

Los Andes, doce de agosto de dos mil veintiuno

**PRIMERO:** Que el 18 de octubre de 2019, compareció doña **Gloria Edith Inostroza Báez**, Rut: 14.565.214-6, cajera, domiciliada en Avenida Chacabuco N° 83, Los Andes; interponiendo demanda, en procedimiento de aplicación general por despido indebido, cobro de prestaciones laborales y cobro de indemnizaciones, en contra de **EASY RETAIL S.A.**, del giro de su denominación, Rut 76.568.660-1, representada legalmente por don **Ricardo Gonzalez Novoa**, Rut 14.292.860-4, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en San Rafael N° 2151, de la comuna de Los Andes.

Fundamenta la demanda, exponiendo que el 5 de enero de 2016, ingresó a prestar servicios personales bajo vínculo de subordinación y dependencia, en los términos del artículo 7 del Código del Trabajo, para su ex empleadora EASY RETAIL S.A., siendo contratada para desarrollar las labores de Cajera, servicios que prestaba en el local ubicado en Avenida San Rafael número 2151 de esta ciudad de Los Andes, terminando en definitiva, el 12 de agosto de 2019. Que a la fecha del despido, su contrato era indefinido, la remuneración mensual era variable y se encontraba compuesta de un sueldo base y diferentes bonos por ventas otros conceptos, por lo que para efectos del artículo 172 del Código del Trabajo, su remuneración ascendía a \$565.691.- (quinientos sesenta y cinco mil seiscientos noventa y un pesos). Que la jornada laboral, era de 45 horas semanales y que durante todo el tiempo trabajado tuvo una conducta acorde con la ética necesaria que demandaba su labor, cumpliendo, además, con todas sus obligaciones.

En cuanto a los antecedentes del despido, señala que el 12 de agosto del año 2019, fue despedida por medio de carta de aviso de término de contrato, informando que habían decidido poner término al contrato con efecto inmediato, invocando la causal del artículo 160 N°1 letra a) “falta de probidad del trabajador en el desempeño de sus funciones”, y la del artículo 160 N°7, “Incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato”. Que el 19 de agosto del año 2019, concurrió a interponer el correspondiente reclamo ante la Inspección Provincial del Trabajo de Los Andes, al que se le asignó el número 505/2019/591, quedando citadas las partes para el comparendo de conciliación, el que se fijó para el 29 de agosto de 2019. En dicho comparendo, señala que la demandada reconoció que prestó servicios, desde el 5 de enero del año 2016, hasta el 12 de agosto del año 2019, existiendo sólo acuerdo respecto a lo adeudado, por concepto de feriado, pagándosele la suma de \$67.872.- (sesenta y siete mil ochocientos setenta y dos pesos).

En cuanto el derecho del despido injustificado, cita artículo 168 del Código del Trabajo, en lo pertinente, argumentando en la especie, que las



causales señaladas en la carta de despido correspondientes al artículo 160 N°1 y 160 N° 7 del Código del Trabajo y los hechos en los cuales se fundamentarían, dicha conducta no configuraría los supuestos exigidos por estas causales. Cita para contextualizar lo señalado de manera carta de aviso: *“...que luego de la investigación que efectuara nuestra área de Auditoría Interna, esta investigación comenzó en el mes de febrero de este año siendo concluida en el mes de julio del presente. En el mes de febrero nuestra gerencia de Administración y Control de Gestión, solicitó se efectúe (sic) una auditoría con foco de análisis en la rentabilidad de la tienda Easy de la ciudad de Los Andes, esta auditoría revisó el uso del descuento en compras al personal, trabajadores o colaboradores, otorgado por Easy. Esta auditoría contó con la colaboración de la gerencia de fidelidad del grupo Cencosud, más conocido como nuestro programa “Puntos Cencosud”, programa corporativo que incluye las compras en las tiendas Easy, al ser ésta última de grupo empresarial mencionado.*

*“...A continuación y en lo que concierne a su comportamiento y acciones en relación a los hallazgos que hizo este estudio, podemos indicar los siguiente:*

*Es importante recalcar en esta parte, que el descuento en el total de las compras ofrecido a nuestros colaboradores (en este caso Ud) por parte de la Easy Retail S.A., está exclusivamente orientado a ser un beneficio a los trabajadores para rebajar el precio de los productos que ellos compran en empresas del grupo Cencosud (grupo empresarial al que pertenece Easy Retail), es decir, busca beneficiar la economía de los trabajadores de la tienda, y busca solo ese efecto y en ningún caso según nuestros procedimientos, pude ser transferido a terceros, salvo, en las excepcionales circunstancias que los instructivos y reglamentos de la compañía permitan. Es así como sólo es permitido a los colaboradores registrar el rut de un tercero, familiar o beneficiario, a elección de éste, para los efectos de la utilización del descuento.*

*Como ud. sabe, y se ha informado debidamente en nuestros instructivos y procedimientos, estas transacciones con descuento se materializan por medio de la asignación de un rut específico a la compra, es decir, el rut dictado en caja, si éste corresponde a un colaborador de Easy Retail S.A., entonces el sistema automáticamente genera el descuento en el total a pagar, y finalmente en la boleta, y a la vez acumula los Puntos Cencosud al rut designado. El programa de puntos es un programa orientado a la fidelización de nuestros clientes, que permite obtener beneficios -productos, bienes físicos o gifcard (tarjetas de descuento en dinero) y descuentos- a cambio de los puntos acumulados por medio de las compras en las mismas empresas del Grupo Cencosud.*



*Pues bien, efectuado el análisis de sus acumulaciones de puntos vinculadas a transacciones en la tienda Easy de la ciudad de Los Andes, durante el año 2018 hasta la fecha Ud. ha acumulado un total de 379.210 puntos por compras efectuadas utilizando su rut en nuestras cajas, esto significa que Ud. habría efectuado compras en Easy de la ciudad de Los Andes, por la suma de \$44.026.368.- pesos y para materializar estas compras Ud, habría utilizado un total de 217 tarjetas bancarias diferentes*

*En estas circunstancias, podemos inferir de la auditoría mencionada, en particular aquella parte que describe las compras que Ud. ha efectuado utilizando 160 tarjetas bancarias o financieras distintas, que usted habría facilitado, transmitido o comunicado a terceros su Rut para efectuar transacciones con el descuento mencionado.*

*Considerando la cantidad de documentos bancarios utilizados y los descuentos aplicados en dinero por estas compras en la tienda Easy de Los Andes, los descuentos aplicados a las compras asociadas a su rut ascienden a la suma de \$8.058.608.-, suma por tanto que la compañía dejó (sic) de percibir como ingreso operacional, todo derivado de la utilización de su rut.*

*El perjuicio ocasionado por la suma que la empresa dejó (sic) de percibir debido a estos descuentos, se ve incrementado con los perjuicios o pérdidas ocasionadas por los canjes de puntos de nuestro programa de fidelidad asociado a estas compras. En efecto, los puntos acumulados por las compras hechas con su rut con estos 160 medios de pagos pertenecientes a diferentes titulares, han sido el requisito indispensable para que a la fecha usted acumulase la cantidad de 379.210 Puntos Cencosud. Estos puntos han sido canjeados por Ud. según nuestros registros, y solo consideramos la Gift Card que ud. ha retirado, estas sumaron la carga de \$950.000.- pesos. Este antecedente nos permite apreciar o determinar que Ud. sacaba provecho de estas acumulaciones, obteniendo los beneficios de la acumulación de las compras, y por tanto, estaba debidamente enterada (sic) de las acumulaciones y compras que utilizaba su rut al momento de materializar las transacciones.*

*Además de lo anterior, hemos detectado que su rut se utilizó en compras efectuadas en tanto Ud. se encontraba desarrollando funciones en la tienda, es decir, Ud. faltó a lo considerado en nuestros procedimientos y habría efectuado transacciones comerciales o compras en la tienda, durante el cumplimiento de su jornada laboral.*

*Asimismo, como aparece en nuestros registros de asistencia y de las transacciones estudiadas donde se ha utilizado su RUT, el día 14.12.18 su registro de asistencia en el local E900 – Easy Los Andes, fue de 12:38 a*



XSDFVTCJRZ

*14:08 y de 15:10 a 22:30, por lo tanto; entre las 12:38 y las 14:08 registra 02 transacciones mientras estaba en funciones laborales de las cuales, ambas se realizaron en un local distinto al de su lugar de trabajo*

*Entre las 15:10 y las 22:30 registra 12 transacciones mientras estaba en funciones laborales, donde 04 de ellas se realizaron en un local distinto al de su lugar de trabajo. Señalar además que estos movimientos fueron por M\$956 y se acumularon un total de 7.485 puntos Cencosud.*

*En conclusión, usted ha compartido o entregado su rut para que, sin autorización alguna y estando prohibido hacerlo, el beneficio de descuento exclusivo para trabajadores o colaboradores otorgado por Easy Retail S.A. fuera utilizado por terceras personas, y consecuentemente con estos descuentos indebidos, Ud. ha obtenido el beneficio de la acumulación de puntos en su rut y posterior canje de Puntos Cencosud, los que como se mencionó, han sido consecuencia de esas transacciones, todo esto vulnerando su contrato de trabajo y los instructivos en relación a la utilización del sistema de descuento en compras y el sistema de acumulación de puntos Cencosud...”.*

Continúa su argumentación, señalando que con respecto a los puntos Cencosud en todos los comercios de este grupo económico, existe el llamado sistema de fidelización de clientes “Puntos Cencosud”, y que con este sistema, los clientes se inscriben y van acumulando puntos cada vez que se hace una compra, ya sea en Easy, Paris, Jumbo o cualquier otro centro comercial propia del grupo. Esos puntos pueden ser canjeados por productos o bien ser utilizados como descuento al comprar los mismos.

Agrega que los cajeros se dirigen a los clientes siguiendo lo señalado en esta especie de protocolo que se les entrega, protocolo que entre otros aspectos indica preguntar al cliente si acumula puntos Cencosud, ingresando el número de cédula de identidad que se dicte para efectos de conferir dichos puntos a su cuenta. En este sentido, el número de RUT dictado por el cliente, y el nombre respectivo, aparecen señalados expresamente en la boleta que emite el sistema y que se entrega al cliente con cada compra, hecho en virtud del cual, en caso de disconformidad el cliente lo puede verificar en forma inmediata.

Aduce que el cliente puede dictar su RUT, o el de cualquier persona al cajero que lo atienda, no pudiendo negarse a hacerlo, y acumulándose en consecuencia el puntaje al RUT que el cliente haya dictado. El referido proceso es aplicable tanto a clientes externos como a los trabajadores, estos últimos tratados como un cliente cualquiera en las compras que realicen, pese a existir cajas especiales habilitadas para ellos.



Agrega que el aludido programa de fiscalización de clientes no tiene una mayor regulación para los cajeros, más que un instructivo, el que dice relación con una pauta de atención al cliente y que devela la obligación de digitar el RUT que el cliente le aporte, no debiendo verificar la identidad del mismo, registrándose en la boleta el nombre del beneficiario y los puntos obtenidos. Señala que, el sistema tal como se encuentra formulado permite a cualquier cliente, no pudiendo el cajero a negarse a ingresar un RUT que le dicte cualquier persona que efectúe la compra, no estando obligados los cajeros a verificar identidad, ni negarse aun cuando ella no correspondiera al rut dictado por el cliente.

Plantea que el perjuicio invocado por la demandada, no es tal, toda vez que no existe perjuicio alguno al empleador, toda vez que los puntos acumulados corresponden a ventas efectivamente realizadas, con independencia de quien haya dictado el RUT. Que el registro de un mismo RUT en un turno de trabajo para los cajeros es perfectamente válido, ante varias compras de un mismo cliente, por lo que tampoco dicha situación podría serle cuestionada.

Expresa que la demandada asevera que ella habría incurrido en falta de probidad, al supuestamente haber facilitado, transmitido o comunicado a terceros su RUT para efectuar transacciones con el descuento mencionado. Por lo que la contraria intentaría imputarle algún tipo de fraude al efectuar la operación, sin embargo esto no es posible, dado que estos puntos pertenecen a un sistema de fidelización que ha sido diseñado y calculado financieramente por la propia empresa, para que las compras efectuadas por los clientes que forman parte de su base de datos, generen este tipo de puntos al momento de ingresar el RUT asociado a ellos, para lo que no se requiere ningún tipo de identificación, dado que es permitido que cualquier persona al comprar, ingrese su compra a cualquier cliente que forme parte de la base de datos de Cencosud, lo que no excluye a los trabajadores en cuanto clientes de Cencosud, ni a sus familias.

Expresa que la operación de ingresar un RUT de cualquier persona al momento de la compra, con el objeto de cargarle los puntos Cencosud asociados a dicha adquisición, está dentro de lo previsto y programado por la empresa para atraer y mantener clientes y aumentar sus ventas, por lo que la conducta que se le imputa sólo podría configurar un fraude o una falta de honradez, si es que ella hubiese efectuado alguna operación que, sin implicar una compra y el consiguiente pago del precio correspondiente, hubiesen originado puntos cargados a un RUT determinado, no siendo lo que expresa la carta, la empresa no niega que las compras efectivamente se efectuaron, y conforme a ello la propia empresa percibió el beneficio económico previsto,



por cada una de las compras, eliminando la posibilidad de algún perjuicio. Agrega además, que no le consta que los pagos consignados en la carta de despido y los puntos asociados a cada uno de ellos sean efectivos, ni sus fechas, ni que efectivamente hubiesen sido efectuados y cargados en alguna de las cajas que le hubiese correspondido atender durante su jornada de trabajo, dado que nunca ha tenido acceso a dicha información, ni menos que correspondan a compras que ella supuestamente realizó en su horario de trabajo. Lo cierto es que, en el caso en cuestión, su ex empleador simplemente presume que los puntos otorgados fueron ingresados de forma irregular, asumiendo que el Rut fue ingresado en lugar del dictado por el cliente, o bien, ingresado en el caso de que el cliente no hubiera señalado ningún Rut. No obstante, estas conclusiones son meramente especulativas, por cuanto, del tenor de la carta de aviso entregada, no se obtiene antecedente alguno que acredite la supuesta irregularidad que se me imputa.

En este sentido, cita en lo pertinente, sentencia de 6 de diciembre de 2017 en causa RIT T-164-2017 seguida ante el Juzgado de Letras del Trabajo de San Miguel.

En conclusión, en cuanto a los hechos fundantes de la falta de probidad e incumplimientos graves, expresa que lo señalado en la carta de aviso de término de contrato es falso, que jamás ha realizado acto alguno de los cuales pretende imputar la demandada en su carta de aviso, razón por la cual su despido es indebido e injustificado y no cumple con los supuestos exigidos por las causales del artículo 160 N°1 a) ni la de la causal del 160 N°7.

En cuanto al perdón de la causal, señala que un aspecto que debemos tener igualmente en consideración, es que los hechos por los cuales se le intenta imputar responsabilidad, habrían ocurrido, según lo expresa la carta de aviso de despido, desde el año 2018, sin que en ese momento, fuera objeto de reproche alguno por la demandada, a pesar de que el sistema implementado por ésta, le otorga pleno, inmediato e instantáneo conocimiento de los hechos.

Plantea que, el “perdón de la causal”, también denominada “condonación de la falta”, es una institución elaborada por la doctrina laboral a partir de dos ideas o nociones, a saber, la de “reconocimiento de la voluntad presunta”, y la de “consolidación de las situaciones”, pues si el empleador nada hace para sancionar la falta o conducta perpetrada por el trabajador dentro de un período más o menos inmediato o cercano a su comisión, se presume su voluntad de perdonarla. (En el mismo sentido Excma. Corte Suprema, fallo 4142-2014).

Expresa que se desprende de la propia carta de aviso, el ejercicio tardío de la prerrogativa del empleador, en orden a despedirla en un período



inmediato o cercano, por los hechos que se le imputan, toda vez que el empleador no adoptó las medidas requeridas a la indagación de los hechos, por lo que en la especie, tiene plena vigencia la aludida institución del perdón de la causal, motivo por el cual, su despido debe ser igualmente por ello, declarado indebido.

En cuanto a la reajustabilidad, cita los artículos 63 y 173 del Código del Trabajo, en lo pertinente.

En síntesis, con respecto de los fundamentos de hecho y de derecho, señala lo siguiente:

1. Que prestó servicios bajo vínculo de subordinación y dependencia para la demandada principal en calidad de CAJERA, desde el 5 de enero de 2016, al 12 de agosto de 2019.

2. Su remuneración para efectos del artículo 172 del Código del Trabajo, ascienden \$565.691.- (quinientos sesenta y cinco mil seiscientos noventa y un pesos).

3. Que el 12 de agosto de 2019, su ex empleador la despidió por medio de carta de aviso de término de contrato bajo las causales del artículo 160 N° 1 letra a), y 160 N°7.

4. Que su despido es indebido.

5. Que se le adeuda el pago de las siguientes prestaciones e indemnizaciones:

a).- Indemnización sustitutiva del aviso previo por la suma de \$565.691.- (quinientos sesenta y cinco mil seiscientos noventa y un pesos);

b).- Indemnización por años de servicio por la suma de \$2.262.764.- (dos millones doscientos sesenta y dos mil setecientos sesenta y cuatro pesos);

c).- El recargo del 80%, por la suma de \$1.810.211.- (un millón ochocientos diez mil doscientos once pesos);

d).- El pago del denominado “bono gestión (BCE)”, que me correspondía percibir, ascendente a \$70.000.- (setenta mil pesos);

e).- Todo lo anterior con reajustes e intereses, de acuerdo con lo señalado en los artículos 63 y 173 del Código del Trabajo.

f).- O bien, las sumas que el tribunal., estime fijar conforme al mérito del proceso, más los intereses y reajustes hasta la fecha efectiva del pago.

g).- Las costas de la causa.



En cuanto a las peticiones concretas solicita lo siguiente:

- 1.- Declarar el despido es indebido o improcedente.
- 2.- Se condene a la demandada al pago de las siguientes prestaciones e indemnizaciones que se indican:
  - a).- Indemnización sustitutiva del aviso previo por la suma de \$565.691.- (quinientos sesenta y cinco mil seiscientos noventa y un pesos);
  - b).- Indemnización por años de servicio por la suma de \$2.262.764.- (dos millones doscientos sesenta y dos mil setecientos sesenta y cuatro pesos);
  - c).- El recargo del 80%, por la suma de \$1.810.211.- (un millón ochocientos diez mil doscientos once pesos);
  - d).- El pago del denominado “bono gestión (BCE)”, que me correspondía percibir, ascendente a \$70.000.- (setenta mil pesos);
  - e).- Todo lo anterior con reajustes e intereses, de acuerdo con lo señalado en los artículos 63 y 173 del Código del Trabajo.
  - f).- O bien, las sumas que el tribunal., estime fijar conforme al mérito del proceso, más los intereses y reajustes hasta la fecha efectiva del pago.
  - g).- Las costas de la causa.

**SEGUNDO:** Que el 13 de enero de 2020, compareció **Francisco Plass Montalva**, abogado, cédula de identidad N° 13.828.571-5, en representación de la demandada EASY RETAIL S.A., ambos con domicilio para estos efectos en Enrique Foster Sur N°369, Las Condes, evacúa la contestación de la demanda, de conformidad al artículo 452 y siguientes del Código del Trabajo, solicitando su total rechazo en todas su partes, con expresa condenación en costas, por no ser efectivos los hechos en que se fundamenta, salvo aquellos que sean expresamente reconocidos.

En cuanto a los hechos alegados en la demanda, señala que, niega y controvierte expresamente todos y cada uno de los hechos y/o circunstancias que se contienen y exponen en el escrito de demanda, a excepción de aquellos que **son reconocidos expresamente** en el texto de su presentación, y que serían los siguientes:

1. Que la que la demandante ingresó a prestar servicios para su representada el 05 de enero de 2016 hasta el día 12 de agosto de 2019, fecha de su despido.
2. Que la señora Inostroza ejerció la labor de cajera.





3. Que la jornada de la actora era de 45 horas semanales.
4. Que el 12 de agosto de 2019 la actora fue desvinculada por las causales del artículo 160 n°1 letra a) y N°7 del Código del Trabajo.
5. Que en comparendo de conciliación de 29 de agosto de 2019 se le pagó a la actora la suma de \$67.872 por concepto de feriado.

Asimismo, en su caso, **niega y controvierte**, en especial, sin que importe un listado taxativo, los siguientes hechos:

1. Que la remuneración de la actora ascendía a \$565.691. En efecto, para la base de cálculo, se deberá considerar los siguientes montos, sueldo base mensual de 276.000, bono de movilización de \$931 por día efectivamente trabajado, y \$119.145 mensuales por gratificación.
2. Que los cajeros no tengan un protocolo e instructivo respecto del programa de fidelización.
3. Que se hayan imputado hechos falsos a la actora en la carta de despido.
4. Que haya operado el “perdón de la causal”.
5. No son efectivos ninguno de los hechos señalados, salvo aquellos que sean expresamente reconocidos.

En cuanto a los hechos invocados en la carta de despido, argumenta que a la demandante se le imputan básicamente, el incumplimiento de tres obligaciones que derivarían en los hechos que configuran las causales de falta de probidad y de incumplimiento grave, que se esgrimen en las referidas cartas de despido.

Que con respecto a los denominados “Puntos Cencosud”, constituyen una medida de fidelización a través de la cual sus clientes(incluso trabajadores), al realizar compras o transacciones en diversas empresas participantes del holding –entre las cuales se encuentra Easy-, pueden acumular puntos a su cuenta individual y colectiva. Dichos puntos, posteriormente, podrán ser canjeados por el cliente en diversos comercios asociados pudiendo, gracias a las transacciones realizadas en las empresas participantes, acceder a servicios tales como viajes, comprar electrodomésticos, pagar entradas al cine, entre otras diversas posibilidades. Se trataría de una medida que pretende finalmente incentivar la compra en los lugares asociados como Easy, premiando de cierta forma a sus clientes más fieles, otorgando puntos, a fin que estos posteriormente puedan usar dichos puntos de la manera que estimen conveniente. Este beneficio sería de carácter personalísimo, ya que, como las actoras bien saben, es intransferible e intransmisible, pues al momento de realizar las compras el cajero debe consultar al cliente si desea o no acumular puntos, y en la afirmativa, la cajera a cargo de gestionar la transacción del cliente debe consultar a este el número de su cédula de identidad y los puntos de la referida operación irán a parar a la



cuenta cuyo número es la cédula de identidad del cliente. Tan personalísimos serían los Puntos Cencosud que se extinguen con el fallecimiento del titular. Ahora bien, en caso que el cliente no desee acumular los puntos, estos necesariamente deben anularse, toda vez que se trata de entregar beneficios por compras de clientes, y no, en cambio, entregar puntos como si se tratase de una mera liberalidad de Easy.

Respecto del denominado “Beneficio Descuento de Colaboradores” señala que, se trata de un beneficio que su representada establece para todos sus trabajadores, con el objetivo de cuidar su economía y mediante el cual, estos pueden comprar en los distintos locales del grupo Cencosud, haciendo uso de un descuento respecto de los bienes que adquieren. Pues bien, el descuento tendría una estricta regulación y NO es aplicable a terceros ajenos. Señala que, Easy Retail S.A, es una empresa de relevante prestigio a nivel nacional dedicada a la venta de diversos tipos de bienes, a los cuales se les fija un precio determinado evidentemente en atención a la competitividad del mercado. Sin embargo, las personas que tienen relación contractual-laboral con su representada, gozan de un beneficio que se denomina descuento colaborador Cencosud, que es una forma de retribuir la labor de sus colaboradores y de generar adhesión con la empresa, accediendo a un precio muy por debajo del mercado en el total de sus compras.

De este modo, la demandante en sus labores de cajeras durante el año 2018, habrían incumplido varias obligaciones de su cargo, pues no solo mal utilizaron el sistema de fidelización Puntos Cencosud, sino que además aplicaron descuentos exclusivos de colaboradores a terceros ajenos a través de la dictación de su RUT en diversos locales del grupo CENCOSUD, lo que implicó cobrar a los clientes de la tienda valores inferiores a los que corresponde por producto. Además, y a consecuencia de lo anterior, registraron compras en diversos locales, con transacciones simultáneas, diversas tarjetas de crédito, acumulando una cantidad excesiva de puntos Cencosud, y dichas compras fueron realizadas en horario de trabajo, lo cual está también estrictamente prohibido.

Continúa su argumentación, indicado que, dichas compras habrían generado millonarios descuentos por la utilización del descuento de colaboradores en cada una de las compras donde la actora facilitó su RUT. En el caso de la señora Inostroza, durante el año 2018, habría acumulado un total de 379.210 puntos Cencosud por compras efectuadas por un total de \$44.026.368 a través de 160 tarjetas bancarias diferentes. Dichas compras, además habrían generado millonarios descuentos por la utilización del descuento de colaboradores en cada una de las compras donde la actora facilitó su RUT. En el caso de la señora Inostroza, debido a las transacciones efectuadas, Easy perdió por concepto de descuento de colaboradores más de \$8.000.000.



Aduce que todo ello ha generando millonarias pérdidas para Easy Retail en el local de los Andes, constando una pérdida de más de \$190.000.000 en el año 2018, según consta el informe de auditoría.

En conclusión, señala que no solo el hecho de extender el beneficio a terceros que obtienen el descuento de colaboradores configura la falta, sino que dos hechos que se derivan del mismo. El primero es la acumulación excesiva de los puntos Cencosud, y el segundo, la realización de compras durante las labores, lo cual está prohibido. Para ello, respecto al último punto, la parte demandada adjunta detalles de las transacciones con indicaciones de acumulación de puntos y descuentos de la demandante.

Continúa señalando que las prohibiciones mencionadas en la carta de despido, se encuentran expresamente en el Contrato de Trabajo, Reglamento Interno y Código de Ética. Adicionalmente se entregan a los trabajadores instructivos y procedimientos, con estrictas normas sobre el uso de descuentos para colaboradores y sobre el programa de puntos Cencosud. Señala que todos los documentos mencionados fueron recibidos por la señora Inostroza. Por tanto, concluye que, la actora sabía perfectamente lo que hacía y procedió a utilizar los beneficios de colaboradores de manera irregular y en beneficio propio, como consta en la carta de despido, acumulando a su vez excesivos Puntos Cencosud y realizándose dichas transacciones en horarios de trabajo.

En cuanto a los incumplimientos señala que:

1.- En la cláusula novena del contrato de trabajo de las actoras se establece lo siguiente: *“El trabajador, en el desempeño de sus labores, deberá cumplir estrictamente con todas las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad del empleador que exista en este instante y aceptar el que se haga en el futuro; en otros reglamentos, manuales o instructivos actuales o futuros del empleador, así como con las instrucciones verbales o escritas que pueda, de tiempo en tiempo, recibir de sus superiores obligándose, en consecuencia, a ejecutar los trabajos que se le encomienden en la forma más eficaz posible, obrando para ello con la mayor diligencia y dedicación. En todo caso el referido Reglamento Interno comenzó a regir desde que fue notificado el trabajador. El Trabajador declara haber recibido en este acto una copia del Reglamento Interno de la Empresa”* Asimismo, señala el último párrafo de su contrato de trabajo que indica: *“Las obligaciones contenidas en los párrafos precedentes constituyen un elemento determinante, esencial y preponderante para la celebración del contrato de trabajo con el colaborador; y durante la ejecución de las funciones que este presta para la empresa, esta es una característica de la esencial (sic), esto se traduce necesariamente en que su incumplimiento acarrea necesariamente las sanciones y causales establecidas en el artículo 159 y siguientes del Código del Trabajo y que eventualmente de conformidad a la importancia del*



*incumplimiento puede motivar a la amonestación verbal hasta la terminación del contrato de trabajo”*

2.- En el reglamento interno Título XX Artículo 80. De la Compra de Mercadería. Señala que *“Los trabajadores podrán acceder a comprar en su propio local, solo en un horario diferente al correspondiente a su Jornada Laboral. Es decir, antes del inicio de su Jornada Laboral, en horario de colación o al término de su turno”*. Por su parte Título XX Artículo 81, Del Beneficio de Descuento al Colaborador señala que: *“La compañía tiene, dentro de su plan de beneficios, descuentos cargados en los sistemas para sus colaboradores, los que se habilitan al ingresar el RUT de cada trabajador. Se prohíbe cualquier uso fraudulento o malicioso del presente beneficio, en beneficio personal o de un tercero, colaborador o no.”* y por último el Título XIV Artículo 61 B. De las Condiciones Laborales, señala que: *“Inciso 9. Queda estrictamente prohibido a todo trabajador de la Empresa, cargar o utilizar los puntos del programa de fidelización “Puntos Cencosud” u otro sistema de premiación diseñado para nuestros clientes, ingresando el puntaje o premio de estos, en la cuenta propia del trabajador, al de algún amigo, al de algún familiar o de terceros conocidos con relación directa. Si el cliente que es atendido no quiere acumular los puntos de su compra, éstos se deben anular.”*

3.- El Código de Ética de la compañía en su capítulo “Protección de los activos de la Compañía” define lo que se entiende por fraude, señalando que es *“engaño o el abuso de confianza, actuando u omitiendo intencionalmente información, generando un daño patrimonial a la Compañía”*; también definiendo conflicto de interés, siendo: *“ Un conflicto de interés surge en cualquier situación en que un Colaborador del Grupo utilice sus contactos o su posición en la Compañía, en beneficio de sus propios intereses (o de familiares inmediatos), negocios o finanzas personales”*. Así mismo, dentro del código de ética se encuentran los siguientes instructivos: a) Instructivo N°C\_1467 “Descuento a colaboradores de Cencosud Locales Easy, que Dispone que el Operador de cajas, tiene estrictamente prohibido efectuar descuentos a Colaboradores con la Credencial o Rut de otro funcionario y el Colaborador que NO presenta su Credencial y/o Cédula de Identidad, no podrá efectuar compras con el beneficio de descuento; y b) Instructivo N° C\_1976 “Acumulación y canje de Puntos Cencosud que dispone: Acumulación y Canje de productos.

Adicionalmente, señala que, en el mismo código de ética se establecería un procedimiento N°C\_2022 sobre el Control de Fraude Programa de Fidelidad.

4.- Los colaboradores que se desempeñan como cajeros reciben una certificación especial respecto a la capacitación del cargo, en atención a la importancia de las labores que realizan, que aborda entre otros temas, la operatoria de la caja, los procedimientos realizados, servicio al cliente y sus



principales funciones. La capacitación concluye en una declaración de toma de conocimientos que firmó la actora, en la cual se explicita el procedimiento de puntos Cencosud, y establece que *“está estrictamente prohibido que un cajero acumule PUNTOS CENCOSUD de clientes a su propio rut o al de algún familiar o amigo. Esto constituye una falta gravísima al Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de la Empresa y al Procedimiento que el cajero conoce a cabalidad. Si un cliente no quiere acumular los puntos de su compra estos deben anular”*.

Señala que, en el punto 4 de la misma declaración establece que *“el descuento para colaboradores EASY, así como Cencosud es personal e intransferible. El cajero en turno tiene la obligación de exigir la cédula de identidad o credencial al colaborador que lo solicita y éste debe estar presente al momento de realizar la compra. Esta estrictamente prohibido ofrecer o hacer este descuento a clientes o personas que no sean colaboradores”*. Por último, señala en el punto 5, *“el cajero, así como cualquier colaborador de EASY, tiene prohibición de realizar compras de productos en el local mientras se encuentra en turno de trabajo. Para realizar compras el colaborador las debe realizar una vez que haya salido de su turno.”* En conclusión, señala que la declaración de toma de conocimiento está firmada por la actora de su puño y letra., por lo que malamente se puede desconocer su pleno y total conocimiento.

En cuanto a los hechos que motivaron el despido de la demandante, señala que la conducta que se le imputa a la actora deriva en varios incumplimientos. Primero por traspasar el llamado descuento de colaboradores a terceros ajenos sin dar cumplimiento a la normativa y el protocolo asentado. Segundo, hacer mal uso del programa de fidelización “Puntos Cencosud” y tercero, realizar compras en su horario de trabajo.

Plantea que esta conducta, fue percatada a través Investigación y auditoría Gerencia de Administración y control de gestión EASY. En febrero de 2019, la gerencia de administración y Control de Gestión de Easy, realizó un análisis de rentabilidad por tienda, en el cual se detectó que en el local Easy E900 Los Andes, habían millonarias pérdidas y no tenía la rentabilidad esperada pese a la cantidad de ventas, lo que hizo presumir que se estaría haciendo mal uso del Descuento al Personal, así como también que existirían irregularidades en la acumulación de Puntos Cencosud y su posterior canje. Que el 12 de febrero de 2019, a través de la Línea Ética de Cencosud (Línea Telefónica), se recibió una denuncia anónima, Código N°20190212171400, en la que se señala que varios colaboradores del local E900 – Los Andes, cedían el número de su RUT a terceros, con el fin de acumular Puntos Cencosud y poder canjear Tarjetas Giftcard. La denuncia agrega que estas malas prácticas se realizarían dentro de los horarios de trabajo de los colaboradores. Señala que, debido a esto, se hizo una solicitud formal de investigación al grupo de auditoría



interno de la cadena Cencosud, a raíz del cual, se lleva a cabo una acuciosa investigación donde el auditor designado realiza gestiones en el local por un período de casi dos meses, en el cual se entrevista con personas del local y los mismos trabajadores, para luego continuar investigando los hechos denunciados a través de sistemas de cruce de datos obtenidos desde las transacciones en cuestión, mediante la recopilación de diferentes datos objetivos que maneja el Holding.

Como conclusión, argumenta que, del informe de investigación realizado, se pudieron constatar los hechos que describen en las cartas de despido, en cuanto a las cifras de puntos Cencosud acumulados, las cifras de los montos totales de compras, los días y horas de dichas transacciones, los RUT asociados a ellas y el medio de pago utilizado. A través del cruce de información se llegó a la determinación de que las compras, realizadas en horarios donde se encontraban supuestamente prestando funciones la actora, con transacciones simultáneas en distintos locales del grupo Cencosud en la ciudad de Los Andes, a través de más de 100 tarjetas bancarias diferentes, generando pérdidas significativas por los referidos descuentos de colaborador y acumulándose a sus cuentas personales grandes cantidades de Puntos Cencosud, las que posteriormente serían canjeados por Gift Card y otro productos. Señala que una vez recibida la información se contrastó con la información del Local y se organizaron los despidos con los encargados del local y gerencia de recursos humanos. Señala que todos estos hechos ya descritos, serían del todo irregulares, se trata de al menos tres infracciones al Reglamento Interno, las cuales además importan un desconocimiento al contenido ético del Contrato de Trabajo, y que configuran incumplimientos graves no solo por la reiteración de los hechos sino por la responsabilidad del cargo de la actora.

En cuanto al supuesto “perdón de la causal”,

Indica que su representada no está constantemente investigando a sus trabajadores, o bien, no está permanentemente poniendo en duda su compromiso y/o su integridad en el ejercicio de sus labores. Por el contrario, el contrato de trabajo supone además una relación de confianza, ya que el trabajo desde hace mucho dejó de ser considerado una mera mercancía, existen deberes de seguridad, de fidelidad, lealtad asociados a la relación laboral y es en razón de tales circunstancias –comúnmente llamadas contenido ético jurídico del contrato de trabajo- que Easy entiende que sus trabajadores cumplen sus compromisos laborales y, por el contrario, sólo en caso de sospecha fundada o denuncia directa, es que se decide investigar a un trabajador, y que no se realizó una investigación acuciosa sino hasta la denuncia recibida en el mes de febrero de 2018, por lo que, aunque la señora Inostroza hubiera realizado esta conducta con anterioridad su representada no



tuvo conocimiento con anterioridad por lo cual malamente podría haber reprochado esta conducta.

Expresa que teniendo conocimiento en febrero, se comienza a realizar el desarrollo de la investigación, la cual se extiende hasta julio del mismo año. El hecho de que se realizara una investigación que se extendiese por varios meses, da cuenta de la responsabilidad con la que actuó su representada para proceder al despido de la actora. El hecho de que se haya notificado con un mes de desfase la desvinculación en ningún caso podría suponer un “perdón de la causal” como lo pretende la actora. Una vez recibida la información se contrastó con la información del Local y se organizaron los despidos con los encargados del local y gerencia de recursos humanos.

Expresa que la denuncia fue recibida en febrero de 2019, y se extendió hasta el mes de julio, por lo cual, implicó la verificación de cientos de datos de las compras efectuadas durante el año 2018 no solo en el local de Easy Los Andes sino también en los demás locales del grupo Cencosud, realizándose el cruce de datos con sistemas de pagos, boletas y registros de asistencia.

En cuanto al incumplimiento grave que se imputa a la actora, señala que respecto del contrato de trabajo, el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, y los instructivos respectivos, no son de cualquier entidad sino que son del todo graves e ineludiblemente derivaron en el despido de la actora, puesto que, son hechos que vulneran la confianza depositada en la actora, en atención a su cargo, y máxime se configura la gravedad por la entidad de los montos comprometidos, la reiteración de la conducta y el perjuicio para su representada.

Continúa su argumentación señalando, para que un incumplimiento contractual pueda dar lugar al despido debe ser grave, que cause un perjuicio en el ámbito laboral, en el servicio que ha de ser prestado y debe ser imputable al trabajador; y, en ese tenor que señala la carta de despido enviada la actora, señala la causal legal del despido, así como los hechos en que se funda, siendo la causal de despido clara, señalando el incumplimiento grave en que incurre la ex trabajadora a las obligaciones que impone el contrato, el reglamento interno y los referidos instructivo, citándose al efecto claramente cada norma e instructivo incumplido. En conclusión, señala que de esta forma es la propia ley quien establece el requisito, que en este caso específico sí se configura por cuanto los hechos en los que ha incurrido la demandante, ha generado una vulneración al contrato de trabajo firmado entre las partes. Debido a la gravedad de los mismos, es que estos incumplen con las obligaciones inherentes del contrato de trabajo, lo que permite al empleador poner fin a la relación laboral de acuerdo a la causal invocada. Señala que las obligaciones laborales incumplidas se señalan en la misma carta de despido, que cita el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, ya transcrito. Así mismo,



existe una serie de regulaciones que se desprenden del Código de Ética, que fueron también infringidos.

Para argumentar los hechos ya señalados, cita la doctrina en cuanto al Derecho Laboral el contrato de trabajo contiene tres factores inherentes a él que generan derechos y obligaciones para las partes. Estos derechos y obligaciones son propios de este tipo de contratos y se entienden pertenecerle sin necesidad de mención expresa alguna. Así se distingue en un contrato de trabajo su contenido jurídico-instrumental, el contenido patrimonial y, finalmente, aquel particular y propio de la relación laboral que es el contenido ético-jurídico. Este último nace precisamente de las especiales características en que se desenvuelve la relación laboral. Y ello es porque, al decir de los autores, "el contrato de trabajo tiene además un profundo contenido moral con manifestaciones jurídicas, a las que llamamos obligaciones ético-jurídicas." (W. Thayer A. y P. Novoa F. Derecho Individual del Trabajo; Edit. Jdca., 1980, pg. 169).

Aun cuando no existen normas expresas al respecto, las obligaciones y prohibiciones que se derivan del contenido ético-jurídico pertenecen al contrato en atención a lo dispuesto en el artículo 1546 del Código Civil, "con el agregado que no se trata de obligaciones que integran la naturaleza del negocio jurídico, sino que DEBERES ESENCIALES Y PRINCIPALES"(Ob. Cit., pg. 333).

En este sentido y sobre la gravedad de la conducta, cita en lo pertinente, fallo de la Corte de Apelaciones de Concepción en causa ROL 285-2016.

En conclusión, señala que la parte demandante en su libelo no niega la existencia de los hechos enunciados en la carta, más bien se limita a señalar que no revisten, supuestamente, la entidad necesaria para configurar las causales.

De este modo, expresa que las conductas señaladas en la carta de despido, que configuran claros y evidentes incumplimientos al contrato de trabajo de la actora, se revisten de la gravedad necesaria para invocar la causal de incumplimiento grave a cualquier colaborador, pero aún más reviste de gravedad en razón del cargo. El cargo de cajero es un cargo que en sí mismo trae aparejado una especial responsabilidad en atención a las funciones que realizan, como, por ejemplo, la recaudación de valores. Para ellos se exige una especial actitud de honradez pues en sus manos está comprometido el patrimonio de la compañía. Quienes ejercen funciones de cajeros infunden para el empleador una especial confianza depositada precisamente por la delicada labor que realizan a diario. Esta responsabilidad de su cargo, que trae aparejada la confianza del empleador, es parte esencial del contenido ético de sus contratos de trabajo. Por ello, el incumplimiento de sus obligaciones reviste de especial gravedad, pues la pérdida de confianza en la persona del cajero resulta irreparable, máxime si se trata de una conducta reiterada en el





tiempo. Son los cajeros los garantes de resguardar los beneficios que su propia representada les otorga, pero al contrario de lo esperado son quienes han vulnerado latamente el sistema, aprovechándose incluso de su posición.

En cuanto la falta de probidad, señala que dentro de los deberes y obligaciones que impone este contenido ético-jurídico, se encuentran los de fidelidad y lealtad.

En este sentido, cita en lo pertinente, a la Excelentísima Corte Suprema, en sentencia de recurso de Unificación de Jurisprudencia de 18 de octubre de 2012.

En conclusión, señala que los mencionados deberes integrantes de la carga ética aludida, son claras directrices del comportamiento de los contratantes durante la vigencia de su vinculación, sujetándolos a varias obligaciones que, aun cuando no se expliciten en el texto del contrato, emanan de la naturaleza de la relación laboral. Debido a esto, señala que, no cabe duda que la trabajadora demandante con su actuar descrito, faltó abiertamente a los deberes de lealtad y fidelidad que le imponía el contenido ético-jurídico de su contrato de trabajo y que constituyen deberes esenciales y principales de éste. Argumenta que la causal de terminación de contrato, se encuentra correctamente aplicada, siendo plenamente justificado el despido y, por ende, improcedente el pago de suma alguna por indemnización por término de la relación laboral. No quedando más que concluir que la demandante faltó gravemente a los deberes de fidelidad y lealtad impuestos en el Contrato de Trabajo y en la normativa interna de la empresa.

En conclusión, señala que en ambas causales, se configura la gravedad de la conducta por la reiteración en el tiempo, y el perjuicio económico que importa la conducta, cabe señalar, como ya se dijo que el total de compras en el que se aplicó el descuento de colaborador, implicó una pérdida de \$190.000.000 en el transcurso del año 2018, sin si quiera valorizar la excesiva acumulación de puntos aparejada. Lo anterior, no es una conducta que razonablemente mi representada pueda tolerar.

En cuanto a las indemnizaciones y prestaciones demandadas, señala que se evidencia la improcedencia de las mismas al estar plenamente justificado el despido de la actora, remitiéndose expresamente a lo ya citado.

En cuanto a las peticiones concretas solicita que se declare por el tribunal lo siguiente:

1. Que la actora ha incurrido en incumplimientos graves a su contrato de trabajo y han actuado faltando a la probidad.
2. Que el despido de la actora es justificado.
3. Que nada se adeuda a la demandante por indemnización por años de servicio, indemnización sustitutiva de aviso previo ni recargo legal.
4. Que no ha operado el perdón de la causal.



5. Que se condena en costa a la actora o se releve de ellas a esta parte.

**TERCERO:** Que en la audiencia preparatoria de 22 de enero de 2020, se llama a las partes a conciliación, ésta no se produce. Acto seguido se fijaron como hechos a probar los siguientes:

1.-Efectividad de haber incurrido la trabajadora en conductas constitutivas de falta de probidad en el desarrollo de sus funciones. En la afirmativa, hechos y circunstancias que así lo demuestren.

2.- Efectividad de haber incurrido la trabajadora en un incumplimiento grave de las obligaciones que le imponía el contrato. En la afirmativa, hechos y circunstancias que así lo demuestren.

3.- Remuneración pactada y efectivamente percibida por la trabajadora.

4.- Efectividad de adeudar la demandada a la demandante las prestaciones indicadas en la demanda. En su caso, monto de las mismas.

5.- Efectividad de haber operado el perdón de la causal. En la afirmativa, hechos y circunstancias que así lo demuestren.

**CUARTO:** Que en la audiencia de juicio del 09 de julio de 2021, la parte demandada rindió la siguiente prueba:

**Documental:**

1. Contratos de Trabajo de la señora Gloria Inostroza Báez de fecha 05 de enero de 2016.

2. Carta de despido enviada a la señora Gloria Inostroza Báez de fecha 12 de agosto de 2019.

3. Declaración y toma de conocimiento Prohibiciones y Obligaciones de cajeros de fecha 09 de mayo de 2016.

4. Código de ética Empresas del grupo Cencosud.

5. Comprobante de recibo Código de Ética de fecha 16 de enero de 2016 y de fecha 26 de enero de 2019.

6. Reglamento Interno de Orden Higiene y seguridad Easy Retail S.A.

7. Comprobantes de recibo de Reglamento Interno de la actora de fecha 03 de septiembre de 2018.

8. Procedimiento C\_2022 Control de Fraude Programa de Fidelidad emitido por Cencosud, 13 páginas.

9. Instructivo C\_1976 Acumulación y Canje de Puntos Cencosud emitido por Cencosud, 13 páginas.

10. Instructivo C\_1467 Descuentos a Colaboradores de Cencosud en Locales Easy, emitido por Easy, 6 páginas.

11. Set de liquidaciones de remuneración de la actora, de todo el periodo trabajado.

12. Informe de auditoría Cencosud Chile, abril de 2019 preparado por Rainer Rudolf a Ren Claret.

13. Informe detalle de asistencia de la actora de fecha 14 de diciembre de 2018.



14.-impresiones del sistema de ventas de Easy Retail S.A.:

a. BOLETA N° 000127042259, TOTAL: 173.315, CUENTA: \*\*\*5652\*\*\*, ID: 2114565\*\*\*\*, v,"NOMBRE: Gloria Edith Inostroza Baez, FECHA: 14/12/18, HORA: 12:47, LOCAL: 0049, CA: 03, TRX: 0003, ATENDIDO POR: Francisca Nuñez, LOCAL SAP: E900.

b. BOLETA N° 000127042356, TOTAL: 627.466, CUENTA:

\*\*\*5652\*\*\*, ID: 2114565\*\*\*\*, NOMBRE: Gloria Edith Inostroza Baez, FECHA: 14/12/18, HORA: 19:55, LOCAL: 0049, CA: 03, TRX: 0143, ATENDIDO POR: Nancy Flores, LOCAL SAP: E900.

c. BOLETA N° 000127042360, TOTAL: 12.784, CUENTA:

\*\*\*5652\*\*\*, ID: 2114565\*\*\*\*, NOMBRE: Gloria Edith Inostroza Baez, FECHA: 14/12/18, HORA: 20:09, LOCAL: 0049, CA: 03, TRX: 0149, ATENDIDO POR: Nancy Flores, LOCAL SAP: E900.

d. BOLETA N° 000127045785, TOTAL: 54.990, CUENTA:

\*\*\*5652\*\*\*, ID: 2114565\*\*\*\*, NOMBRE: Gloria Edith Inostroza Baez, FECHA: 14/12/18, HORA: 15:56, LOCAL: 0049, CA: 09, TRX: 0110, ATENDIDO POR: Gladys González, LOCAL SAP: E900.

e. BOLETA N° 000127045787, TOTAL: 28.130, CUENTA:

\*\*\*5652\*\*\*, ID: 2114565\*\*\*\*, NOMBRE: Gloria Edith Inostroza Baez, FECHA: 14/12/18, HORA: 16:04, LOCAL: 0049, CA: 09, TRX: 0113, ATENDIDO POR: Gladys González, LOCAL SAP: E900.

f. BOLETA N° 000127045789, TOTAL: 10.392, CUENTA:

\*\*\*5652\*\*\*, ID: 2114565\*\*\*\*, NOMBRE: Gloria Edith Inostroza Baez, FECHA: 14/12/18, HORA: 16:11, LOCAL: 0049, CA: 09, TRX: 0115, ATENDIDO POR: Gladys González, LOCAL SAP: E900.

g. BOLETA N° 000127045843, TOTAL: 53.749, CUENTA:

\*\*\*5652\*\*\*, ID: 2114565\*\*\*\*, NOMBRE: Gloria Edith Inostroza Baez, FECHA: 14/12/18, HORA: 21:39, LOCAL: 0049, CA: 09, TRX: 0203, ATENDIDO POR: Gladys González, LOCAL SAP: E900.

h. BOLETA N° 000127046885, TOTAL: 21.584, CUENTA:

\*\*\*5652\*\*\*, ID: 2114565\*\*\*\*, NOMBRE: Gloria Edith Inostroza Baez, FECHA: 14/12/18, HORA: 12:45, LOCAL: 0049, CA: 07, TRX: 0067, ATENDIDO POR: Elba Zavala Villarre, LOCAL SAP: E900.

i. BOLETA N° 000127046904, TOTAL: 92.972, CUENTA: \*\*\*5652\*\*\*, ID: 2114565\*\*\*\*, NOMBRE: Gloria Edith Inostroza Baez, FECHA: 14/12/18, HORA: 15:37, LOCAL: 0049, CA: 07, TRX: 0098, ATENDIDO POR: Francisca Nuñez, LOCAL SAP: E900.

j. BOLETA N° 000127046977, TOTAL: 11.592, CUENTA: \*\*\*5652\*\*\*, ID: 2114565\*\*\*\*, NOMBRE: Gloria Edith Inostroza Báez, FECHA: 14/12/18, HORA: 18:54, LOCAL: 0049, CA: 07, TRX: 0193, ATENDIDO POR: Francisca Núñez, LOCAL SAP: E900.

**Confesional:**



XSDFVTCJRZ

La parte demandada prescinde de la presente prueba.

**Testimonial:**

1.- Rainier Axel Rudolf Soto, RUT 15.900.464-3, Contador Auditor, con domicilio en Avenida Américo Vespucio 4451 departamento 1706, comuna de Macul, Santiago.

Señala que trabaja para compañía Cencosud S.A, como contador auditor, que su trabajo está basado principalmente en el control interno de la compañía, en el área de auditoría específicamente el área operativa, que sería una de las áreas más importantes con respecto al control. Señala que básicamente lo que hace, son controles de las tiendas de manera presencial, para eso realiza visitas cada cierto tiempo, según planificación, que realiza el área de gerencia y visita tiendas a lo largo del país de Arica a Punta Arenas, específicamente en el área de Easy, aunque puede ejercer esta labor en cualquiera de las banderas de la compañía, Jumbo, Santa Isabel, Paris, etc...

Señala que en el año 2019, se realiza una investigación al local E-900 correspondiente a Los Andes, en el cual, se hizo un trabajo de auditoría, donde encontraron algunas desviaciones y faltas de personas importantes en ese local, lo que permitió llevar a cabo, una investigación más profunda, a raíz de eso se despidieron colaboradores.

Señala que a principios del año 2019, se recibe una denuncia anónima, indicaba que en el local ya mencionado existirían acumulaciones de puntos en forma indebida, y en paralelo a eso, el área de la alta administración y gerencia operacional, haciendo un análisis de la rentabilidad del local, se dieron cuenta de que su rentabilidad no aumentaba, vale decir, que estaban vendiendo lo mismo o más, pero no estaba teniendo la misma retribución económica en términos de utilidad, entonces, la alta gerencia, le solicita al área de auditoria, realizar una auditoria en la tienda. Señala que en ese periodo él, se dirigió a la tienda con una colega, que ya no se encuentra en la compañía de nombre Patricia Jara, para realizar su trabajo de manera normal, y su jefatura debido al análisis de rentabilidad y la denuncia anónima, le solicitan poner atención al tema suscitado con respecto a los puntos e informar si ameritaba alguna investigación más profunda, y es así que él, se enfocaría en realizar los primero análisis con respecto a la acumulación de puntos y acumulación indebida de puntos, y es en la primera semana de revisión, donde ya logra notar de que habían cosas, y que se requería tomar más tiempo de investigación, luego de eso, le informa a su jefatura, para solicitar la autorización correspondiente, y poder llegar al fondo de la situación, ya que la auditorías de planificación son aproximadamente 2 semanas y para poder realizar la investigación iba a requerir de mucho más tiempo, y así jefatura autoriza la correspondiente investigación.

Señala que estuvo aproximadamente 2 meses en la tienda, haciendo este trabajo de investigación, solamente enfocándose en lo que se refiere a la



acumulación de puntos, los descuentos de los funcionarios va muy de la mano con el tema de la acumulación excesiva.

Dice que dentro de los muchos beneficios que existen dentro de la empresa, existen dos beneficios que la compañía entrega a cada uno de los funcionarios colaboradores, que corresponde a la acumulación de puntos, estos después pueden ser canjeados por algún tipo de producto o promoción, en cualquier bandera de la compañía o área de negocios, Jumbo, Santa Isabel, París, Easy, etc...; el otro beneficio, corresponde al descuento de funcionario que de igual manera se aplica a todas la banderas, en donde el funcionario va a alguno de los locales, entrega su rut, y le hace un descuento al final de la boleta de compra. Señala que esta investigación deriva que estos beneficios están siendo mal utilizados.

En cuanto a cómo funcionan estos beneficios, expresa que uno debe pasar por post o por caja, el cajero tiene la obligación de solicitar la identificación, ya sea la cédula de identidad, o la credencial, para digitar el Rut de la persona, y en ese preciso momento caja, automáticamente hace el descuento de funcionario, además de acumular los puntos a Rut dictado.

Expone que dentro de la compañía existe un área que es el “área de fidelidad”, ellos tienen un control de cada uno de los clientes, ya sea interno o externos, para ello, cada funcionario o cliente para poder registrarse y tener este beneficio, tiene que ingresar a la página que está dispuesta para ello, [www.cencosud.cl](http://www.cencosud.cl), disponible para cualquier persona, en ella se exhiben también, las políticas de seguridad, y uno al aceptar estas políticas ya puede hacer uso del canje de estos puntos.

A modo de ejemplo, señala que el canje funciona de la siguiente manera: “yo paso por caja, existe algún tipo de promoción, como una licuadora o cortadora de pasto, etc..., y yo tengo en mi cuenta 10.000, y si el producto es equivalente al canje de los 7.000 puntos, yo paso por caja y señalo que quiero llevar el producto de la promoción, pero con mis respectivos puntos, la persona toma mis datos personales, revisa con mi Rut, verifica en el sistema si tengo los puntos necesarios para hacer el canje y me pregunta si quiero canjear el producto con los 7.000 punto que tengo, y le indico que si efectivamente, me entregan el producto y se hace como una boleta final en donde aparece toda esta situación”. Señala que la persona no puede realizar todo este canje sin haberse registrado en la página.

Continúa indicando que dentro de la investigación que realizó previamente, no terminó con el informe, el informe se demoró aproximadamente 2 meses en tienda, y en ese período se tuvo que apoyar en el área de fidelidad, quienes son los que manejan estas bases de datos, se tuvo que apoyar con sistemas de boletas, marcación horaria con respecto al registro de horas de cada funcionaria, en algunas ocasiones, se tuvo que solicitar información a “Journal” que es el sistema de bases de datos en donde se registra cada una de



las transacciones que pasan por post o lineal de caja, es decir, la caja tiene un operador y cada registro que se hace en esa caja llega a este sistema llamado journal, se tuvo que hacer valer de muchas bases de datos para llegar a estas conclusiones, básicamente haciendo comparaciones, dando ejemplos, que están descritos y detallados en el informe realizado por él y revisado por su jefatura y gerencia. Señala que, a modo de ejemplo, al área de fidelidad, le solicitó las bases de datos de las acumulaciones de puntos de cada uno de los funcionarios, de todo el periodo del año 2018 de enero a diciembre. Señala que su trabajo empieza analizando estas bases de datos de cada uno de los funcionarios, respecto a cuantos puntos tenían acumulados, en que períodos comenzaron acumular mayor cantidad de puntos, en qué lugar se están revisando estas acumulaciones de puntos y si estas compras se hacían dentro de o fuera del horario laboral, es por eso, que tuvo que empezar a solicitar información a las distintas áreas que tiene Cencosud, para el control de la compañía, el área de auditoría, es el área que debe mantener el control y que tiene los permisos y las condiciones necesarias para llegar a estas conclusiones.

Afirma que una vez analizada la información, empezó a constatar que un funcionario podía estar en el mismo día por su marcación horaria, ya registrada en su caja, para estar operativa para atender público, pero a esa misma hora, aparecía hecha una compra en el Jumbo de Los Andes, en el Altos Las Condes de Santiago, o en el Santa Isabel, entonces básicamente era incompatible que la persona registrado su marcación horaria, trabajando en el local aparecieran comprando en otros lugares, eso dictaba que la persona compartió su rut con otras personas terceros, y eso está estrictamente prohibido bajo el reglamento interno que tiene la compañía, bajo procedimiento e instrucciones que tiene la misma área de fidelidad, etc....

Asevera que dentro del área de fidelidad, existe esta página para poder hacer ingreso, registrarse, que lo puede hacer cualquiera de nosotros, pero además en esta página está la aceptación de términos y condiciones, en donde aparece en alguno de los párrafos donde el cliente autoriza al área de fidelidad para que utilicen los datos de cada uno y puedan ser revisados, también en algún lado bien en específico, dice que el área de fidelidad puede hacer uso de esta información, para lo que el área estime conveniente, dentro de eso, las especificaciones que son básicamente de control, y ellos como área de control pueden tener acceso a dicha información.

En cuanto a si conoce a la demandante, señala que entiende que Gloria era parte de Easy Los Andes, no tuvo la oportunidad de conocerla físicamente pero, sabe que trabaja ahí, eso le consta por que le tocó revisar su estado, fue una de las personas que apareció dentro del listado que tenían muchas acumulaciones, por esta falta de control e irregularidades por acumulación indebida, canje de puntos, acumulación excesiva de puntos. Gloria Inostroza



la recuerda bien porque le tocó realizar muchos análisis con respecto a ella, fue un caso muy emblemático, era una de las personas que tenía mayor cantidad de acumulaciones, al menos estaba dentro del “top five”, si mal no recuerda ella habría tenido casi 400.000 puntos acumulados eso es una cantidad excesiva, con respecto al período 2018, si esto lo hacemos equivalente en pesos, esto estaría bordeando los \$45.000.000.- de pesos en compras, para un funcionario sin desmerecer el cargo, significaba que Gloria haciendo una cálculo lineal tendría que gastar de \$3.5000.000 a \$4.000.000.- de pesos mensual, solamente en Easy o en los locales de la compañía para que llegara acumular esta cantidad de puntos, dentro de este mismo análisis, surgió el tema de haber utilizado más de 150 tarjetas de crédito distintas, o al menos en su registro de compras, aparecía que el medio de pago utilizado en algunas compras eran tarjetas de crédito, y al hacer un barrido de tarjetas de crédito arrojó que podría existir más de 150 tarjetas diferentes, por lo que fue un caso muy particular o peculiar, porque es imposible que acá en Chile una persona común y corriente tenga 160 tarjetas de crédito distintas, ni siquiera los bancos tienen esas cantidad de tarjetas de crédito, otro caso que recuerda de ella es que cambio Gift Card por un monto de \$950.000 pesos.

En cuanto a los documentos que revisó de la demandante señala que revisó las acumulaciones excesivas de punto, que era el archivo que entrega el área de fidelidad, algunas boletas no todas porque era demasiadas transacciones y hubiera tenido que revisar una por una todavía seguiría revisando boletas, pero si se basó su trabajo en tomar una muestra y sacar la mayor cantidad de información, también se revisó las marcaciones horarias para identificar si alguna de estas compras se hicieron dentro del horario laboral, información que también solicitó al centro de servicios compartidos que es el área que esta específicamente en Argentina que lleva muchas bases de datos también bajo las mismas características y la misma índole que el área de fidelidad, también me hicieron llegar los medios de pago utilizados, en cada una de las compras donde ahí también pudo determinar que el medio de pago más utilizado en algunos casos eran tarjetas de créditos.

En cuanto a las funciones de la señora Inostroza, indica que ella era cajera y que la conclusión general del informe es que los colaboradores involucrados llegaron a cometer este ilícito en una cantidad casi de \$190.000.000.- millones de pesos, la compañía o el local dejó de percibir durante el año 2018 por esta mala práctica, en particular la señorita Gloria Inostroza aportó en esta falta por \$45.000.000.- o más de \$45.000.000.- donde acumuló más de 380.000 o 400.000 puntos haciendo valer que sus medios de pagos para esta mala práctica fueron más de 160 o 150 tarjetas de créditos, estas transacciones derivaron a descuentos por sobre \$8.000.000.- de pesos y canjeo Gift Card, por casi \$1.000.000.- pesos, esto a tiempo real es traducido a plata o efectivo, todo esto deriva a que si habían falta por el mal uso de los beneficios que la



compañía entrega, y por eso ella queda dentro de las personas que más acumularon puntos y se relaciona con las comprar.

Su investigación partió en febrero y terminó en abril, donde se publica el informe propiamente tal, pero su trabajo no terminó ahí, ya que siguió hasta julio del mismo año 2019, entiendo que en ese período fueron desvinculadas las personas y esto fue así porque básicamente, una vez realizado el informe se entrega al directorio y a la alta gerencia, tuvo que reunirse con abogados directamente de Cencosud y explicar cómo fue realizado este informe, como llegó a esta investigación, como llegó a estas conclusiones, mostrarles las evidencias que tuvo que tomar, los informes que tuvo que realizar y la documentación que tuvo que pedir y que todo estuviera dentro de la normativa y es cuando ellos recién toman la decisión de desvincular a estas personas

Señala que producto de esta investigación fueron despedidas 12 personas y en el informe estaban nombradas 89 personas que estaban involucradas que pudieron derivar de una acumulación excesiva o falta de control.

En cuanto al criterio para despedir a la señora Gloria, señala que dentro de las personas como más faltas ella estaba en el segundo lugar con 45.000.000 millones en compra con 300.000 puntos acumulados, 160 tarjetas de crédito diferentes, 8.000.000 de descuento, y esos fueron los criterios que utilizó básicamente la gerencia.

#### Contrainterrogatorio

En cuanto a qué empresa fue la que le solicitó el informe de auditoría, señala que fue Cencosud y que trabaja para dicha empresa en la actualidad; que el Centro de Servicios Compartidos Argentina, es parte de Cencosud, es un área de aquella, no es una empresa externa trabaja para Cencosud de igual manera que el área de fidelidad, y básicamente solicitó bases de datos de medios de pagos para saber si esa compra se realizó en tal fecha, y cuál fue el medio de pago utilizado para esta compra, también aparece en esta base de datos, si se hizo con efectivo, con tarjeta de débito o de crédito.

En cuanto a si el Centro de Servicios Compartidos Argentina, le proporcionó esa información de las compras con los números de tarjetas, señala que sí.

En cuanto a si tuvo a la vista al hacer el informe el reglamento interno de orden, higiene y seguridad de Easy Retail S.A, señala que lo conoce, al menos lo específico para realizar la investigación.

En cuanto a si al momento de efectuar la auditoría encomendada por Cencosud se ciñó al procedimiento de investigación que contiene el Reglamento interno de orden, higiene y seguridad de Easy Retail S.A., señala que sí.

En cuanto a la entrevista al trabajador que señala ese procedimiento de investigación que contiene el Reglamento interno de orden, higiene y seguridad de Easy Retail S.A, señala que a él no le correspondía realizar esa entrevista.





En cuanto a si los meses que estuvo, pudo entrevistar a los trabajadores, de los cual hizo el informe, señala que tuvo conversaciones con muchos trabajadores, y no sabe, si se le puede llamar entrevista o no, pero, es parte su investigación. En cuanto a si se solicitó o no a los trabajadores investigados, alguna clase de descargos por escrito del resultado de la investigación, señala que por su parte no, y lo desconoce si lo realizó la alta gerencia, ya que él es la parte del área de control, eso lo puede hacer cualquier supervisor o gerencia o cualquier otra persona de la compañía.

Con respecto al estudio acabado que realizó en su auditoría y si fue posible constatar que el sistema de acumulación de puntos Cencosud es infalible o tiene fallas, señala que si todo fuera infalible no existiría control interno, ni auditoría, no existiría ninguna empresa de control, todas la empresas tienen algún tipo de fallas, nada es infalible, y para eso están ellos, para buscar cada una de las falencias, por eso, también existe gente que mal intencionada, que hace mal utilización de los beneficios, al menos el sistema que estaba rigiendo Cencosud, específicamente Easy, esta explícito en el reglamento interno, disponible para cada uno de los colaboradores, hace bien específico, que no puede hacer mal uso de los puntos ni los descuentos, para ello debe entregar su cedula de identidad o su identificación o credencial al cajero tiene la obligación de tomar esa cedula de identidad e ingresar el rut, si una persona x que no sea funcionario dicta solamente su rut sería una falta del cajero, por no solicitar la credencial o la cedula de identidad.

En cuanto a si los cajeros deben solicitar la cédula, cómo explica que su informe se exprese que en horario de trabajo aparecía la trabajadora comprando en otra sucursal, señala que, son personas que están mal utilizando su código, de cada uno de los funcionarios.

En cuanto a que si la falta sería con respecto a la cajera que está recepcionando la compra, señala que así es.

**QUINTO:** Por su parte, la demandante incorpora la siguiente prueba:

**Documental:**

- 1.- liquidaciones de sueldo desde el mes de mayo 2019 a julio de 2019, ambas inclusive.
- 2.-presentación de reclamo ante la Inspección Provincial del Trabajo de Los Andes, de 19 de agosto de 2019.
- 3.-acta de comparendo de conciliación celebrado ante la Inspección Provincial del Trabajo de Los Andes, de 29 de agosto de 2019.
- 4.-copia contestación de demanda, en la causa laboral, “Jeria con Easy Retail S.A.”, RIT T-13-2019 de Primer Juzgado de Letras de Los Andes.

**Confesional**

Presta su declaración en representación de la demandada Easy Retail S.A., el Sr. Jorge Moya Campos.

Señala que su empleador es EASY RETAIL.



En cuanto al procedimiento de la auditoría interna realizado en Easy Retail, señala que se realizó la auditoría en el año 2019, donde se investigó acumulación de puntos del personal, durante el período 2018, y se encontraron irregularidades que ocasionaron la desvinculación de algunas personas.

En cuanto a si recuerda a cuántas personas se desvincularon con respecto a ese informe, señala que fueron 12 o 13 que no lo recuerda bien, que el motivo de su desvinculación fue el mal uso de beneficios, con respecto al descuento de personal y acumulación de puntos.

Con respecto a cuantas personas trabajaban en Easy Retail al momento de realizarse el informe de auditoría, señala que aproximadamente unas 150 a 155 personas en esa fecha; que tuvo conocimiento del informe realizado y que se nombran aproximadamente 80 personas que eventualmente podrían estar involucradas en esta acumulación indebida de puntos.

En cuanto al motivo de por qué se desvincularon solo 12 o 13 personas, señala que esas personas que fueron desvinculadas, según el análisis que se hizo, la investigación y viendo los antecedentes, no había duda, que estaban haciendo mal uso de la acumulación de puntos y un mal uso de todos estos beneficios.

Asegura que con las otras 80 personas restantes, cabía algún margen de duda, que no hiciera seguro saber, si estaban haciendo mal uso de la acumulación, y que, por un criterio de la gravedad de los hechos, se determinó sacar a estas 13 personas, o 12 no recuerdo bien.

Con respecto a si se sacaron a las personas que tenían la acumulación más alta, señala que sí así es, las 12 más altas.

En cuanto al momento de efectuar el informe, y al momento de tomar la resolución del despido, tuvo injerencia en eso, señala que sí y en relación a si el despido se acogió a lo que señala el reglamento interno higiene y seguridad de Easy Retail S.A, asegura que siempre se acogen a esos documentos. Señala que no recuerda, sí en el reglamento sale la cláusula en donde los trabajadores tienen derecho a realizar los correspondientes descargos.

En cuanto a las sanciones que contiene el reglamento interno de higiene y seguridad de Easy Retail S.A, con respecto a los trabajadores, señala que sí recuerda cuáles son los tipos de sanciones, existen varias situaciones, como la amonestación verbal, amonestación escrita, carta de desempeño, amonestaciones con copia a la Inspección del Trabajo y despido.

En cuanto a si conoce a la demandante, señala que si, la conoce, no recuerda en estos momentos cuánto tiempo trabajó ella para Easy Retail y si alguna vez fue amonestada.

En cuanto a si participó en el informe de auditoría de Cencosud, señala que no, eso lo hizo el departamento de auditoría, que a él solo se le consultó cuando llegó al local el departamento de auditoría en febrero del 2019, solicitando un montón de antecedentes para investigar, un supuesto fraude que podría haberse estado dando en la tienda, para eso nos solicitó, el



departamento de auditoría el contrato de trabajo, reporte y demarcación, carpeta de los colaboradores, ese tipo de cosas.

En cuanto a por qué motivo él no se dio cuenta de esta acumulación excesiva de puntos, señala que efectivamente ellos se dieron cuenta en diciembre, enero más o menos, que fue cuando solicitaron la auditoría, pero durante todo el 2018 hubo una mala práctica que se estaba generando que era acumular puntos de algunas personas y a nosotros nos llegaban un reporte cuando habían acumulaciones sobre 5 transacciones diarias y las personas que estaban acumulando sabían esto, por eso acumulaban solo 4 transacciones diarias, por lo tanto no salían en los reportes ordinarios que nosotros revisamos.

Con respecto a si los trabajadores de Cencosud se les permite incorporar algún familiar al beneficio de acumulación puntos, señala que si, se les permitía y se les permite.

En cuanto a cómo le constan los hechos, señala que por el informe de auditoría, dónde salen todas las transacciones, que realizó compras por cerca de 45 millones de pesos, en un año utilizando 170 tarjetas de crédito de distintas personas que no eran ella, dejando en evidencia que ella había facilitado su rut para acumulación de puntos y para el descuento del personal para que estas personas le transfirieran estos puntos a Gloria Inostroza, y tenemos certeza de eso porque canjeó los puntos.

En cuanto a si alguna vez sorprendió a doña Gloria Inostroza haciendo alguna acumulación de puntos, señala que no.

**Testimonial:**

La parte demandante prescinde de la rendición de la presente prueba.

**Exhibición de documentos:**

Se deja constancia que la parte demandante en este acto prescinde de la rendición de dicha prueba.

**SEXTO:** que en primer lugar corresponde hacerse cargo de la alegación de la parte demandante en torno a que el tribunal no debe valorar la prueba consistente en el informe realizado por la parte demandada, toda vez que se estarían utilizando al efecto datos personales de la demandante sin su autorización, lo que atentaría contra la ley 19.628. Sin embargo, al incorporar la prueba, no se ha probado que el informe que se pretende excluir se haya obtenido de manera ilícita, toda vez que es el mismo artículo 4 de la ley ya citada, que señala “Tampoco requerirá de esta autorización el tratamiento de datos personales que realicen personas jurídicas privadas para el uso exclusivo suyo, de sus asociados y de las entidades a que están afiliadas, con fines estadísticos, de tarificación u otros de beneficio general de aquéllos”. Y dado que este informe lo realizó la demandada en su beneficio, cual era, definir qué estaba ocurriendo con lo que ellos consideraban irregularidades en la



acumulación de puntos obtenidos por sus trabajadores, dicha alegación será desestimada.

**SÉPTIMO:** que los hechos referidos por la demandada en la carta de despido, consisten en que la demandante habría realizado muchas transacciones con descuento en la tienda Easy de Los Andes, utilizando múltiples tarjetas bancarias. Que según la investigación realizada, se lograría inferir que habría facilitado, transmitido o comunicado a terceros su rut para efectuar transacciones con el descuento de trabajador. Indicando que en razón de dichos descuentos la compañía dejó de percibir como ingreso operacional, todo lo derivado de la utilización de su rut, perjuicio que se vería incrementado por los canjes de puntos del programa de fidelidad, asociado a estas compras. Y que además se habría detectado que se utilizó el rut en compras efectuadas en tanto se encontraba desarrollando funciones en la tienda, faltando así a los procedimientos establecidos, realizando transacciones comerciales o compras en la tienda, durante el cumplimiento de su jornada laboral. Y en definitiva, se le acusa de haber obtenido el beneficio de la acumulación y posterior canje de puntos Cencosud, todo vulnerando su contrato de trabajo y los instructivos en relación a la utilización del sistema de descuento en compras y el sistema de acumulación de Puntos Cencosud, cuyas condiciones aceptó en su oportunidad.

**OCTAVO:** que tratándose de una acción por despido injustificado, correspondía a la parte demandada aportar la prueba necesaria para acreditar la causal invocada, lo que intentó hacer con la prueba documental y testifical ofrecida. En este sentido, el informe acompañado da cuenta de irregularidades ocurridas en la acumulación de Puntos Cencosud, donde aparecen involucrados muchos de los trabajadores de Easy Los Andes; que dicha investigación está relacionada con una denuncia anónima realizada el 12 de febrero de 2019, por lo que , según el mismo informe, para verificar la veracidad de la denuncia e intentar determinar las responsabilidades del caso, solicitaron a la gerencia respectiva el detalle de la acumulación de puntos por cada trabajador del local afectado y mediante la gerencia de sistemas obtuvieron la información respecto de los medios de pago utilizados durante el año 2018. Resultado, 89 de los 150 trabajadores de la sucursal evidenciaron compras con descuentos al personal y acumulación de puntos, en muchos casos, por importes relevantes en relación a los ingresos que perciben por las funciones que desempeñan en la tienda; que además existiría acumulación cruzada de puntos; que parte de las transacciones se realizaron en momentos en que los empleados del local se encontraban trabajando, incumpliendo así los procedimientos vigentes. Finalmente, concluye dicho informe que la administración del local Easy Los Andes no cumplió con lo dispuesto en el procedimiento de control de fraude del Programa de Fidelidad de la Compañía, en orden a verificar la adecuada acumulación de puntos por parte



de los trabajadores del local, lo cual impidió detectar oportunamente las malas prácticas prohibidas expresamente en el Reglamento Interno de Easy y su procedimiento de descuento a trabajadores; que tampoco se habría cumplido con la exigencia de la identificación del personal al momento del descuento; que gran parte de las compras se realizaron dentro de los horarios laborales de los trabajadores; que dado el volumen de las compras y descuentos, se desprende que éstas se realizaron de forma maliciosa y faltando al espíritu del beneficio que ha otorgado la compañía a sus colaboradores y a las definiciones del Reglamento Interno. Termina señalando que consecuentemente, se puede inferir que el actuar de los colaboradores de Easy Los Andes ha provocado perjuicios a la Compañía, toda vez que afectó el margen operacional (M\$175.633, durante el año 2018) y ha supuesto mayores costos al Programa de Fidelidad (más de 10 millones de puntos canjeados en el 2018)

Que por otra parte, presentó como testigo a un auditor interno, don Reinier Rudolf, quien fue una de las personas que realizó el informe al que se ha hecho mención precedentemente, y que en general, corrobora lo expuesto en este último, explicando que la investigación comienza a raíz de una denuncia anónima, paralelamente con un análisis de rentabilidad de la administración del local de Los Andes, que habría indicado que su rentabilidad no aumentaba, razón por la cual, él y una compañera de trabajo de ese tiempo fueron designados para investigar al respecto, en febrero de 2019; que explicó también cómo funciona la acumulación y canje de puntos, exponiendo cómo realizó la auditoría y en definitiva concluyendo que el rut de la trabajadora demandante, la señora Gloria Insotroza, acumuló puntos en exceso, encontrándose dentro de las personas con más puntos acumulados, realizando compras incluso en horario laboral, lo que estaba estrictamente prohibido. Por su lado, la absolución del representante de la demandada, obviamente constata que la demandante habría sido justificadamente despedida por la realización de la auditoría y que a pesar que eran muchos los trabajadores que cometieron esas faltas, se despidió a los que tenían más transacciones, realizadas con múltiples tarjetas bancarias y que canjearon puntos. Todo, basándose en el mismo informe, ya que como tampoco lo hizo el testigo, en ningún momento declaró haberse entrevistado con las demandantes, a fin de aclarar la situación o de aplicar alguna medida disciplinaria a raíz de tan larga investigación.

Los demás documentos acompañados, dan cuenta de las obligaciones que tienen los trabajadores de Easy y la respectiva aceptación de las mismas, por parte de la demandante; de las remuneraciones pagadas, de los instructivos existentes para el procedimiento de descuentos, acumulación de puntos y canje de los mismos; de la asistencia de la actora los últimos cuatro meses del 2018 y enero de 2019; y documentos que a pesar de individualizarse por la demandada como boletas, consisten en un documento con datos de lo que



podría ser una boleta, pero con información en parte ininteligible y sin el respectivo timbre electrónico, carecen de la formalidad que pretende darle la demandada, y por lo tanto, de la consistencia necesaria para tener por probado que fue la demandante quien utilizó o facilitó su rut en las compras realizadas en horario laboral.

**NOVENO:** que ahora se debe determinar si es suficiente la prueba referida, para dar por probados los hechos de la carta de despido, teniendo en cuenta que esta es la sanción máxima que puede sufrir un trabajador, por la cual se le desvincula sin derecho a cobrar indemnización alguna. Por tal razón, no debe quedar duda respecto de la participación e imputabilidad que le corresponde en los hechos de que se le acusa. En este caso, la prueba allegada al efecto, se considera insuficiente, toda vez que la principal, es el informe que emana de la propia demandada y la respectiva declaración del testigo, quien en la actualidad trabaja para Cencosud, holding al que pertenece Easy, lo que puede comprometer su imparcialidad. En todo caso, el señor Rudolf en ningún momento manifestó haber comprobado la participación de la demandante en los hechos imputados, más allá de los datos que le entregaron las gerencias, datos obtenidos del propio sistema de control de la demandada. En efecto, a la demandante se le acusa de haber incurrido en falta de probidad e incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato, dado que de la auditoría realizada se pudo “inferir”, según los puntos acumulados por la demandante y las tarjetas bancarias utilizadas, que facilitó, transmitió o comunicó a terceros su rut, para efectuar transacciones con descuento, habiendo dejado de percibir la Compañía una gran suma, por dichos conceptos. Y que por el hecho de canjear los puntos, se entiende que conocía la situación anterior. Por último, se le imputa que se registraron operaciones con su rut, mientras se encontraba en horario laboral, todo, vulnerando el sistema de descuento en compras y el sistema de acumulación de puntos, para lo cual se presentaron los documentos que la demandada individualizó como “boletas”, pero al tratarse de simples documentos que emanan de la demandada, carecen de la formalidad que ésta pretende darles, y por lo tanto, de la consistencia necesaria para otorgarle algún valor probatorio. En cuanto a la facilitación de su rut a terceros, sólo resulta una inferencia, toda vez que lo que se ha probado, es que el rut de la demandante fue utilizado en diferentes compras, pero no que haya sido ella quien facilitó su rut para dicho efecto. Consecuentemente, tampoco puede responsabilizársele de las supuestas pérdidas que manifiesta haber sufrido la demandada, las que tampoco fueron probadas en juicio, ya que sólo se señalaron cifras referentes a sumas que tienen que ver con los descuentos, más no con reales pérdidas de la empresa, no pudiendo saber además, si las compras realizadas se habrían concretado a todo evento. En cuanto al canje de puntos, solo se cuenta con un recuadro que aparece en la auditoría realizada por el auditor interno, donde indica quienes



hicieron canje de puntos y los montos, más no existe mayor información al respecto, ni comprobantes de haber recibido las demandantes el canje respectivo, como se hace regularmente, cuestión que es de público conocimiento. Por último, en relación con haber efectuado compras en horario laboral, solo se cuenta con lo expuesto en el mismo informe, donde se describe a modo de “ejemplo”, en un recuadro, compras efectuadas por colaboradores dentro del horario laboral. Sin embargo, dicha prueba emana de la propia demandada, que aunque fue corroborada por un testigo, se trata de un dependiente de la misma, lo que a todas luces le resta imparcialidad. Se extraña una prueba más objetiva, ya que la causal de término implica que quede plenamente demostrada la conducta, por hechos serios, concretos y comprobables, ya que atendido el régimen proteccional laboral, no se puede justificar un despido por la vía de las presunciones.

**DÉCIMO :** que dentro de la prueba aportada por la parte demandante, encontramos la contestación de la demandada realizada en causa de tutela rol T-13-2019 ante este mismo tribunal, en la que la demandada reconoce que se ha visto obligada a optimizar recursos y procesos; que la reestructuración requerida, no solo los ha afectado a ellos, sino que al retail en general, tal como se apreciaría en el Informe de percepciones de negocios del mes de febrero de 2019 del Banco Central, en que se indica que las ventas resultaron por debajo de lo previsto. En definitiva, expresa que Easy ha debido adaptar el modelo de negocios de modo de optimizar recursos, lo que ha incluido la desvinculación de varios trabajadores a lo largo del país. Lo anterior llama la atención y se contradice con lo señalado por la demandada en esta causa, en orden a que hubo pérdidas y poca rentabilidad a raíz del exceso de descuentos y puntos acumulados de manera irregular. Precipitando así, la aseveración de la demandada en relación con el gran perjuicio económico que le causó la demandante, dado que éste se habría generado por otras razones.

**DÉCIMO PRIMERO:** que por último, el hecho que la demandada no haya tomado las medidas necesarias para fiscalizar y controlar el correcto funcionamiento del programa de puntos, tratando de endosar dicha responsabilidad a sus trabajadores, quienes también son beneficiarios, no la libera de ésta, más aún cuando es su propio informe el que señala “la Administración del local E900 Easy Los Andes, no cumplió con lo dispuesto en el procedimiento de control de fraude del programa de Fidelidad de la Compañía” Entonces cabe preguntarse: ¿Por qué el sistema no bloquea a una persona que ha acumulado puntos en exceso? ¿Por qué se permitiría el canje de puntos acumulados “fraudulentamente”?

**DÉCIMO SEGUNDO:** que por los motivos precedentes y del análisis de la totalidad de la prueba rendida, no puede más que estimarse que las causales de despido aplicadas a la demandante resultan indebidas, ya que no se logró probar fehacientemente la existencia de los hechos descritos en la carta de



despido, sin que el resto de los antecedentes probatorios rendidos, incorporados y sin valoración pormenorizada en esta sentencia, alteren lo concluido.

**DÉCIMO TERCERO:** que en relación al bono que solicita la demandante que se le pague, no se incorporó prueba alguna, por lo que dicha petición será desestimada. En cuanto a haber operado el perdón de la causal, no habiéndose probado fehacientemente los hechos descritos en la carta de despido, resulta inoficioso pronunciarse respecto de la misma.

**DÉCIMO CUARTO:** que conforme a las liquidaciones de remuneraciones acompañadas, correspondientes a los últimos tres meses previos al despido, ocurrido el 19 de agosto de 2019, la última remuneración, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 172 del Código del Trabajo y de acuerdo a lo solicitado en el libelo pretensor, para efecto de las indemnizaciones que se ordenarán en lo resolutive de este fallo, ascienden a la suma de \$565.691 (quinientos sesenta y cinco mil seiscientos noventa y un pesos)

Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en los artículos 160, 163, 168, 172, 173, 446 y siguientes del Código del Trabajo, se declara:

**I.-** Que se acoge la demanda deducida por doña **Gloria Edith Inostroza Báez**, en contra de **Easy Retail S.A.**, declarándose que el despido de la demandante fue indebido.

**II.-** Que la demandada deberá pagar a la demandante, las siguientes sumas:

- a) \$565.691, por concepto de indemnización por aviso previo.\_
- b) \$2.262.764, por concepto de indemnización por años de servicio.
- c) \$1.810.211, por concepto de incremento de un 80% del artículo 168, inciso primero letra c) del Código del Trabajo.

**III.-** Que no se hace lugar al pago del bono de gestión solicitado.

**IV.-** Que no se condena en costas a la demandada, por no haber resultado totalmente vencida.

**V.-** Que las sumas ordenadas pagar se reajustarán y generarán intereses en la forma que disponen los artículos 63 y 173 del Código del Trabajo

**VI.-** Ejecutoriada la sentencia, cúmplase lo dispuesto en ella, dentro de quinto día y, en caso contrario, certifíquese dicha circunstancia y pasen los antecedentes a la Unidad de Cobranza Laboral y Previsional.

Notifíquese a las partes por correo electrónico y archívese en su oportunidad.





**RIT O-61-2019**

**RUC 19- 4-0225569-5**

Dictada por Marta Andrea Fuentes Villanueva, Juez no inhabilitada del  
Primer Juzgado de Letras de Los Andes.

En Los Andes a doce de agosto de dos mil veintiuno, se notificó por el  
estado diario la resolución precedente.



A contar del 04 de abril de 2021, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>