa, no impide que en el futuro ella pueda crecer y que sus ingresos y activos aumenten.

En cuanto a las demás obligaciones contraídas por e-Digital nada dice al respecto la contraria, y ellas han sido cumplidas oportunamente. Dice que se cumplen todos los requisitos para la procedencia de la indemnización de perjuicios, los que enumera uno a uno. Y que los perjuicios cuyo resarcimiento se demandan, no constituyen un enriquecimiento sin causa para su parte.

Con fecha 21 de julio de 2021, la demandada evacuó la réplica, y luego de efectuar un preámbulo, bajo el acápite existencia de fundamentos para el término unilateral del contrato, reitera los hechos y el fundamento de derecho que ha ofrecido en la contestación de la demanda, toda vez que este tuvo como fundamento esencial el mal trato al que se vieron expuestos los colaboradores de IDS SpA, al igual que los representantes legales de la misma. Que, de acuerdo a lo señalado por la demandante, jamás fueron informados de la situación de hostilidad que se estaba presentando dentro de la relación contractual y profesional entre e-Digital e IDS. Circunscribe, además, la demandante que esta parte, sólo se refería a la presencia de hostilidades en las reuniones semanales en que se intercambiaba información. Sin embargo, y en el escrito de la contestación hemos evidenciado que la actitud y el patrón de conducta presentado por los empleados y el representante legal de e-Digital fueron reiterativos y sin intención de cambio. Resultando el trabajo conjunto un verdadero sufrimiento para los colaboradores y empleados de IDS. Que el mal trato parecía un actuar de ser superior sobre sus propios empleados o sobre todo aquel que pudiera catalogarse como inferior socialmente a la demandante.

E-Digital ha llamado a las causales de término de contrato por IDS como falsas y lo que es más grave, ha negado la existencia de un problema, el que se le manifestó, por distintas vías, desde el comienzo de la vigencia



«RIT»

Foja: 1

de la relación contractual. Los resultados, los efectos y consecuencias psicológicas que sufrieron los colaboradores y los mismos representantes legales de IDS no pueden llamarse falsos, como lo hace tajantemente la demandante.

El contrato se originó entre las partes en octubre de 2020, por lo tanto, los temas de incumplimientos señalados en este momento por la demandante no habían sido manifestados por la misma, y en virtud de aquello pagaron las dos primeras facturas correspondientes a los dos primeros meses sin objeción alguna. Sin embargo, y con el paso del cumplimiento de metas del contrato y la intención de IDS de apoyar en lo posible a e-Digital en necesidades y obligaciones no contenidas en él, hizo de la ayuda una exigencia y un imperativo, lo que fue aumentando el tono de las conversaciones hasta llegar a hacer la relación contractual insostenible por la falta de objetividad e intención de resolver favorablemente los conflictos, por parte de e-Digital. El 26 de enero del 2021, en un último intento fue Rania Barakat quien escribir a Rafael López Pérez para expresarle una vez más su preocupación por la tónica que se estaba presentando por parte de e-Digital hacia IDS, solicitando además una reunión extraordinaria sólo con la finalidad de mejorar el ambiente de trabajo y el trato dado a sus empleados.

Fue sólo hasta el cobro de la tercera factura, del mes de enero de 2021, en que su representada, después de varios intentos en mejorar el clima contractual con e-Digital puso de manifiesto su necesidad de poner término al contrato de prestación de servicios entre ambos. Enviando posteriormente carta certificada confirmando el hecho y ofreciendo todo el apoyo para la transición de información desde la plataforma de e-Digital con la finalidad de que pudieran manejar sus propios productos, tal como IDS lo hace con cada cliente una vez que termina el trabajo por el cual fue contratado. Ofrecimiento al que nunca se contestó de forma expresa, pero que tácitamente se rechazó al cerrar la plataforma habilitada para hacer el ingreso de los entregables correspondientes a los servicios del mes de febrero por parte de IDS y de la ayuda ofrecida.

Inmediatamente después, se hizo saber a IDS que no se pagaría la factura del mes de enero en virtud de un incumplimiento, el que surgió desde el hecho recientemente expuesto y que fue escalando con mayor vehemencia, al no lograr que se firmara el documento de acuerdo que e-Digital consideraba era el apropiado. Hace un alcance, diciendo que la Transacción a la que originalmente concluimos con el abogado de e-Digital fue totalmente reformada una vez que fue revisada por el representante legal de e-Digital, volviendo una vez más a lo mismo y sin intención real de llegar a un acuerdo o pagar la factura del mes de enero de 2021.

Remitiéndose a lo señalado en la contestación, la terminación unilateral del contrato se ve fundada en la falta de buena fe contractual en



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: VGTWXSXKCT

Foja: 1

el cumplimiento del contrato de prestación de servicios por parte de e-Digital hacia IDS, y de todo de lo que de ellos deriva.

Entonces, y de acuerdo a lo señalado, la parte demandante no puede haber desconocido los hechos que sirvieron de fundamento al término del contrato. Siendo además, un ejemplo del patrón de conducta respecto de sus propios colaboradores, que lo repetían. Incluimos, también el hecho de negar lo experimentado por los colaboradores de IDS, no es otra cosa, que descalificar, una vez más, los testimonios de los mismos, al catalogarlos como “supuestos”. Agregando constantemente calificativos y anticipando inhabilidades improcedentes.

Los colaboradores a los que nos referimos, ya no son parte de IDS, algunos incluso desde antes de la interposición de esta acción por parte de la demandante. Por lo tanto, la manifestación de su preocupación ante las continuas acciones ejercidas por parte de don Rafael López hacia ellos y el resto de sus excompañeros, son de naturaleza voluntaria, sin encontrarse entonces sujetos a limitaciones de ser llamados como testigos en la etapa procesal correspondiente.

Sostiene que las agresiones sufridas por su representada y sus colaboradores cada vez que se contestaba alguna de las tantas peticiones fuera del contrato no podían cumplirse, venía aparejada en cada una de las ocasiones con un actuar agresivo e intimidatorio.

Insiste en que el hecho de existir un término unilateral del contrato si bien no es controvertido, sí lo es la causal o el fundamento por el que lo fue, ya que no hubi buena fe por el demandante en el cumplimiento de las condiciones del contrato, y las que se mantuvieron a pesar de las distintas conversaciones para lograr una mejor relación y evitar descalificaciones cuyo fundamento era la incapacidad de los colaboradores de IDS.

La decisión de desistirse unilateralmente del contrato por parte de su representada, no fue un capricho, sino como consecuencia del constante ejercicio de acciones, conductas y pretensiones abusivas por parte del representante legal y de los colaboradores de e-Digital Chile S.A.

En cuanto al supuesto incumplimiento de su representada, precisa que cuando su parte se refiere al actuar alejado de la buena fe desde los inicios de la relación contractual, por la omisión por parte de la actora del tipo de software y licencia contratado por la misma, se refiere únicamente a lo relativo a HubSpot y no a lo vinculado con DNS. Dicha omisión, trajo aparejada un sinfín de dificultades para la puesta en marcha del referido proyecto y de las que se tuvo que hacer cargo su representada, con la única idea de apoyar en el éxito del proyecto.

Por otro lado, cuando nos referimos a DNS, no estamos hablando de un software como lo señala la demandante, sino que se trata de la forma en que e-Digital puede modificar el dominio y consecuentemente se vean reflejadas las modificaciones al software en la página web de su empresa. Es decir IDS no tiene acceso a este y para que los servicios realizados por parte



Foja: 1

de IDS se visualicen y se reflejen en el sitio web, necesariamente, debe realizarse mediante DNS por parte de e-Digital. Por lo tanto, e-Digital no puede decir que su representada ingresó información falsa o errónea a su sitio web.

Detalla con más esfuerzo las metas que al momento del término de este, eran exigibles.

Reitera que cada meta tiene entregables y línea de tiempo para los mismos, por lo que es necesario tener claridad de que entregable era el que correspondía, siguiendo su línea de tiempo de Anexo A.

En lo tocante al cumplimiento de la obligación de auditar el sitio web, la obligación tal y como se ha señalado anteriormente, era la de auditar el sitio web de e-Digital que ya existía. Lo señalado por la demandante relativo a “optimizar” no fue parte de la propuesta hecha por IDS, menos contenida en el Anexo A en la que manifiesta se encontraría dicho precepto. A lo que podría referirse la demandante es lo ya mencionado por esta parte en el escrito de contestación, específicamente, al momento de referirnos a meta 1. Por lo mismo, vuelve a la idea de “auditar” el sitio web, ya que de acuerdo a lo que señala la demandante respecto de las obligaciones en la estrategia de marketing digital y hacerse cargo del proceso de marketing no correspondía a la etapa o meta en la que se encontraba, y por lo mismo, fuera aún de la línea de tiempo respectiva y del entregable.

En cuanto a la estrategia de marketing que permitiera conseguir prospectos de clientes ante la eventual apertura en Brasil, insiste en la importancia de tener un conocimiento detallado de los servicios prestados por IDS y no generalizarlos como un prestador de servicios digitales omnipotente, tal como ha querido señalar la demandante. Como el DNS de e-Digital no está contratado desde HubSpot, no hay relación entre usuario y súper administrador. Sólo el equipo de la demandante puede acceder al DNS y no es a través de HubSpot.

Un sitio web se pone en marcha cuando se intercambian los DNS y eso es sólo controlable por el equipo de e-Digital. Es, técnicamente imposible, que IDS pudiera manejar la información que señalan como errónea, perdida o mal utilizada. IDS ingresa información a la plataforma de HubSpot de e-Digital, sin impactar su DNS ya que HubSpot no es parte de él. Recordemos que DNS es un servidor de nombres de dominio, que es controlado por la demandante, de lo cual queda registro con cada uno de sus movimientos en su DNS.

Por otro lado, e-Digital señala que esta parte indica falsamente que lo relativo a la estrategia de marketing estaba programada para mes 4, nuevamente la demandante no se apega a la misma propuesta, que incluso adjunta en su réplica, lámina en la que se ve claramente que los planes de noventa días comienzan en mes 4 bajo la denominación “Planes de 90 días-Gestión de marketing”, y que de acuerdo a la progresión del referido



Foja: 1

contrato y su línea de tiempo, no era exigible, distinto a la campaña quick win que sí está realizada, tal como lo indicamos en la contestación y que será probado en la etapa procesal correspondiente.

En lo relativo al punto de ingreso de información a plataforma en Brasil, este fue realizado en base a lo completado por e-Digital el 19 de enero de 2021. Después de que Vagner (Brasil) diera el visto bueno por escrito, señalando que el texto en portugués en las páginas de vista previa estaban correctas, y que sería él (e-Digital Brasil) quien las mejoraría después de la puesta en marcha.

Además y para mayor claridad, el texto en español del sitio, fue copiado del mismo sitio que ellos hicieron. No olvidemos que IDS tenía como función auditar el estado de e-Digital para ingresar en Brasil, pero que sólo debían preocuparse de la estructura, los antecedentes e información que contendría el sitio sería proporcionada por e-Digital, así como también la traducción del sitio al portugués, a través de su representante Vagner, quien era el único que manejaba el idioma.

La demandante señala sobre QA referido a una garantía de calidad en sitio web golive, son gestiones y modificaciones relativas a entregables, sin embargo, la puesta en marcha de la misma, quedó pendiente del último texto en portugués que sería enviado por Vagner (e-Digital Brasil). Por el tema del idioma como ya lo dijimos y del cual no estaba a cargo de IDS.

El texto que se había considerado válido para el sitio web ya había sido aprobado por escrito por Vagner, para lo cual el texto en español fue copiado y pegado desde el sitio que e-Digital había creado para ese efecto. No podemos olvidar que los textos ofrecidos por IDS son estándar y en español, lo que siempre fue claramente manifestado, y por lo mismo, sólo debía ser traducido al portugués para los fines específicos de e-Digital, función que correspondía a esta última.

Respecto a los cambios solicitados y no cumplidos, de acuerdo a sus requerimientos, estos fueron de fecha 20 de enero de 2021, y aquellos que estaban en posibilidad de hacerlos por su representada se hicieron. Respecto a los cambios pendientes por contenidos e-Digital en portugués dependían del envío de la última versión con la traducción de Vagner. (e-Digital Brasil), versión que no fue recibida.

Nuevamente e-Digital expresa como “falso o falsa” algún punto de la contestación, esta vez relativo a la información falsa que supuestamente IDS habría incorporado dentro del sitio web de e-Digital. Dejando entrever la mala intención de IDS en perjudicar a uno de sus clientes.

En cuanto a la pérdida de información confidencial, e-Digital omitió al momento de suscribir el referido contrato que ya era usuario de HubSpot desde marzo de 2020 y al tipo de licencia que estaba suscrito, por lo que la responsabilidad de migrar la información de un software a otro, que le atribuye la demandante a IDS nunca existió. Además, IDS no tuvo acceso al DNS de e-Digital, como lo hemos indicado anteriormente, por lo que



Foja: 1

resulta irrisorio responsabilizar a su representada de la pérdida de información ya sea en la migración de datos o directamente desde el propio sitio web de e-Digital, por lo que negamos absolutamente que IDS pudiese contar con una “súper administración”, por una razón muy clara ser el administrador de HubSpot o tener acceso al software es distinto a tener el control, dominio y accesos del DNS.

Por lo tanto, es únicamente e-Digital, quién tiene acceso al dominio. Ahora bien, y para darle mayor protagonismo al hecho de su titularidad, sólo es posible el cambio de dominio por su titular, el objetivo es reflejarse en el software, y estar vivo dentro del sitio. Es decir, para que el resultado del trabajo sea visto por el público, sólo es posible si e-Digital lo pone en línea a través del DNS.

Recalca que en todo momento cumplió con su parte de la obligación, considerando dentro de estas, las que correspondían a las metas exigibles hasta la terminación unilateral del contrato. Los colaboradores de IDS que tenían la función de prestar servicios a e-Digital y que se relacionaron con e-Digital, uno por ser el responsable del proyecto y otro por el éxito del mismo, renunciaron a la empresa. Ambos, después de la experiencia vivida con E-Digital durante todo el proyecto, la que culminó el día 25 de enero de 2021, después de la reunión sostenida con el cliente. Respecto a la información que manejaban estos empleados, como correos electrónicos fueron destruidos al mismo momento que hubo desconexión con la empresa, así como también la información contenida en el Proyecto Trello y el drive compartido, por lo que no existe información posible de ser perdida o mal utilizada por IDS, ya que dentro del espíritu de la empresa de su representada está la confidencialidad de nuestros clientes.

En cuanto al incumplimiento en el pago de e-Digital, indica que el servicio del mes de enero de 2021 ya había sido entregado y por lo mismo, la factura n° 1172 no estaba cuestionada ni objetada, sino que había sido recibida conforme, al igual que las dos primeras facturas, en las que no hubo ningún problema al momento del pago, situación diversa a la factura correspondiente a enero. Para que dicho pago fuese efectuado por parte de la demandante, fue necesario interponer una gestión preparatoria, percibiendo el pago hace pocos días.

En cuanto al resto de las obligaciones, en todos y cada uno de los puntos que siguen en el escrito de réplica, ya han sido detallados perfectamente en la contestación de la demanda, realizando una exposición de los hechos y con estos, la forma en que efectivamente ha cumplido su representada a cada una de sus obligaciones, mediante los entregables apoyados en líneas de tiempo y meta correspondiente al momento de terminación del contrato.

Sin embargo, la demandante insiste en servicios no contemplados dentro de la meta respectiva e incluye auditorías incumplidas, como



«RIT»

Foja: 1

hallazgos, las que sin embargo, están concretadas y entregadas de acuerdo a lo programado.

En cuanto a los daños y al enriquecimiento sin causa, aclara que no es de poca importancia, como lo quiere hacer ver la demandante el hecho que e-Digital esté sujeta a un tipo de licencia en HubSpot, ya que esta permitiría categorizarla dentro de un espectro de empresas que tiene ganancias limitadas a ciertos montos y por lo mismo requiere de apoyos externos para su posicionamiento inicial. Que de no haber estado en esta categoría, no hubiera tenido este beneficio.

El programa que se presenta en este caso y que benefició a e-Digital es para startups (micropymes) que tienen menos de 1 millón de dólares de ingresos.

Por todo lo anteriormente expuesto, no es posible aceptar la procedencia de los daños mencionados por la demandante ni tampoco la relación de causalidad, entre el supuesto incumplimiento y los daños señalados. De ser así, volvemos a la idea que estaríamos en presencia de una vulneración por parte de la demandante al principio ya manifestado en el cuerpo de la contestación, sobre el Enriquecimiento sin causa por los motivos y en los montos que pretende la actora.

Con fecha 23 de julio de 2021 se tuvo por evacuado el trámite de la dúplica, y se dispuso citar a las partes a audiencia de conciliación.

Con fecha 13 de septiembre de 2021 consta haberse desarrollado la audiencia de conciliación, con la asistencia de los abogados de ambas partes. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produjo.

Con fecha 16 de septiembre de 2021 se recibió la causa a prueba por el término legal, constando la que obra en autos.

Con fecha 18 de octubre de 2022 se citó a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, en autos, ha comparecido don Jorge Baraona González, abogado, en representación convencional de la sociedad E-Digital Chile S.A., solicitando la resolución del contrato de prestación de servicios celebrado con fecha 30 de octubre de 2020 y el pago de una indemnización de perjuicios por las partidas que señala en su presentación, en contra de Soluciones Tecnológicas y Servicios IDS SpA, o indistintamente “IDS”, representada por don Ismail Ahmed Fouad Ismail Aly y por doña Rania Mahmoud Gaber Barakat, de conformidad a los argumentos de hecho y de derecho ya reseñados en la expositiva.

SEGUNDO: Que, compareciendo la sociedad demandada, asistida por su abogada doña Claudia Andrea Olave Ávila, contestó la demanda y solicitó su rechazo, fundado -en síntesis- en que su parte dio término al contrato existente entre las partes haciendo uso de las atribuciones del contrato, descartando que sea procedente la indemnización de perjuicio alguno, todo lo anterior, de conformidad a los argumentos de hecho y de derecho, reseñados igualmente en la parte expositiva de esta sentencia.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: VGTWXSXKCT

TERCERO: Que, en autos se deduce la acción de resolución de contrato e indemnización de perjuicios, cuyo fundamento legal en el artículo 1489 del Código Civil, al disponer dicho cuerpo legal que en los contratos bilaterales va envuelta la condición resolutoria de no cumplirse por uno de los contratantes lo pactado, pudiendo el contratante cumplidor pedir la resolución del contrato o el cumplimiento del mismo, y en ambos casos, con indemnización de perjuicios.

La resolución consiste en dejar sin efecto un contrato que existe válidamente por no haber ejecutado una de las partes las obligaciones que le impuso. El elemento constitutivo entonces de la resolución es la existencia de un contrato válido entre las partes, y la inejecución de las obligaciones emanadas del mismo por una de aquellas.

CUARTO: Que, en la especie, el contrato cuya resolución se pide es el de prestación de servicios, contrato que si bien no tiene una regulación legal expresa siendo entonces un contrato innominado, no le son ajenas las normas generales que el Código Civil contempla.

Así, conforme a la clasificación de las obligaciones, se trata de un contrato bilateral, ya que existen obligaciones recíprocas entre los contratantes; se trata de un contrato oneroso, ya que ambas partes se gravan cada uno a beneficio de la otra parte; y es además, conmutativo, todo ello, conforme a los artículos 1437, 1438, 1439, 1440 y 1441 del Código Civil.

QUINTO: Que, de la revisión de los escritos de la etapa de discusión, es posible advertir que no es un hecho discutido entre las partes la efectividad de que entre aquellas se celebró con fecha 30 de octubre de 2020, mediante instrumento privado, un contrato de prestación de servicios siendo ésta la génesis del vínculo existente entre las partes de este juicio.

SEXTO: Que, de conformidad a los puntos de prueba fijados por el Tribunal, toca dilucidar las estipulaciones y modalidades del contrato celebrado entre las partes, el cumplimiento dado por aquellas a las obligaciones recíprocas que emanan del mismo. Y de verificarse la existencia de incumplimientos por parte de la demandada, si se irrogaron perjuicios, y en la afirmativa, la naturaleza y monto de los mismos.

SEPTIMO: Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, es deber de la parte demandante probar la existencia del contrato de prestación de servicios que liga a las partes y de los perjuicios alegados que ha acarreado su incumplimiento, y es deber de la demandada, en su caso, probar que ha cumplido con su obligación correlativa.

OCTAVO: Que, la parte demandante ha rendido la siguiente prueba instrumental, pertinente para la resolución del asunto, consistente en: 1) Contrato de prestación de servicios de fecha 30 de octubre de 2020, suscrito entre Sociedad E-Digital Chile S.A. y Soluciones Tecnológicas y Servicios IDS SpA; 2) Anexo A del contrato de prestación de servicios señalado en el numeral anterior; 3) Correo electrónico de fecha 29 de enero de 2021,



Foja: 1

enviado por doña Ranya Barakat, de Soluciones Tecnológicas y Servicios IDS SpA, a Rafael Pérez, de E-Digital Chile SpA, por el cual le comunica su decisión de poner término anticipado al contrato de prestación de servicios suscrito entre las partes, a partir del 31 de enero de 2021; 4) Carta de fecha 1 de febrero de 2021, enviada por doña Ranya Barakat, de Soluciones Tecnológicas y Servicios IDS SpA, a Rafael Pérez, de E-Digital Chile SpA, en la cual comunica su decisión de poner término anticipado al contrato de prestación de servicios suscrito entre las partes, desde el 31 de enero de 2021; 5) Correo electrónico, de fecha 11 de marzo de 2021, enviado por don Rodolfo Leiter, abogado externo de E-Digital Chile S.A., a Claudia Olave, abogada externa de IDS, en el cual le envía un borrador de transacción relativo al conflicto objeto de autos; 6) Cadena de correos electrónicos, de fechas 3 y 4 de marzo de 2021, enviados entre don Rodolfo Leiter, abogado externo de E-Digital Chile S.A., a Claudia Olave, abogada externa de IDS, en donde acuerdan resolver el conflicto existente entre las partes mediante un contrato de transacción y donde, además, se da cuenta de que existen trabajos pendientes de ser entregados por IDS; 7) Cadena de correos electrónicos, de fechas 11 y 12 de marzo de 2021, enviados entre Camila Lillo, abogada externa de IDS, y Rodolfo Leiter, abogado externo de E-Digital, en donde consta que IDS luego de haber acordado la celebración del contrato de transacción, manifiesta no estar de acuerdo con el contenido de esta; 8) Correo electrónico, de fecha 27 de enero de 2021, enviado por don Rafael Pérez, de e-Digital, a doña Ranya Barakat, de IDS, en el cual le reporta errores en la página web de e-Digital; 9) Cadena de correos electrónicos, de fechas 27 y 28 de enero de 2021, enviados entre Rafael Pérez, de E-Digital, y Ranya Barakat, de IDS, en donde el primero le reporta nuevos errores en la página web y la segunda le informa que serán corregido y propone un plan de acción para evitar nuevos errores; 10) Correo electrónico de fecha 28 de enero de 2021, enviado por Rafael Pérez, de e-Digital, a Ranya Barakat, de IDS, en el cual le reporta nuevos errores en la página web y le envía adjunto un documento Word con los errores encontrados; 11) Documento Word de fecha 28 de enero de 2021, en el cual se indican errores que presenta la página web de e-Digital, y cuya elaboración estaba a cargo de IDS, corresponde al archivo adjunto del correo indicado en el número precedente; 12) Presentación power point elaborada por e-Digital para IDS, de fecha 25 de enero de 2021, en la cual le informa el estado en que se encuentra el plan de Marketing propuesto por IDS y contratado por e-Digital mediante el contrato de prestación de servicios objeto de autos; 13) Documento elaborado por C/M/S Abogados, en conjunto con IDS, donde se indican los trabajos pendientes de entregar por parte de IDS al 1 de febrero de 2021, en relación con el contrato de prestación de servicios suscrito con E-Digital Chile S.A.; 14) Factura electrónica exenta N°1172, de fecha 4 de enero de 2021, emitida por IDS a E-Digital Chile S.A., por la suma de \$1.889.328.-, correspondiente al pago



Foja: 1

del mes de enero por el contrato suscrito entre las partes; 15) Escrito presentado por el abogado don Jorge Baraona González, en representación de E-Digital Chile S.A., en la causa Rol C-2188-2021, sobre gestión preparatoria de notificación de cobro de factura, tramitada en el 1° Juzgado Civil de Santiago, en donde da cuenta del pago hecho respecto de la factura indicada en el número anterior; 16) Estado de Resultados comparativo desde enero de 2021 a junio de 2021 de E-Digital Chile S.A.; 17) Estado de Resultados comparativo desde julio de 2021 a diciembre de 2021 de E-Digital Chile S.A.; 18) Estado de Resultados de E-Digital de Brasil Limitada, correspondiente al periodo del 24 de junio de 2021 al 31 de diciembre de 2021; 19) Impresión de pantalla del sistema de gestión financiera Clay, que muestra la facturación neta y el reporte de venta mensualizado, entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2021, de E-Digital Chile S.A.; 20) Impresión de pantalla del sistema de gestión financiera Clay, que muestra la cantidad de facturas emitidas por E-Digital Chile S.A.; 21) Impresión de pantalla del sistema de gestión financiera Clay, que muestra el análisis de crecimiento recurrente de E-Digital Chile S.A.; 22) Impresión de pantalla del sistema de gestión financiera Clay, que muestra pate de la facturación en pesos de E-Digital Chile S.A.; 23) Borrador del contrato de gestión digital tipo que e-Digital celebra con sus clientes; 24) Informe de Revisión de Estados Financieros de fecha 27 de abril de 2022, emitido por Valoriza, respecto de los estados financieros de E-Digital Chile S.A.; 25) Escritura pública de fecha 12 de enero de 2021, donde consta la Sesión Extraordinaria de Directorio de e-Digital Chile S.A., donde consta que el encargo que se le hizo a su gerente general, don Rafael Pérez, de buscar y contratar una agencia externe que se encargue de la estrategia de Marketing de la empresa, con el propósito de potencia la expansión en Brasil; 26) Factura electrónica exenta N°1130, de fecha 16 de noviembre de 2020, emitida por Soluciones Tecnológicas y Servicios IDS SpA a nombre de E-Digital Chile S.A., correspondiente al pago de los servicios contratados respecto al mes de noviembre de 2020; 27) Factura electrónica exenta N°1149, de fecha 2 de diciembre de 2020, emitida por Soluciones Tecnológicas y Servicios IDS SpA a nombre de E-Digital Chile S.A., correspondiente al pago de los servicios contratados respecto al mes de diciembre de 2020; 28) Factura electrónica exenta N°691, de fecha 5 de abril de 2021, emitida por Baraona y Compañía SpA a nombre de E-Digital Chile S.A., por concepto de asesoría legal; 29) Factura electrónica exenta N°13.081, de fecha 28 de abril de 2021, emitida por Carey & Allende Abogados S.A. a nombre de E-Digital Chile S.A., por concepto de asesoría legal; 30) Nota de cobro por escritura pública N° 13.480, de fecha 1 de enero 2021, emitida por Luis Ignacio Manquehual Mery; 31) Formulario enviado por IDS y completado por e-Digital en donde se entrega información respecto de los servicios que se necesitaban contratar; 32) Cadena de correos electrónicos enviados entre Andrés Flechas, gerente



Foja: 1

de ventas de IDS, y Rafael Pérez, de e-digital, en los cuales, entre otras cosas, frente a la pregunta de Rafael Pérez respecto a las garantías sobre las metas propuestas, el señor Flechas otorga que pueden entregar total garantía; 33) Correo electrónico de fecha 3 de septiembre de 2020, enviado por Andrés Flechas, gerente de ventas de IDS, a Angélica Rossi, de E-Digital, en donde le informa acerca del trabajo de la Agencia y cuál es el trabajo que ellos desarrollan.

En cuanto al documento denominado tabla Excel que contiene la proyección de las pérdidas a futuro de E-Digital Chile S.A., causadas por el incumplimiento contractual de IDS, se deberá desechar dicho instrumento como medio de prueba, por corresponder a una elaboración efectuada por la misma parte que presenta el documento, encontrándose vedada de acreditar sus asertos mediante la fabricación de propia prueba.

En cuanto a la cadena de correos electrónicos de fecha 20 de abril de 2020 y 22 de abril de 2020, enviados entre Ranya Barakat, de IDS, y Angélica Rossi, de E-Digital, en donde se entrega información acerca del servicios que se requiere contratar, se deberá desechar dichos correos electrónicos como medios de prueba, toda vez que lo que rige la relación contractual es el contrato que ha servido de fundamento para la interposición de la acción, resultando inidóneo tener en consideración conversaciones preliminares que no se plasmaron necesariamente en las obligaciones que las partes finalmente asumieron en virtud del contrato.

NOVENO: Que, a folio 76 se incorporó el video acompañado a folio 46 mediante la respectiva audiencia de percepción documental, cuyo soporte que fue custodiado bajo el número 2596/2022, duración del video era de 56 minutos 50 segundos. El contenido corresponde a una reunión de trabajo sostenida entre personal de E-Digital y representantes de IDS, en la cual los primeros reprochan a los segundos el incumplimiento de metas pactadas, retrucadas por los representantes de la sociedad demandada al estimar que se ha ido cumpliendo con los tiempos de trabajo, que los resultados no son inmediatos. No se aprecia que la reunión haya sido desarrollada haciendo uso de un lenguaje poco apropiado para la oportunidad, pero sí la existencia de una tensión ante los reproches efectuados por los representantes de la demandante a los de la demandada.

DÉCIMO: Que, igualmente a folio 55, consta que la parte demandante se valió de la declaración de los siguientes testigos, quienes exhortados a decir verdad y libres de tacha, señalaron en síntesis lo siguiente:

Braulio Enrique Santibáñez Núñez: Señaló que las partes del juicio son E-Digital e IDS, y que producto de cosas que vio en la página web de E-Digital, se le manifestó que la información de la página no era correcta y que ello generó pérdidas y credibilidad a E-Digital. El error estaba en la información de los lead y respecto de la cantidad de clientes, ante lo cual tomó contacto con el equipo de E-Digital. Y que la información fue



Foja: 1

publicada en su página si la venía de E-Digital. Indicó que a base de la promesa de la demandada de hacerles campaña de marketing, hizo inversiones en Brasil para cumplir con esos clientes, y como agencia IDS no continuó con el servicio y no generó estas reuniones para captar nuevos lead, esta plata que se invirtió se transformó en pérdida y no se pudo rentabilizar. La inversión fue del orden de \$50 millones de pesos, lo que sabe por haberlo conversado con el gerente de E-Digital. Precisa que los servicios se contrataron con el propósito de generar posibles clientes y por lo tanto reuniones de conversión en que estos clientes contrataran a E-Digital, pues se buscaba que E-Digital se posicionara como compañía en Brasil.

Francisco Javier Ebel Fernández: Indica igualmente que las partes del juicio son E-Digital e IDS, y que ésta última fue contratada para una campaña de marketing agresiva que venía con un aumento de capital en Brasil, y que esta última empresa comenzó a tener errores e incongruencias y en este proceso la demandada cesó de forma unilateral sus servicios. Dice que en Brasil se perdió mucho tiempo y plata. Se contrató gente. Desconoce los montos. Agrega que esto lo sabe al ser cliente de E-Digital y hablar regularmente con Rafael Pérez que es su gerente general.

María Angélica Rossi Medina: Señaló conocer a las partes del juicio, y que IDS ayudaría a E-Digital para conseguir nuevos leads, es decir, nuevos clientes no solo en Chile sino que para Brasil, y no se cumplió este punto. Dice que el contrato duró menos de 6 meses, lo que sabe porque trabaja en E-Digital, en ese entonces era jefa de oficina, hoy sub gerente de servicio al cliente. Dice que los perjuicios sufridos por E-Digital fueron varios, desde daños a la imagen, ya que un día publicaron en su página web sin aviso de ellos, poniendo un número de clientes que no tenía consistencia, colocando imágenes que no habían aprobado, y se hizo un daño al parar este contrato, ya que no dieron previo aviso, sino que dejaron el trabajo hasta ahí. Y que como empresa, no pudieron llegar a lo que estaban buscando, de obtener más clientes, quedando hasta la mitad del proceso. Agrega además que se borró información en la que habían invertido trabajo y tiempo. No recuerda cifras en cuanto al perjuicio económico, pero si se produjeron, por cuanto se invirtió en esto porque iban a ingresar más clientes.

UNDÉCIMO: Que, a folio 70, consta la absolución de posiciones de doña Ranya Mahmoud Gaber Barakat, en su calidad de representante de la sociedad demandada.

DUODÉCIMO: Que, finalmente, a folio 106, consta el informe pericial evacuado por la perito designada en autos – a instancias de la parte demandante – doña Lidia Carolina Osses Puebla, contador público y auditor.

DÉCIMO TERCERO: Que, la parte demandada por su parte, se ha valido de la siguiente prueba instrumental, consistente en: A) Certificado emitido por don David Poza Matus Notario Suplente de la Notaria de



Foja: 1

Vitacura de fecha 29 de diciembre de 2021 respecto de correos electrónicos legalizados existentes en la casilla de correo electrónico ranya@ids.agency; B) Correo electrónico remitido desde la casilla rafael.perez@e-digital.cl de fecha 22 de octubre de 2020 ; C) Correo electrónico remitido desde la casilla andres@idsagency.co de fecha 23 de octubre de 2020 ; D) Correo electrónico remitido desde la casilla vagner.trevisan@e-digital.global de fecha 15 de enero de 2021; E) Correo electrónico remitido desde la casilla vagner.trevisan@e-digital.global de fecha 19 de enero de 2021; F) Correo electrónico remitido desde la casilla carlos.garcia@e-digital.global de fecha 19 de enero de 2021; G) Correo electrónico remitido desde la casilla rafael.perez@e-digital.cl de fecha 20 de enero de 2021; H) Correo electrónico remitido desde la casilla vagner.trevisan@e-digital.global de fecha 20 de enero de 2021; I) Correo electrónico remitido desde la casilla juribe@ids.agency de fecha 20 de enero de 2021; J) Correo electrónico remitido desde la casilla ranya@ids.agency de fecha 26 de enero de 2021; K) Correo electrónico remitido desde la casilla ranya@ids.agency de fecha 27 de enero de 2021; L) Correo electrónico remitido desde la casilla ranya@ids.agency de fecha 28 de enero de 2021; M) Correo electrónico remitido desde la casilla ranya@ids.agency de fecha 5 de febrero de 2021; N) Correo electrónico remitido desde la casilla ranya@ids.agency de fecha 10 de febrero de 2021; Ñ) Correo electrónico remitido desde la casilla olaclaudia@gmail.com de fecha 09 de febrero de 2021; O) Correo electrónico remitido desde la casilla olaclaudia@gmail.com de fecha 6 de marzo de 2021; P) Correo electrónico remitido desde la casilla olaclaudia@gmail.com de fecha 8 de marzo de 2021; Q) Correo electrónico remitido desde la casilla camila.lillo@gmail.com de fecha 9 de marzo de 2021; R) Correo electrónico remitido desde la casilla rodolfo.leirer@cms-ca.com de fecha 10 de marzo de 2021; S) Correo electrónico remitido desde la casilla rodolfo.leirer@cms-ca.com de fecha 11 de marzo de 2021; T) Correo electrónico remitido desde la casilla camila.lillo@gmail.com de fecha 12 de marzo de 2021.

DÉCIMO CUARTO: Que, según el artículo 1545 del Código Civil todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales.

Pero también el derecho prevé la posibilidad de que alguna de las partes deje de cumplir sus obligaciones, o dando cumplimiento a éstas, lo haga de manera imperfecta o tardía, por lo que en todos estos casos establece remedios o mecanismos jurídicos a disposición del contratante diligente a fin de satisfacer sus intereses conculcados por el hecho de su contraparte.

DÉCIMO QUINTO: Que entonces, previo a emitir un pronunciamiento sobre el fondo del asunto, huelga determinar cual ha sido el efecto de la terminación dada al contrato por parte de IDS, en concreto si se ajustó o no a los términos pactados por las partes, puesto que de



Foja: 1

ajustarse a los referidos términos, la acción de resolución de contrato pierde todo sustento, ya que la lógica de la acción de resolución de contrato parte de la base de que la relación contractual sigue vigente entre las partes. Si esto no es así, fuerza a su rechazo sin más, ya que no hay relación contractual a la cual poner término.

DÉCIMO SEXTO: Que, es un hecho pacífico que por correo de 29 de enero de 2021, doña Ranya Barakat comunicó a don Rafael Pérez, la decisión de poner término al contrato a partir del 31 de enero de 2021, explicando básicamente la falta de confianza del trabajo desplegado por IDS, indicando que “no son compatibles”.

Luego, hay una carta fechada el 01 de febrero de 2021, que señala ser en seguimiento del correo de fecha 29 de enero de 2021, comunicando que con fecha 01 de febrero de 2021 harían el traspaso de los activos producidos bajo el imperio del contrato. Entonces, queda claro, que la decisión de término unilateral del mismo proviene de IDS.

DÉCIMO SEPTIMO: Que, de la lectura del contrato celebrado con fecha 30 de octubre de 2020, la cláusula sexta del contrato es la única que regula las causales para su terminación inmediata, siendo la letra a) la única categórica: *“por quiebra o notoria insolvencia de alguna de las partes o de sus socios o por encontrarse sometidos a proceso por delito o haber incurrido en conductas que desmejoren la imagen de la otra parte o de sus marcas”*, puesto que las causales de las b) y c) hacen alusión más bien al respeto del tratamiento de información que con ocasión de la ejecución del contrato se produzca.

DÉCIMO OCTAVO: Que de la lectura de las comunicaciones emanadas desde IDS, es claro que no se encuadra en ninguna de las hipótesis establecidas en la aludida cláusula sexta del contrato de prestación de servicios. En efecto, aludir a una incompatibilidad de trato entre IDS y E-Digital, no constituye *per se* una conducta que desmejore la imagen de la otra parte o de sus marcas, amén que no se define qué constituyen aquellas *“conductas que desmejoren la imagen de la otra parte”*.

Que, de ello se sigue que la terminación unilateral del contrato dada por IDS no se ajustó a lo pactado entre las partes, particularmente a las causales expresamente convenidas para su cese inmediato, infringiendo así lo previsto en el artículo 1545 del Código Civil, lo que hace por este hecho incurrir a la parte demandada en una situación de incumplimiento contractual, ya por haber desoído la fuerza del contrato, como por haber dejado de ejecutar aquello a que se obligó, resultando procedente la acción de resolución de contrato deducida por E-Digital, ya que la comunicación dirigida por IDS no ha tenido por efecto poner término al contrato existente entre las partes.

DÉCIMO NOVENO: Que, despejado lo anterior, toca ahora revisar las condiciones pactadas en el contrato, cuyo objeto, definido en la cláusula segunda era la prestación de los servicios de inbound growth



Foja: 1

descritos en el anexo A, que según se describe en sitios de internet, es un enfoque que apunta al crecimiento de una empresa creando relaciones significativas y duraderas con los consumidores, prospectos y clientes.

Al efecto, el anexo A del contrato, denominado “propuesta IDS Octubre 22 de 2020”, contiene la descripción del proyecto de E-Digital, que básicamente, es la intención de abrir nuevas operaciones en Brasil. Es decir, ingresar al mercado brasileño con el producto que ofrece E-Digital (firma electrónica y gestión documental electrónica), encontrar un aliado estratégico para la creación de una estrategia de marketing para conseguir los primeros clientes y crecer dentro del mercado brasileño.

Específicamente, se advierte que la necesidad de E-Digital era potenciar el sitio web de E-Digital, a fin de que mejore *“en performance en número de visitantes y tasas de conversión, quieren que el sitio web sea uno de los primeros canales de generación de leads y nuevos clientes. Es muy importante que la estructura del sitio web chileno y brasileño estén personalizados para cada uno de sus mercados”* (sic), a más de transmitir el mensaje de valor de la marca de forma concreta y sencilla.

Con tal propósito, el anexo definió 4 metas: 1) Necesidad puntual de optimizar el sitio web actual para que atraiga más visitas y estas visitas se conviertan por medio de una estrategia de conversión definida. El objetivo de la página web debe ser obtener y capturar leads calificados para crecer el embudo de ventas; 2) Conocer al buyer persona de Brasil, siendo este un público objetivo nuevo con el fin de construir mensajes que eduquen al comprador en la importancia de la firma digital y las leyes alrededor de esto. Necesitamos llevar el ese mensaje al público adecuado, en el momento adecuado y por los canales que ellos consumen; 3) Crear una estrategia de marketing que permita conseguir leads (clientes) y cerrar los primeros clientes en Brasil. Esta estrategia se puede apalancar con los casos de éxito que se tienen en Chile para las diferentes industrias mientras se construyen los propios en Brasil; 4) Conseguir un aliado estratégico que se encargue de la estrategia para crecer en el mercado brasileño de la mano del country manager (Vagner). El objetivo a es conseguir 30-40 clientes mensuales con una tasa de cierre de 10%.

Se definieron posteriormente actividades en cada una de las metas con sus respectivos entregables. Así, para la meta 1, se propuso hacer modificaciones estratégicas para convertir el sitio web de E-Digital en uno *customer centric* y con caminos de conversión óptimos y alineados con el *customer value journey* de E-Digital. El sitio web será optimizado para SEO, dispositivos y navegadores múltiples. Además se crearía un wireframe con los ajustes necesarios para tener una página web customer centric. Y se haría una auditoría de contenidos y del SEO de la marca y la competencia, cuyo entregable sería un reporte de hallazgos y recomendaciones de la auditoría.



Foja: 1

En la meta 2, se crearían las bases estratégicas de inbound marketing, para entender quién es el cliente ideal con el objeto de generar leads calificados. Se configuraría la herramienta HubSpot dejándola lista para ser usada y hacer la importación de bases de datos al CRM para ser usadas dentro de la estrategia de inbound. Se haría una revisión de los perfiles de clientes existentes, para trabajar en su refinación y la creación de customer avatars. El entregable era un PDF del customer avatar que incluye datos demográficos, psicográficos, fuentes de información, retos, objetivos, dolores y soluciones. Además, se iba entregar en esta meta un value journey canvas que desglosa su variación a partir de la etapa de atracción, durante la conversión, luego el cierre y finalmente deleite, junto con las tácticas típicas que se utiliza en cada paso; una definición y configuración de ciclos de vida, definición y configuración de lead score y lead status, definición y configuración de fit matrix; y completado el mapa del antes y después de la transformación que tus clientes quieren y necesitan, este activo será la fuente para elaborar los mensajes de marketing que impulsen más ventas y clientes satisfechos; y el desarrollo de marketing basado en cuentas (ABM).

En la meta 3, la actividad consistía en utilizar los mensajes clave identificados durante la construcción de las bases de inbound que aseguran leads calificados para usarlos en una campaña quick win, apoyando la generación de leads en el corto plazo. En lo que toca a la campaña de quick win, se planteó efectuar una campaña corta y puntual con activos y tácticas que ayudarán a mantener el ritmo.

En la meta 4, en lo que dice relación con obtener un aliado estratégico y conseguir 30-40 clientes mensuales con una tasa de cierre de 10%, dice que el plan de 90 días es una estrategia que se trabaja durante tres meses respondiendo a objetivos específicos que se determinan basados en un análisis previo de la data. Se definió la estrategia, y en el punto “estrategia de contenido” se indicó *“los activos serán creados en portugués por e-Digital basados en briefs que el equipo de IDS entregará. La publicación será a cargo de IDS. Los activos pueden incluir formatos como: blogs, pillar page, casos de éxito”*.

El timeline o plazo definido, era de 12 meses, que coincide con la duración del contrato pactada en la cláusula quinta. El Sitio web se ejecutaría durante los primeros 3 meses; las bases de inbound los 2 primeros meses; el quick win ocuparía parte del mes 2 del contrato y el mes 3; los leads de ads, empezarían desde una fracción del mes 2 del contrato y hasta el mes 12; y los planes de 90 días, a contar del mes 4 del contrato. Para fijar temporalmente el timeline, considerando la fecha de inicio del contrato, el 30 de octubre de 2020, el mes 1 corresponde a noviembre de 2020; el mes 2 a diciembre de 2020; y el mes 3 a enero de 2020. A la fecha de término unilateral del contrato por parte de IDS, debía estar ejecutado completamente el sitio web; debían estar ejecutadas completamente las bases



Foja: 1

inbound; debió haberse dado principio de ejecución y termino al “quick win”; y se debía haber dado principio de ejecución a los “leads ads”.

VIGÉSIMO: Que, del análisis de la prueba rendida por la partes, es preciso indicar que existe un reconocimiento por parte de doña Ranya Barakat de errores cometidos por parte del equipo de IDS. Ello, en comunicación de fecha 26 de enero de 2021, que fue posterior a la reunión de fecha 25 de enero de 2021, cuya percepción se practicó en el folio 76.

Hay otros correos acompañados por la misma demandada, de fecha 27 y 28 de enero de 2021, en los cuales la intención de doña Ranya Barakat era generar y poner en marcha el proyecto y generar un plan de trabajo. Resulta entonces, sorpresivo -a criterio de esta sentenciadora- que solo dos días antes de que IDS comunicara su determinación de no continuar con el vínculo contractual, estuviera llana a corregir las falencias y a continuar con la prestación del servicio.

En respuesta -que son correos acompañados por el actor- hay una comunicación también de fecha 27 de enero de 2021, en la cual Rafael Pérez, de E-Digital, manifiesta la existencia de errores en la página, ya en su visualización como en su contenido, cuestiones que fueron evidenciadas en la reunión de fecha 25 de enero de 2021 según se ha tenido oportunidad de revisar en el video cuya percepción fue efectuada en su oportunidad.

En otro correo, fechado el 28 de enero de 2020, don Rafael Pérez hace ver a IDS falta de prolijidad en la página y su contenido. Así, puede colegirse que la principal discusión se dio por la migración de la página web, y un error en los conceptos que IDS tenía respecto a lo que se había comprometido, ya que se ve en la reunión de 25 de enero de 2020, que María Blanco y Javier Uribe, no supieron dar respuestas concretas a los emplazamientos efectuados por los representantes de E-Digital que participaron en la reunión, haciendo ver cuestiones que fueron recurrentemente observadas, principalmente con el sitio web de la demandante.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que, en cuanto a la emisión de la factura N° 1172, emitida por IDS respecto de los servicios prestados a E-Digital, es preciso indicar que de conformidad al artículo 2° de la Ley N° 19.983, desde la fecha de emisión se dispone de un plazo de 30 días corridos para efectuar el pago, y habiéndose emitido la referida factura el 04 de enero de 2021, el pago expiraba el 03 de febrero de 2021, de modo tal que a la fecha en que IDS decidió cesar el vínculo -lo que como se dijo, no tuvo el efecto de colocar término a la relación contractual- aún estaba vigente el plazo para pagar la factura. Así, no se puede configurar un incumplimiento por parte de E-Digital, porque como se dijo, el primer incumplimiento provino de la parte demandada al decidir colocar término anticipado por causales ajenas a lo expresamente pactado entre las partes.



VIGÉSIMO SEGUNDO: Que, despejado lo anterior, toca ahora establecer en qué otros aspectos IDS incumplió sus obligaciones del contrato, a base de las alegaciones efectuadas por las partes.

Respecto al sitio web, la obligación de IDS, conforme a lo pactado, era auditar el sitio web y hacer modificaciones estratégicas para convertir el sitio de acuerdo a lo definido en la Meta 1 en sus actividades. El sitio web debía ser optimizado para SEO, dispositivos y navegadores múltiples. No queda claro – por no haberse dicho de forma expresa – si IDS debía estar obligada además a traducir el contenido al portugués. Tal parece que no, porque si se revisa el Anexo A, en lo tocante a la Meta 4 “estrategia de contenido”, se dice que los activos “*serán creados en portugués por E-Digital, basados en briefs que el equipo de IDS entregará*”.

En cuanto a las bases de inbound, estas están asociadas a la meta 2 según descripción de actividades del anexo A, sin que conste en este juicio que se haya cumplido con los entregables convenidos para esta meta. En ese sentido, el informe de CMS -abogados que asesoraron a la demandante para buscar una salida negociada del contrato- no es claro en mostrar en qué momento se cumplió la entrega de los “entregables” valga la redundancia, es decir, si fue antes del cese dado por IDS o posterior.

Respecto a la obtención de los primeros contactos, al momento de ponerse término a la relación por parte de IDS, la etapa 4 de la prestación de servicio aún no se encontraba en plena ejecución, por lo que resulta que la obtención de nuevos clientes no podía ser medible en su plenitud, conforme al mismo *timeline* programado en el anexo. Como se dijo en el motivo 18º, a la fecha de término unilateral del contrato por parte de IDS, debía estar ejecutado completamente el sitio web; debían estar ejecutadas completamente las bases inbound; debió haberse dado principio de ejecución y termino al “*quick win*”; y se debía haber dado principio de ejecución a los “*leads ads*”.

VIGÉSIMO TERCERO: Que, en consecuencia, se puede arribar a la convicción que los incumplimientos incurridos por la demandada se tradujeron en colocar término anticipado al contrato sin tener causal para hacerlo cesar anticipadamente, y la falta de modificaciones estratégicas de la página web de E-Digital, ya que las ejecutadas estuvieron muy por lejos de generar un sitio web funcional, ya que como fuere reconocido por la representante de la demandada en un correo electrónico, existieron errores por parte del equipo de IDS en la implementación del sitio web, sumado a las constantes observaciones efectuadas por E-Digital precisamente por la funcionalidad del mismo.

Con todo, se deja establecido que la traducción de contenido al portugués no forma parte de las obligaciones emanadas del contrato y su anexo, según se tuvo oportunidad de analizar y revisar, lo que no quita responsabilidad de la demandada en orden a disponer de un sitio web que



Foja: 1

funcionaria adecuadamente. Así, entonces procede que se declare resuelto el contrato por el incumplimiento incurrido por la parte demandada.

Respecto de otros incumplimientos, a esta Juez no le consta, dado que el contrato fue cesado unilateralmente en las etapas tempranas del mismo, cuando no había transcurrido más de un cuarto del plazo de su ejecución, y existían metas cuyo cumplimiento era medible a más largo plazo, de forma tal que a la época de cese de la prestación de servicios, no era posible medir de forma objetiva el resultado de las acciones ejecutadas hasta ese momento.

VIGÉSIMO CUARTO: Que, en cuanto a los perjuicios demandados, cabe recordar que el daño emergente es el perjuicio efectivamente causado en el patrimonio de la parte que ha resultado perjudicada por la inejecución de la obligación, y en la especie la demandante solicita el pago derivado de la factura N° 1172, por la suma de \$1.889.328.-, suma que le será reconocida, puesto que al cesar unilateralmente y forma anticipada el contrato por parte de la demandada, esta no se encontraba en posición de exigir el pago íntegro del *fee* mensual pactado en el Anexo A del contrato; primero, porque la puesta en marcha y modificación del sitio web se alejó de lo esperado y pactado entre las partes, y segundo, porque como se ha dicho reiteradamente en esta sentencia, el cese del contrato se efectuó sin amparo de ninguna de las disposiciones pactadas contractualmente, constituyendo aquello una infracción a lo dispuesto en los artículos 1545 y 1546 del Código Civil.

VIGÉSIMO QUINTO: Que en cuanto a la pretensión de cobro de las horas trabajadas por personal de E-Digital para con IDS, esta petición será rechazada puesto que el contrato en ninguna parte establecía como una obligación el que E-Digital tuviera que colocar a disposición de su contraparte contractual personal de su dependencia para ejecutar el proyecto. Si E-Digital destinó personal para tal fin, no puede ser sino para controlar la ejecución del proyecto en los términos pactados, pero en ningún caso se ha demostrado en juicio que el personal de la demandante se haya puesto bajo la orden y control directo por parte de IDS.

Finalmente, respecto al gasto incurrido en honorarios profesionales para proceder al pago judicial de la factura, se advierte que la glosa de la factura por servicios profesionales N° 691 emitida por Baraona y Compañía SpA únicamente señala “mandato judicial”, sin especificar el detalle de la prestación de servicios desarrollada, por lo que no se dará lugar a dicha pretensión.

VIGÉSIMO SEXTO: Que, en cuanto al lucro cesante demandado, como se sabe, este constituye en la ganancia esperada que no se obtuvo debido al incumplimiento del contrato o al hecho dañino. Como señala el profesor Daniel Peñailillo, “*si es ganancia esperada, entonces, por definición, el lucro cesante carece de certeza absoluta*” (Peñailillo, Daniel. Sobre el lucro cesante. Revista de Derecho Universidad de Concepción, Vol. 86, nro. 243, junio 2018. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718->



[591X2018000100007](#)). El mismo autor señala que para que pueda indemnizarse esta certeza debe ser morigerada, pero no la excluye. Señala que “*Ha de pedirse, pues, un razonable grado de certeza, equivalente a una sólida probabilidad, que se traduce en una composición de los extremos y que se reflejará en la prueba. Por una parte, se excluirá un detallado rigor, sobre todo en la fijación de la cuantía; y, por otra, evitando proposiciones antojadizas o notoriamente aleatorias en su existencia (“sueños de ganancia”, como han dicho algunas sentencias)*”.

VIGÉSIMO SEPTIMO: Que, en la especie, el actor asocia el lucro cesante que reclama, al incumplimiento de la estrategia de marketing propuesta por IDS, en donde se conseguiría entre 30 y 40 clientes mensuales con una tasa del cierre del 10% y que producto del incumplimiento de la demandada se perdieron clientes que la propia demandada había comprometido.

Sin embargo, como se dijo, la meta 4 del contrato aún no se encontraba en plena ejecución, por lo que resulta que la obtención de nuevos clientes no podía ser medible en su plenitud, conforme al mismo *timeline* programado en el anexo. Además, no se debe perder de vista que E-Digital pretendía entrar como actor nuevo al mercado brasileño, de hecho, así se indica en el anexo A del contrato bajo el acápite “la razón del proyecto”, al referirse a que “está abriendo su nueva operación en Brasil”, de modo tal que no hay meridiana certidumbre si la estrategia de marketing que se hubiere diseñado hubiera tenido éxito y si además, hubiera permitido que E-Digital entrara con relativo éxito con sus servicios en dicho mercado, razones que llevan al rechazo de esta partida.

VIGÉSIMO OCTAVO: Que, desde ese punto de vista el informe pericial que rola a folio 106, en su página 10, punto 2 y siguientes, al analizar el lucro cesante, incurre en un yerro al considerar como premisa basal del mismo la meta 4 del anexo A del contrato, puesto que -a más de inmiscuirse indebidamente en un tema de interpretación contractual- el punto de la implementación de software para la instalación en Brasil no fue algo que haya estado indicado en el anexo A del contrato de prestación de servicios como una obligación. Lo cierto es que si E-Digital tomó la decisión de instalarse en un nuevo mercado, es un riesgo que como comerciante debe asumir por formar parte de su estrategia de negocio. Cosa diferente es estimar que el solo incumplimiento de la demandada era gravitante para su éxito o fracaso en el ingreso al mercado brasileño, lo que no se puede determinar con los niveles de certidumbre necesarios para la configuración del lucro cesante.

Aventurada además resulta la conclusión del punto 2.2 del informe pericial, asociado a los ingresos futuros, porque nuevamente parte de una premisa errada: que la sola campaña de marketing desplegada por la demandada hubiera tenido éxito, sin contar con el factor de que quizá el servicio prestado por E-Digital en Brasil no era de interés del mercado



Foja: 1

brasileño. En efecto, no se ha rendido prueba tendiente a acreditar cuál era por ejemplo, el panorama en Brasil al momento que E-Digital toma la decisión de entrar a dicho mercado en relación a empresas que estuvieren explotando el mismo nicho de negocio.

VIGÉSIMO NOVENO: Que, finalmente, en cuanto al daño moral, ya ha sido superada en doctrina y jurisprudencia su procedencia en sede contractual. Clásicamente esta es definida como el sufrimiento, trastorno psicológico, afección espiritual o lesión de un interés personalísimo, causado a la espiritualidad de la víctima como consecuencia de la comisión de un hecho ilícito o de la infracción a un derecho subjetivo, no definible por parámetros objetivos, que puede afectar a la víctima o a un tercero. Pero en el caso de la persona jurídica, la pretensión de obtener la indemnización del daño moral ha sido discutida.

En efecto, lo demandable por la persona jurídica dice relación más bien con la afectación su honra empresarial, la afectación de su imagen en el tráfico jurídico. El cómo el incumplimiento contractual le ha afectado a la hora de concretar negocios o cerrar diferentes operaciones. Como se ha dicho, *“la imagen asociada a las personas jurídicas se emplea como sinónimo de reputación, cualidad esencial para cualquier giro o razón social que desarrollen”* (Anguita, Pedro. La reparación del daño moral y económico a las empresas derivado de un reportaje periodístico. Revista Jurídica Digital UAndes, vol. 6, n° 1, 2022. DOI: 10.24822/rjduandes.0601.3).

TRIGÉSIMO: Que, la afectación indicada por E-Digital para sustentar el daño moral, basado en la información falsa subida por IDS al sitio web que se estaba optimizando, es un hecho debidamente acreditado, no solo por los constantes reclamos enviados por la parte de E-Digital en cuanto a la falta de prolijidad en la revisión del contenido de la página web, sino también por el reconocimiento efectuado por la representante de la demandada en los correos electrónicos de fechas 27 y 28 de enero de 2021 a don Rafael Pérez, en cuanto reconoce la existencia de errores por parte del equipo de IDS, y que hasta el día antes de la decisión de cesar unilateralmente el contrato, IDS planteaba formar un plan de trabajo para continuar con la ejecución del proyecto.

Además, los testigos don Braulio Santibáñez y don Francisco Ebel, fueron contestes en decir que la información publicada en el sitio web de la empresa -en pleno proceso de optimización parte de IDS- presentaba información incongruente con la realidad de la empresa. La declaración de doña María Angélica Rossi no puede ser considerada para generar convicción en esta sentenciadora, porque si bien está libre de tacha, no es menos cierto que ha reconocido trabajar para la parte que lo presenta, lo que le resta de la imparcialidad. En cambio, los otros dos testigos son clientes de la empresa.



TRIGÉSIMO PRIMERO: Que, pese a ello, ninguno de los dos testigos, clientes de la empresa, fueron categóricos en señalar que dicha publicación de información falsa haya generado en ellos un cambio en la opinión de la empresa, ni que haya significado poner término anticipado a sus relaciones de negocios, ni se ha acreditado mediante la prueba rendida en autos que esta circunstancia haya significado para E-Digital la pérdida de cierre de negocios.

A mayor abundamiento, para el caso del mercado brasileño, al ser un actor nuevo en el mercado, no se puede hablar de una afectación en la imagen que le haya impedido cerrar negocios, pues se encontraba en proceso de construir su reputación en dicho mercado, y no se ha acreditado en juicio que este hecho – la publicación de información falsa en el sitio web – unido a la poca prolijidad en el trabajo desplegado por IDS, haya implicado una afectación de tal naturaleza, desechándose así la reclamación por daño moral.

TRIGÉSIMO SEGUNDO: Que, finalmente, en torno a la petición de restitución de información entregada por E-Digital a IDS, y tomando en consideración el efecto que tiene la resolución de contrato, que es retrotraer a las partes al estado anterior a la celebración del contrato, lo cierto es que IDS deberá hacer entrega de toda la información que obre en su poder y que sea de propiedad de E-Digital.

Como lo señalado expresamente en la demanda dice relación con información de clientes, estrategias de ventas y captación de clientes y costos de sus servicios, deberá ser esta información la que deberá ser devuelta a la empresa demandante.

TRIGÉSIMO TERCERO: Que, las sumas ordenadas pagar serán debidamente reajustadas desde la época de interposición de la demanda, conforme al artículo 1551 N° 3 del Código Civil, y devengará el interés corriente para operaciones no reajustables desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada, en ambos casos, hasta la fecha del pago efectivo, lo que se determinará en la etapa de cumplimiento de la sentencia por liquidación que practique la señora Secretaria del Tribunal.

TRIGÉSIMO CUARTO: Que, la demás prueba rendida y no pormenorizada en altera las conclusiones de esta sentenciadora.

TRIGÉSIMO QUINTO: Que, no habiendo resultado la parte demandada completamente vencida, no se le impondrán el pago de las costas de la causa.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 1437, 1438, 1439, 1440, 1441, 1489, 1545, 1546, 1698 y demás pertinentes del Código Civil; artículos 144, 160, 170, 254 y siguientes, 346, 347 del Código de Procedimiento Civil, se resuelve:

I.- Que se **acoge parcialmente** la demanda de resolución de contrato de prestación de servicios y su respectivo anexo, perfeccionado con fecha 30 de octubre de 2020, con indemnización de perjuicios interpuesta por Jorge



«RIT»

Foja: 1

Baraona González, abogado, en representación convencional de la sociedad E-Digital Chile S.A. en contra de Soluciones Tecnológicas y Servicios IDS SpA (o IDS), por incumplimiento del demandado;

II.- Que se condena a a la sociedad demandada Soluciones Tecnológicas y Servicios IDS SpA (o IDS), a pagar a título de indemnización de perjuicios la cantidad de \$1.889.328.- cantidad que será debidamente reajustada y devengará interés, en la forma señalada en el motivo 31° de esta sentencia, rechazándose en lo demás la demanda, en lo tocante a sus pretensiones indemnizatorias;

III.- Que la demandada deberá restituir a la actora la información entregada durante la duración del contrato, en razón de lo dicho en el motivo 31° de esta sentencia;

IV.- Que no se condena en costas a la parte demandada por no resultar completamente vencida.

Regístrese, notifíquese y oportunamente archívense los autos.

DICTADA POR DOÑA ROCIO PEREZ GAMBOA, JUEZA TITULAR.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, treinta y uno de Julio de dos mil veintitrés**



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: VGTWXSXKCT