

Santiago, trece de octubre de dos mil veinte.

VISTOS, OIDOS Y CONSIDERANDO:

1. Que en este juicio **doña PILAR YERALDINE GONZALEZ MONSALVE**, domiciliada en Los Mares 6203, Peñalolén , ha interpuesto demanda por despido injustificado en contra de **ADT SECURITY SISTEMAS S.A.**, representada por Felipe García , ambos con domicilio en Alfredo Barros Errazuriz 1973, Providencia; en razón de haber prestado servicios, como ejecutiva de despacho y medios, desde el 2 de noviembre de 2015 al **18 de junio de 2019**, fecha en que fue despedida, por incumplimiento grave de las obligaciones contractuales (art. **160 N°7** del CT), en razón de haber tenido el día 16 de junio de 2019 un altercado con una compañera de trabajo (Nicole Rojas), habiendo ya sido amonestada por episodios anteriores. Explica que muchas veces fue felicitada por su desempeño y que nunca fue retroalimentada, negando haber sido amonestada por su conducta, y si bien reconoce problemas anteriores con otros trabajadores, señala que estos fueron superados. Del mismo modo señala que Nicole Rojas tiene problemas para relacionarse con las personas y que el mal clima laboral obedece a la excesiva carga de trabajo. Agrega que un grupo de sus compañeros escribió una carta a la jefatura en su defensa. Solicita se declare injustificado el despido y se condene al pago de indemnizaciones legales y recargo legal, con reajustes, intereses y costas.
2. Que la demandada reconoció la relación laboral, el cargo y la remuneración, sin embargo defendió la causal del despido sobre los hechos que la misma actora reconoce en su demanda, imputando que **injuró e intentó golpear a una compañera de trabajo** (Nicole Rojas) porque quiso subir la temperatura del aire acondicionado, el día 16 de junio de 2019, lo que -unido a faltas al protocolo y hechos acaecidos anteriormente, por los que fue amonestada- califica como un incumplimiento contractual con caracteres de habitualidad y reiteración, que influye en el ambiente laboral y que infringe la cláusula decimosegunda de su contrato de trabajo, la que -a su vez- remite al reglamento interno que exige “buen trato”. Solicita el rechazo de la demanda.



3. Que no se encuentra discutido en autos la relación laboral entre las partes desde el 2 de noviembre de 2015, en labores de “ejecutiva de despacho y medios” y el despido de fecha 18 de junio de 2019, en que se invocó por la empleadora el incumplimiento grave de las obligaciones contractuales por parte de la actora (art. 160 N°7 del CT), cumpliendo con las formalidades legales. Tampoco se discute la remuneración mensual que debe servir de base de cálculo de las indemnizaciones, la que asciende a \$721.348.
4. Que siendo un juicio por despido injustificado, y atendido lo dispuesto en el art. 454 -parte final- del código de trabajo, la controversia fáctica se reduce a revisar la efectividad de los hechos formulados en la carta de despido, que – en lo pertinente- señala lo siguiente:

“2.1 Antes de ahondar en los hechos puntuales que motivan su desvinculación, me parece relevante detenerme en los reiterados incumplimientos a sus obligaciones contractuales y a las amonestaciones que usted ha recibido producto de estos en el último año, en este sentido cabe destacar que desde el mes de julio del año 2018 a la fecha ha recibido tres cartas de amonestación y otras tantas amonestaciones verbales, por faltar a los procedimientos establecidos por ADT para el correcto procesamiento de las señales y activaciones de alarma y especialmente por haberse visto involucrada en graves, reiteradas y violentas agresiones verbales y otros malos tratos, conductas ofensivas e injuriosas y otras faltas de respeto en general en contra de otras trabajadoras de ADT, destacando que esta última conducta ha sido recurrente en usted.

Las infracciones mencionadas precedentemente, no solo han perjudicado directamente a la empresa y a sus clientes, permitiendo que situaciones de emergencia hayan sido mal procesadas y que clientes hayan sido mal atendidos, sino también que se haya afectado el normal y buen funcionamiento del área en la que se desempeña, perturbando a todo su entorno y especialmente a sus compañeros que han sido víctima de su conducta generando un clima laboral hostil.



2.2. Hechos que motivan su desvinculación. Sin restarle gravedad a los hechos descritos en el numeral precedente, lamentablemente nos hemos vistos en la necesidad de terminar su contrato de trabajo, según lo establecido en la el número 7° del artículo 160 del Código del Trabajo, por haber incurrido en los siguientes incumplimientos graves a las obligaciones que este le impone: **A)** Con fecha 07 de julio de 2018, usted, estando dentro de las dependencias de ADT y de su jornada laboral, se vio involucrada en un altercado con una compañera de trabajo, procediendo a agredir verbalmente e injuriar a la señorita Deysi Barrera León, con insultos y groserías que le profirió gritando de forma violenta, producto de esta situación, usted fue amonestada por escrito mediante el envío de una carta el día 01 de agosto de 2018, instancia en la que se la advirtió que su actuar constituía una infracción manifiesta y grave al Reglamento de Higiene y Seguridad y al Código de Ética de Johnson Controls y que de persistir sería causal de término del contrato de trabajo, copia de esta carta fue enviada a la Dirección del Trabajo. **B)** Cabe recordar, que este episodio de violencia no es el primero a su haber, tiempo antes de su altercado con Deysi Barrera, usted se vio envuelta en otra disputa de similares proporciones y características con su compañero de trabajo don Marcelo Cáceres Garrido, a quien agredió y hostigó verbalmente con insultos y garabatos lanzados a gritos dentro de la Central de Monitoreo, razón por la cual, ese mismo día, su jefe le llamó la atención verbalmente y se le advirtió que este comportamiento no está permitido dentro de la empresa y que no se podía volver a repetir. **C)** A pesar de las advertencias y retroalimentación entregadas en los casos anteriores, con fecha 01 de agosto de 2018, se le volvió a amonestar por carta producto de otro hecho del mismo tipo, la que incluyó, al igual que en los demás casos, fuertes gritos, insultos y ofensas, todo con un vocabulario grosero y violento. **D) Con fecha 16 junio 2019, ante la solicitud de sus compañeras de trabajo de subir la temperatura de la calefacción, usted las enfrentó de forma inapropiada y muy violenta, generando una nueva pelea con sus compañeras de trabajo. La situación se vio agravada cuando minutos después, su compañera Nicole Celeste Rojas Mancilla, a solicitud de varias de las personas**



que compartían el turno nocturno, aumentó un par de grados la temperatura del termostato de la sala de monitoreo a fin de hacer más agradable el clima al interior de la Central de Monitoreo, momento en el cuál usted procedió a gritarle de forma muy agresiva y empleando un vocabulario muy ofensivo y soez. No conforme con lo anterior, intentó pegarle a su compañera, lo que solo fue evitado por la intervención de las demás personas que se encontraban en el lugar, ante lo cual usted ofreció e incitó a la afectada a continuar con la riña a la salida del trabajo, mientras continuaba con los insultos y denostaciones en contra de la señorita Nicole y las demás personas que se encontraban trabajando. E) Las repetidas faltas de respeto, provocaciones y episodios de violencia han producido un evidente deterioro del ambiente al interior de la sala de monitoreo y un malestar general de sus compañeros de trabajo que ha puesto en grave riesgo el correcto y oportuno cumplimiento de sus deberes. F) Sus faltas disciplinarias y de conducta no ha sido las únicas infracciones a sus obligaciones, como bien ya lo adelantaba al comienzo de esta carta, usted también ha caído en faltas a los protocolos y procedimientos establecidos por ADT para el procesamiento de señales, la más grave ocurrida el día 05 de enero de 2019, cuando recibió un procedimiento de alarma de robo de la cuenta TS0-835F, la que debió haber ingresado a la plataforma Alpha III, lo que usted no realizó, exponiendo gravemente a ADT por su falta de servicio en una situación de emergencia real, no solo a la pérdida de un cliente sino que también a sanciones por incumplimiento a la ley de protección de los derechos de los consumidores y a la responsabilidad civil derivada de la falta de servicio.

5. A modo de resumen, y eliminando las reiteraciones de los puntos 2.1. y 2.1, el despido se funda –esencialmente- en los hechos descritos en el literal **D)** del punto **2.2** de la carta, acaecidos el **16 de junio de 2019**, cuando se le imputa a la actora haber *enfrentado de manera inapropiada y muy violenta* la solicitud de sus compañeras de trabajo de subir la temperatura de la calefacción, **“generando una nueva pelea”**, la cual “se vio agravada unos



minutos después” cuando Nicole Rojas subió un par de grados la temperatura del termostato. En ese momento se le imputa haberle gritado “de forma muy agresiva y empleando un vocabulario muy ofensivo y soez” e intentar “pegarle a su compañera, lo que solo fue evitado por la intervención de las demás personas que se encontraban en el lugar, ante lo cual usted ofreció e incitó a la afectada a continuar con la riña a la salida del trabajo, mientras continuaba con los insultos y denostaciones en contra de la señorita Nicole y las demás personas que se encontraban trabajando”. Este hecho está enmarcado en una acusación de reiterados incumplimientos a sus obligaciones contractuales por conductas de faltas de respeto y disciplina apoyadas fundamental y concretamente en tres amonestaciones escritas anteriores, referentes a dos episodios de agresión verbal en contra de Daysi Barrera (el 7 de julio 2018), una mención especial (aunque sin amonestación ni fecha) a un altercado con Marcelo Cáceres y una falta al procedimiento el 5 de enero de 2019.

6. Que para acreditar los hechos de la carta la demandada incorporó la siguiente prueba: Contrato de trabajo y anexos suscritos entre las partes de fecha 02 de noviembre de 2015, su anexo de 03 de abril de 2017, carta de despido y comprobantes de envíos, Informe de registro de asistencia de la trabajadora correspondiente al mes de junio de 2019, copia del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y comprobante de recepción del mismo, suscrito por la demandante con fecha 02 de noviembre de 2015, copia íntegra del Código de ética de la compañía, comprobante de recepción del Código de ética de la compañía, de fecha 02 de noviembre de 2015, **carta de amonestación de fecha 10 de julio de 2018** por agredir verbalmente a ejecutiva Srta. Deysi Barrera León el 7 de julio de 2018, carta de amonestación **de fecha 01 de agosto de 2018** por agredir verbalmente a doña Deysi Barrera León el 7 de julio de 2018, carta de amonestación de fecha **09 de enero de 2019** a la trabajadora por no atender un procedimiento de robo, tres comprobantes de constancia laboral subida a la página web de la Dirección del Trabajo, con fecha 09 de agosto



de 2018, 27 de septiembre de 2018 y 14 de enero de 2019, descargos presentados por la trabajadora de carta de amonestación cursada de fecha 20/07/2019. Aportó la declaración de **Luis Silva**, jefe de la “sección despacho y medios” y jefe directo de la actora (Pilar González), quien dio cuenta de tres situaciones en que la actora tuvo diferencias con tres trabajadores y “se excedió” en el trato, habiéndolos agredido (verbalmente), habiéndose tomado todas las medidas de retroalimentación y amonestación, siendo la última la más grave (Nicole Rojas). Explicó los dos primeros episodios en que la actora no respondió de buena forma, con garabatos y descalificaciones y señala que habló con ella y ésta reconoció que perdió el control, se le advirtió que era una falta grave, se le amonestó y entendió que debía controlarse, hasta el último incidente con Nicole Rojas en que la demandante se enojó porque ésta apagó el aire acondicionado y la agredió con gritos y garabatos, debiendo intervenir otros ejecutivos para frenar el problema. El **no estuvo presente en el hecho**, pero se lo contaron, y conversó con ella y le dijo que no se podía aceptar porque la compañía no tolera la agresión verbal y se produce una reiteración de conductas complejas. Contra examinado reconoció que la actora fue escogida “miss simpatía” en una oportunidad por sus propios compañeros en el día del operador, **reconoció que tenía buenas relaciones con sus compañeros**, pero se veía sobrepasada en situaciones de conflicto. Supo también de una carta que trabajadores enviaron a Rodrigo Miranda donde hacían mención a cierto hostigamiento de Nicole Rojas a Pilar González, pero lo investigó y nadie aportó antecedentes. Son 120 trabajadores en monitoreo y sabe que el boletín incorporado hace mención a una buena gestión de la actora que frustró un robo, lo que es un antecedentes de felicitación. Aclaró que no presencié los hechos del 16 de junio de 2019 (episodio con Nicole Rojas) pero le fue reportado al día siguiente por los ejecutivos del área. Los incidentes relatados fueron en un plazo de dos años. También trajo el testimonio de **Marcelino Seguel**, ejecutivo de despacho de medios, quien señaló que fue compañero de trabajo de la actora y fue testigo de una discusión que esta tuvo con una compañera (Nicole Rojas) por haber parado el aire acondicionado y fue “agresiva”,



aunque no recuerda las palabras. Explica que estaba muy alterada y en ese descontrol la discusión fue subiendo de tono, aunque Nicole no perdió el control y eso ayudó a que la situación se detuviera. Supo -por comentarios- que antes había tenido un par de situaciones con otros compañeros y señala que no es común que existan ese tipo de reacciones en el área de trabajo. Contra examinado señaló que Pilare s una buena compañera y se llevó muy bien con ella, sabe que es buena mamá y que seguramente eso le traía cansancio, no sabe de stress y declara que ahora ha mejorado el sistema de turnos. Por último la declaración de **Rodrigo Miranda**, gerente del área de monitoreo, quien reiteró tener información del altercado de la actora con una persona de su turno, refiriendo improperios y amenazas de por medio, lo que supo a través del supervisor de turno, la jefatura de la actora y además habló con la gente del turno cuyas versiones coincidían con las de la afectada. Agrega que las faltas de respeto, gritos e insultos no son parte de un la convivencia normal y reconoce que a los días después le llegó un correo que hacía ver situaciones complejas de parte de Nicole pero no recibió antecedente alguno que se pudiera corroborar. Entiende que la actora le “ofreció combos” a la salida del turno y Nicole no le respondió.

7. Que, por su parte, la demandante incorporó- además- los siguientes elementos probatorios: Boletín informativo de monitoreo del mes de noviembre del año 2017, Diploma de reconocimiento de fecha 31 de mayo de 2019, Carta enviada a Rodrigo Miranda, firmada por 11 trabajadores, Correo electrónico de Domingo Javier Damián Pafián de fecha 24 de abril de 2019, Carta de amonestación de fecha 10 de julio de 2018, Carta de amonestación de fecha 01 de agosto de 2018, carta de Pilar González de fecha 20 de julio de 2018, Contrato de trabajo de fecha 02 de noviembre de 2015 y anexos, Informe detalle de asistencia desde el 01 de junio de 2016 hasta el 18 de junio de 2019. Además trajo el testimonio de **Guiselle Contreras**, quien fue compañera de la actora desde el 2015 y luego despedida el 3 de mayo de 2019, de modo que no estuvo presente en la discusión que funda el despido, tampoco recuerda con quien tuvo discusiones anteriormente, **Luis Vásquez**, quien fue compañero de trabajo



de la actora y da cuenta de su buen desempeño, no sabiendo de problemas de ningún tipo y añadiendo que existe un ambiente hostil por exceso de trabajo, reconoció haber tenido juicio por despido contra la empresa. Por último la declaración de **Diógenes Araya**, quien fue compañero de trabajo de la actora, y señaló saber que tuvo una discusión pero no fue más allá, siendo frecuente este tipo de discusiones. Agregó que se retiró en abril de 2018 porque era un trabajo muy estresante, que la actora era muy responsable y que Nicole tenía un carácter fuerte.

8. Que, con el mérito dela prueba rendida, se pueden tener por establecidos los siguientes hechos:

- a. La actora (Pilar González) -que se desempeñó desde el 2015-ha sido una buena trabajadora, con buenas relaciones y lazos de amistad entre sus colegas. Esto lo depusieron los tres testigos de la demandante y en parte lo reconoció su jefatura directa (Luis Silva) y Marcelino Seguel, como testigos de la demandada.
- b. La actora tuvo dos amonestaciones claras y acreditadas, una por conducta – en **julio de 2018**- y otra por una falta de procedimiento, en **enero de 2019**. La primera, por la cual recibió amonestación escrita, fue un desencuentro con una trabajadora de apellido Barrera, del cual no se sabe mucho más y, por la cual, se emitieron (confusamente) dos cartas de amonestación de diferente fecha, sin perjuicio que el testigo que fuera su jefatura directa (Luis Silva) dejó en claro que se trató de un solo evento. La segunda, es una falta de procedimiento a la que no se refirió su jefatura y no se relaciona con los hechos del juicio, más que por el hecho de ser una amonestación formalmente cursada.
- c. La actora, además de lo señalado en el literal anterior, en alguna fecha que no quedó establecida, tuvo un desencuentro con un compañero de apellido Cáceres, sin perjuicio, el incidente fue superado y se siguieron relacionando con normalidad, no recibiendo



amonestación escrita por la conducta en este desencuentro. Esto lo señaló claramente, quien fuera el jefe directo de la actora (Luis Silva), quien admitió que Cáceres con la actora siguieron trabajando juntos y no hubo más problemas.

- d. El día **16 de junio de 2019**, durante el turno de la noche, la actora tuvo una discusión con la trabajadora Nicole Rojas, a causa del aire acondicionado, la en la cual la actora se mostró alterada y demostró una conducta agresiva (sin poder establecer lo que dijo o hizo), a diferencia de Nicole Rojas que-frente a la discusión- no perdió el control y la situación se detuvo. Esto lo relató el **único testigo presencial** que se trajo a estos autos (Marcelino Seguel), quien no pudo recordar las palabras vertidas por la actora ni agregó mayores antecedentes, salvo en cuanto recuerda que la actora fue una buena compañera de trabajo.
9. Que con los hechos establecidos y teniendo presente que la carga de acreditar los hechos que se imputan le corresponde a la empleadora, el tribunal decide que la causal invocada no ha podido ser configurada por los siguientes argumentos:
- a. **Falta de acreditación respecto de la principal imputación de la carta de despido, cual es el intento de agresión física respecto de la trabajadora Nicole Rojas.** En efecto, la empresa -estando en inmejorables condiciones de traer prueba- sólo trajo a un testigo presencial, el cual no dio cuenta más que de una discusión con algún nivel de agresividad que no se ha podido determinar. En ningún caso el tribunal puede tener por acreditado que la actora habría enfrentado previamente a personas distintas de Nicole Rojas a causa del aire acondicionado (como lo sugiere la carta de despido) “generando una nueva pelea”. **Tampoco se acreditó que intentara “pegarle” a su compañera ni menos el ofrecimiento o incitación a una riña a la salida.** Esto resulta relevante, por cuanto el hecho más grave de la carta no ha resultado probado y sólo se ha referido



a ello (a instancia de esta juez) el representante de la demandada quien sólo posee un relato vago y oídas. Por lo demás, la carta y los testigos no señalan expresamente **cuáles fueron las palabras o frases injuriosas** proferidas por la demandante, por lo que se ha limitado al tribunal la posibilidad de calificar o entender lo agresivo o injurioso que se le atribuye.

- b. No existe tampoco un contexto acreditado de agresión previa, malas relaciones o incumplimientos de la trabajadora. En efecto se ha acreditado que se trataba de una buena trabajadora y buena compañera, elegida por sus propios compañeros como “miss simpatía” en una oportunidad y habiendo sido felicitada por la empresa por una gestión que logró frustrar un robo.
- c. Aun cuando se estime que –genéricamente- la actora tuvo una conducta inadecuada a juicio de sus superiores, cuesta subsumir esta conducta genérica en un incumplimiento contractual que pueda ser calificado de grave. En primer lugar porque **no hay una ninguna cláusula contractual que refiera a la conducta de la trabajadora en la relación con sus pares** durante el desempeño de sus funciones, pese a la detallada mención de prohibiciones contractuales, dentro de las que se incluye “familiarizarse” o crear vínculos con el cliente o las contratistas de la empresa o “comer o beber en la central de operaciones”. En segundo término, se ha acreditado que ella era una buena trabajadora, por lo que cumplió con lo que se obligó contractualmente a hacer (ejecutiva des despacho y medios) y por lo cual recibió su remuneración. La relación laboral, como toda relación humana, es una fuente de conflicto, por lo que el incumplimiento contractual, como su tenor literal lo indica, debe provenir de una obligación comunicada y asumida como parte del contrato, no bastando una simple referencia o reenvío al Reglamento Interno que es un documento que se crea, extingue o modifica de acuerdo al arbitrio unilateral de la empleadora. En este sentido, parece ser que la falta sería



reglamentaria y no contractual. Aunque -de haberse acreditado- y según su intensidad pudiese haber estado contenida en la ejecución de buena fe.

- d. Por último, llama la atención que del contrato de trabajo entre las partes se haga expresa y detallada mención a las evaluaciones desempeño que será objeto la trabajadora y en ellas no se contemple ningún ítem relativo a la buenas relaciones con sus pares, lo que resulta indicativo de que no parece ser algo relevante para el objeto del contrato de trabajo.

10. Que la restante prueba incorporada por la demandada no posee mayor probatorio, ya sea por lo dicho anteriormente o por no haber sido reconocida por nadie en juicio tratándose de un código de ética atribuido a un tercero. Tampoco se observa que la actora haya reconocido los hechos en su demanda y se recuerda que la demandada se desistió de su solicitud a que ésta absolviera posiciones.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los arts. 1, 5, 9, 160 N°7, 168, 172, 420, 425, 453, 454, 456 y 459 del código del trabajo, se resuelve:

I.- Que se acoge la demanda y se declara injustificado el despido del actor, condenando a la demandada al pago de las siguientes prestaciones:

- a. \$721.348, por concepto de indemnización sustitutiva del aviso previo
- b. \$2.885.392, por concepto de indemnización por años de servicio.
- c. \$2.308.314, por concepto de 80% de incremento legal.

II.- Que las sumas ordenadas pagar devengarán los intereses y reajustes legales

III.- Que no se condena en costas a la demandada, por estimar que tuvo motivo plausible para litigar.

RIT O-6132-2019

RUC 19- 4-0215951-3



**Proveyó don(a) PAOLA CECILIA DIAZ URTUBIA, Juez Titular del 2º
Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.**



A contar del 06 de septiembre de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>