

Santiago, veintiocho de marzo de dos mil veintidós.

VISTOS:

PRIMERO: Que, comparece MARIA LUISA VERA RIVERA, Chilena, cedula de identidad 17.876.775-5, profesión u oficio cajera de supermercado, domiciliada en Los Halcones 7.400, comuna de Pudahuel, y deduce denuncia en procedimiento de Tutela Laboral,

con ocasión de los hechos que motivaron el término de la relación laboral, en contra de su ex empleador JUMBO SUPERMERCADO ADMINISTRADORA LIMITADA, rut 96.988.680-4, representada legalmente por don CRISTIAN RUDLOFF ÁLVAREZ, cedula de identidad 7.694.369-9, representante legal, o por quien haga sus veces de acuerdo al artículo 4° del Código del Trabajo, ambos domiciliados en Av Kennedy N° 9001, Las Condes.

Expone que el día 05 de octubre de 2016, ingresó a prestar servicios para su ex empleador, Jumbo Supermercado Administradora Limitada, como cajera, función que desempeñó ininterrumpidamente hasta la fecha de su despido verbal comunicado con fecha 10 de abril de 2021, en las instalaciones ubicadas en Mall Arauco Maipú, Américo Vespucio 399 de la misma comuna.

Su jornada de trabajo era de 20 horas semanales, conforme a lo señalado en el contrato de trabajo.

La estructura remuneracional correspondiente a la que señalan sus respectivas liquidaciones de remuneraciones y que para los efectos del art.172 del Código del Trabajo, es ascendente a la suma de \$421.218 mensuales.

Fue despedida en forma verbal con fecha 10 de abril de 2021, en las instalaciones ubicadas en Mall Arauco Maipú, Américo Vespucio # 399 de la misma comuna.

El inicio de la relación fue buena, realizaba las labores para las cuales fue contratada y su ex empleador no tenía observaciones de ninguna clase referente a ellas. Lamentablemente



el día sábado 10 de abril de 2021, llegó a prestar servicios tal como lo indica el contrato de trabajo, efectuando el proceso rutinario de ingreso, dirigiéndose a sala de ventas y centro de cajas, procediendo a solicitar el fondo de dinero para la instalación de esta, -tal como cada semana-, designándosele por el “control volante”, Sr. Florencio Muñoz, su puesto de trabajo.

Todo se llevó con completa normalidad, comenzó a atender público, la mañana transcurría sin ningún tipo de vicisitud, hasta que, siendo aproximadamente las 10:30 horas, se acerca a la caja una supervisora, quien le indica que la Sra. Laura Levican, necesita urgente hablar con la actora, al llegar no solo estaba ella, sino también el administrador de local don Roberto Delgado.

En la oficina de este último, le solicita tomar asiento, y comienza a hablarle de los “Puntos Cencosud”, y el “mal uso del Rut de funcionario”, a lo que la actora la interrumpe, pidiendo algún tipo de explicación, o por qué motivo estaba citada a esta

“reunión extraordinaria”. El Sr. Roberto Delgado, le indicó que estaba despedida, sin mayores explicaciones más que aducir –un eventual- mal uso de rut relacionado con falta de probidad e incumplimiento de contrato, desconociendo la causal y los hechos de esta determinación.

En ese instante la demandante le indicó que no podía hacerse cargo del uso de su rut, desconociendo precisamente la utilización que a este le puedan dar, y las eventuales

compras que pudiesen generarse por el solo hecho de que; primero, en la boleta que

emana de su ex empleador, una vez efectuada la compra, se individualiza al trabajador que efectuó la atención, indicando tanto el rut de este, como su nombre, siendo estos de dominio público. Hace la advertencia de que Jumbo estaba al tanto de dicha irregularidad, entendiendo la trabajadora, que no son hechos imputables a sus trabajadores su mal uso, y segundo, que tampoco como cajeras o cajeros tienen la facultad de exigir -un cuasi control de identidad- a los clientes, ello es que les exhiban su cedula de identidad, porque no son autoridad para hacerlo y tampoco se exige en el Scrips de cajeros dicha solicitud.



Don Roberto Delgado, al escuchar y presenciar lo señalado precedentemente, le pide que se retire del local, sin mayores explicaciones.

Totalmente afectada por los hechos que se le imputaron, se retiró de la oficina, no pudo evitar llorar, sentir que su honra había sido trastocada, dirigiéndose a lineal de cajas. Al ir caminando, por alto parlante se hace el llamado de que María Vera debía apersonarse en cajas, allí le solicita la supervisora que hiciera entrega de los fondos de dinero que le habían pasado, y posterior a ello, al igual que una delincuente, le solicitan a la supervisora, Sra. Rosa Sepúlveda, que le escoltara desde cajas, hasta la salida del local, -quien le indica- que dicho trato le parecía humillante y vergonzoso.

Por regla general, el paseo por el lineal de cajas acompañado por un jefe, se efectúa a todo funcionario que ha sido despedido –derechamente- por robo, porque no les basta con imputarle un delito al trabajador, sino también se busca proferir un pseudo castigo moral, y a su vez, social, a raíz de la exposición del supuesto imputado.

En los días siguientes, como no le llegaba la carta de aviso de término de contrato de trabajo, fue a la inspección del trabajo a dejar constancia de los hechos, y es allí, que le entregaron el comprobante de carta de aviso, causal 160 n°7, “Falta de probidad del trabajador en el desempeño de sus funciones e Incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato”

Contextualiza, explicando que en todos los comercios del grupo Cencosud, existe un sistema de fidelización de clientes, llamado “Puntos Cencosud”. Con este sistema los clientes se inscriben y van acumulando puntos cada vez que hacen una compra, ya sea en Jumbo, o cualquier otra marca del grupo. Estos puntos pueden ser canjeados por productos o bien utilizados para pagar parte de los mismos.

Ahora bien, los trabajadores de Cencosud, aparte de recibir esta acumulación de puntos, además son beneficiarios de descuentos, que van desde el 20% al 12% del monto de la compra. El problema radica que tanto su cédula de identidad, como su nombre -y no solo el de la actora, sino también de los trabajadores de cajas- estaban indicados en la boleta que se



entrega a cada cliente, siendo estos de dominio público, además de no existir ningún tipo de control por parte de quien exige la cédula de identidad.

Estima que de lo expuesto precedentemente, se constituye un despido de carácter vulneratorio, el que fue realizado vulnerando su derecho a la Honra, ciertamente afectando su integridad Psíquica, puesto que como lo ha relatado, el día sábado 10 de abril de 2021, fue despedida, sin causa determinada, pero se le dejó en claro una cosa, se esbozó falta de probidad e incumplimiento de contrato, desconociendo plenamente, -y hasta el día de hoy- la causal y los hechos de esta determinación. Se pregunta qué más humillante que se le solicite por una supervisora hacer entrega de fondo de dinero, escoltándosele hasta la salida del local, en presencia de todos sus compañeros de trabajo y clientes, y cuáles son los límites que le impone la ley al empleador respecto a los derechos fundamentales como trabajadores. Agrega que la supervisora que le acompañó, la Sra. Rosa Sepúlveda, le indicó que dicho trato le parecía humillante y vergonzoso.

Se pregunta, ya que existió de su parte la falta de probidad, por qué no se denunció el hecho a los organismos respetivos.

Añade se vio afectada su integridad psíquica por el abusivo ejercicio de una potestad coercitiva en su contra, es más, nunca hubo justificación para el comportamiento del denunciado, y si hubiese, tampoco se justificaría.

Sostiene que la afectación a su honra, se produce desde el momento en que se le acusa de falta de probidad no existiendo antecedentes suficientes para ello, es más, existiendo un sin número de salidas a dicho inconveniente, prefieren culparle de un hecho que nos es imputable a esta parte, sino a terceros.

El proceder de la denunciada es particularmente violatorio de derechos fundamentales, porque lo utilizó como un sustituto para evitar el pago de indemnizaciones, no es más que, otra artimaña ya conocida por la denunciada, su finalidad no fue otra que la de evitar el pago de indemnizaciones.



Resume las conductas y actos vulneratorios que denuncia en contra de su ex empleador son:

1. Afectación a la integridad síquica, sufriendo cuadros de angustia y daño emocional permanente, que finalmente se materializó en el despido. 2. El trato vejatorio e indigno del que fue objeto al momento de ser despedida será difícil de olvidar, se pregunta qué más humillante que se le solicite por una supervisora hacer entrega de fondo de dinero, escoltándosele hasta la salida del local, en presencia de todos sus compañeros de trabajo y clientes, y cuáles son los límites que le impone la ley al empleador respecto a los derechos fundamentales como trabajadores. Estima son actos y conductas que transgredieron directamente el artículo 19 de la Constitución Política de la República, en sus numerales 1 y 4.

Sostiene que el despido fue improcedente, vulneratorio y discriminatorio, sufriendo cuadros de angustia y daño emocional permanente, además del trato indigno e ilegal que se materializó en el despido. Por lo narrado, se solicita considerar el despido de que fue objeto como vulneratorio y discriminatorio, ya que la desvinculación laboral es la conclusión de todo un proceso de amenazas y mal trato en su condición de trabajador.

Solicita se declare que se ha vulnerado su derecho garantizado y contenido en el artículo 19 Nro. 1 en cuanto a la integridad psíquica y Nro. 4, la protección de la vida privada, de la Constitución Política de la República, además declare que se aplique la sanción establecida en el art. 489 del Código del Trabajo, que además se ordene a la empresa denunciada el pago la indemnización sancionatoria de tipo discrecional, respecto de la cual se solicita, por la gravedad de los hechos denunciados que ella sea fijada en 11 meses de la última remuneración mensual del denunciante, esto es \$4.633.398; la indemnización por 4 años seis meses y días de servicios, cantidad que asciende a la suma de \$2.106.109; indemnización sustitutiva del aviso previo, cantidad que asciende a la suma de \$421.218; recargo legal del 80% según lo dispuesto en el art. 168 del Código del Trabajo por remisión del art. 489 del mismo cuerpo legal, suma que asciende a \$2.350.848; Vacaciones legales \$210.609; Vacaciones proporcionales \$200.640. Todo con intereses y reajustes. Se condene a la denunciada en forma expresa y ejemplarizadora al pago de las costas de la causa y al máximo de las multas que la ley permita y ordene remitir copia de la sentencia definitiva



condenatoria una vez ejecutoriada a la Dirección del Trabajo para su control, registro y depósito.

Interpone demanda en Procedimiento de Aplicación General, por despido injustificado y cobro de prestaciones laborales.

Da por reproducido expresa e íntegramente uno a uno los hechos expuestos así como los fundamentos de derecho y los argumentos ya alegados.

Afirma que el despido es reflejo de una conducta particularmente violatoria de derechos fundamentales, en donde la demandada utilizó como un sustituto, y así para evitar el pago de indemnizaciones, y prestaciones legales, una artimaña ya conocida, siendo su finalidad el de evitar dicho pago.

Reitera que el día 05 de octubre de 2016, ingresó a prestar servicios para su ex empleador, Jumbo Supermercado Administradora Limitada, como cajera, función que desempeñó ininterrumpidamente hasta la fecha del despido verbal comunicado con fecha 10 de abril de 2021, en las instalaciones ubicadas en Mall Arauco Maipú, Américo Vespucio # 399 de la misma comuna.

El día sábado 10 de abril de 2021, llegó a prestar servicios tal como lo indica el contrato de trabajo, efectuando el proceso rutinario de ingreso, dirigiéndose a sala de ventas y centro de cajas, procediendo a solicitar el fondo de dinero para la instalación de esta, -tal como cada semana-, designándosele por el “control volante”, Sr. Florencio

Muñoz, mi puesto de trabajo.

Todo se llevó con completa normalidad, comenzó a atender público, la mañana transcurría sin ningún tipo de vicisitud, hasta que, siendo aproximadamente las 10:30 horas, se acerca a su caja una supervisora, quien le indica que la Sra. Laura Levican, necesita urgente hablar con la actora, al llegar no solo estaba ella, sino también el administrador de local don Roberto Delgado.



En la oficina de este último, le solicita tomar asiento, y comienza a hablarle de los “Puntos Cencosud”, y el “mal uso del Rut de funcionario”, a lo que la interrumpió, pidiendo algún tipo de explicación, o porque motivo estaba citada a esta “reunión extraordinaria”. El Sr. Roberto Delgado, le indicó que estaba despedida, sin mayores explicaciones más que aducir –un eventual- mal uso de rut relacionado con falta de probidad e incumplimiento de contrato, desconociendo la causal y los hechos de esta determinación.

En ese instante la demandante le indicó que no podía hacerse cargo del uso de su rut, desconociendo precisamente –valga la redundancia- el uso que a este le puedan dar, y las eventuales compras que pudiesen generarse por el solo hecho de que; primero, en la boleta que emana del ex empleador, una vez efectuada la compra, se individualiza al trabajador que efectuó la atención, indicando tanto el rut de este, como su nombre, siendo estos de dominio público –advierte que Jumbo estaba al tanto de dicha irregularidad- entendiendo que no son hechos imputables a sus trabajadores su mal uso, y segundo, que tampoco como cajeras o cajeros tienen la facultad de exigir -un cuasi control de identidad- a los clientes, ello es que exhiban su cedula de identidad, porque no son autoridad para hacerlo y tampoco se exige en el Scrips de cajeros dicha solicitud.

Agrega que la labor se limita exclusivamente a solicitar el rut del cliente, pero no se exige la exhibición de algún documento que acredite su identidad, es por ello, que como trabajador, prima el principio de buena fe.

Don Roberto Delgado, al escuchar y presenciar lo precedentemente señalado, le pide que se retire del local.

Posterior a ello, baja al lineal de cajas, se le solita por una supervisora hacer entrega de fondo de dinero, escoltándosele hasta la salida del local.

En los días siguientes, como no le llegaba la carta de aviso de termino de contrato de trabajo, fue a la inspección del trabajo a dejar constancia de los hechos, y es allí, que le



entregaron comprobante de carta de aviso, causal 160 n°7, “Falta de probidad del trabajador en el desempeño de sus funciones e Incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato”

Así las cosas, se optó tomar la decisión más gravosa sin darle la oportunidad de ver algún tipo de solución, en atención a lo que se le estaba imputando, y que precisamente no pasaba por la actora, sino por terceros, hechos que su empleador estaba ya en conocimiento.

Posterior a su despido, el ex empleador decide eliminar de las boletas el rut de sus trabajadores, para evitar su mal uso.

Explica que en todos los comercios del grupo Cencosud, existe un sistema de fidelización de clientes, llamado “Puntos Cencosud”. Con este sistema los clientes se inscriben y van acumulando puntos cada vez que hacen una compra, ya sea en Jumbo, o cualquier otra marca del grupo. Estos puntos pueden ser canjeados por productos o bien utilizados para pagar parte de los mismos.

Ahora bien, como trabajadores de Cencosud, aparte de recibir esta acumulación de puntos, además somos beneficiarios de descuentos, que van desde el 20% al 12% del

monto de la compra. El problema radica que tanto su cédula de identidad, como su nombre –y no solo el de la actora sino también de los trabajadores de cajas- estaban indicados en la boleta que se entrega a cada cliente, siendo estos de dominio público, además de no existir ningún tipo de control por parte de quien exige la cédula de identidad.

Por estas simples, sencillas y evidentes razones, no existiendo otro medio para exigir el cumplimiento a sus derechos laborales, han motivado la interposición de la presente acción.

Solicita se declare que ha sido objeto de un despido injustificado, que se declare que las partidas remuneracionales como son sueldo base, gratificación conforme al artículo 50, como ordena la ley y con su mérito proceda a ordenar al demandado pagar todas y las indemnizaciones propiamente laborales tarifadas, prestaciones y sanciones, a saber: indemnización por 4 años seis meses y días de servicios, cantidad que asciende a la suma de \$2.106.109; indemnización sustitutiva del aviso previo, cantidad que asciende a la suma



de \$421.218; recargo legal del 80% según lo dispuesto en el art. 168 del Código del Trabajo por remisión del art. 489 del mismo cuerpo legal, suma que asciende a \$2.350.848; Vacaciones legales \$210.609; Vacaciones proporcionales \$200.640. Todo con intereses y costas de la causa, y se condene al ex empleador al máximo de las multas que la ley permita y ordene remitir copia de la sentencia definitiva condenatoria una vez ejecutoriada a la Dirección del Trabajo para su control, registro y depósito.

SEGUNDO: Que, contesta la demandada, negando y controvirtiendo desde ya en forma expresa todas y cada una de las afirmaciones vertidas.

Precisa que el representante legal de Jumbo Supermercados Administradora Ltda. es el señor Roberto Delgado Zavalla.

Ofrece demostrar que los hechos descritos por la actora no son efectivos, y que en su relato omite ciertas circunstancias a fin de crear en su libelo una realidad que pretende desvirtuar su responsabilidad en los hechos para intentar confundir al Tribunal.

Señala acreditará que la actora incurrió en las conductas descritas por Jumbo en su carta de despido, y que en ningún momento se vulneraron sus derechos fundamentales con ocasión del despido.

Reconoce, que la actora comenzó a prestar servicios para su parte con fecha 5 de octubre de 2016; que la actora, al término de la relación laboral, desempeñaba funciones como cajera/vendedora/reponedora sujeta a jornada part-time de 20 horas.

Controvierte la base de cálculo propuesta por la actora, debiendo estarse a la suma que propone esa parte, ascendente a \$327.083 que comprende sueldo base, gratificación, asignaciones de movilización y caja, bono de presentismo, bono de productividad, sin considerar los haberes esporádicos y las horas extraordinarias.

Reconoce que la actora prestaba servicios en el establecimiento ubicado en Jumbo ubicado en la comuna de Maipú; y que la actora fue despedida con fecha 10 de abril de 2021 y que se cumplieron todas las formalidades del despido; que se invocaron las causales del artículo 160 del Código del Trabajo, contempladas en los numerales 1° letra 'a' y 7°, esto es, falta



de probidad en el ejercicio de las funciones e incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato, respectivamente.

Niega que los hechos contenidos en la carta de despido no sean efectivos, o que correspondan a una versión diferente de aquellos invocados en la comunicación; que con motivo de la desvinculación de la actora se le haya maltratado, tratado de forma humillante o despectiva; que el despido atente contra el derecho fundamental de la honra de la actora o su integridad física y psíquica; que el despido de la actora sea injustificado; y cualquier otro hecho no expresamente reconocido.

Explica que con fecha 5 de octubre de 2016 la Sra. Vera suscribió con su parte un contrato de trabajo, en virtud del cual se comprometió a ejercer las funciones de “cajera/vendedora/reponedora”. Se acordó que desempeñaría tales funciones, sujeta a una jornada part-time de 20 horas semanales, distribuidas en turnos rotativos establecidos en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, en adelante también “RIOHS”.

Se acordó asimismo en la cláusula novena del contrato de trabajo de la actora 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”

En razón de su cargo, y atendida la vital importancia que sus funciones poseen para Jumbo -son los encargados de, nada menos, recibir el pago por los productos que comercializa la demandada y la última cara visible frente a los clientes- es que la Sra. Vera fue capacitada en el ejercicio de su labor, así como también se le hizo entrega de copia del Reglamento

Interno, del Código de Ética, Modelo de Prevención de Delitos y especialmente, sobre el Instructivo para Descuento de Colaboradores Cencosud y Memorándum sobre Puntos Jumbo (Cencosud).

Menciona que la demandante corresponde a una cajera de vasta experiencia –como reconoce en su demanda- con más de 5 años de ejercicio de sus labores, por lo que conocía los aspectos fundamentales y esenciales en la labor de Cajera, respecto a la atención de los clientes, a la forma en que deben marcar los productos que los clientes desean adquirir, cómo actuar frente a asaltos o robos, a la forma de actuar sobre los puntos Cencosud que acumulan los clientes, a la prohibición del descuento de funcionarios que es personal e intransferible, entre otras.

Estima debe tener especialmente presente que en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad se indica a este respecto en su artículo 62 numeral 20 que se refiere a las Prohibiciones que Afectan a los Trabajadores. Serán considerados como faltas las siguientes acciones u omisiones: N°20 “Acumular indebidamente puntos de clientes del programa de fidelidad de clientes a su propio Rut, al de algún amigo o al de algún familiar. Si el cliente que es atendido no quiere acumular los puntos de su compra, éstos se deben anular”.

Insiste que la Sra. Vera fue una funcionaria que desempeñó un cargo de suma relevancia para Jumbo, que es el de “Cajera”, el cual posee una serie de regulaciones, obligaciones y deberes asociados a su gestión. Por otra parte, debe hacerse presente que se trata de un cargo de confianza, ya que es quien recibe dinero en efectivo, tarjetas de crédito y en definitiva las recaudaciones que permiten la gestión de Jumbo.

Resalta que la particular teoría del caso de la Sra. Vera requiere necesariamente que se recuerde que el contrato de trabajo, si bien se rige por la ley laboral y demás especiales que existen, es, a fin de cuentas, un contrato que también se regula por las normas del Derecho Civil, y a este respecto recalca el artículo 1546 de dicho Código, aludiendo a la buena fe.

En cuanto a los hechos que motivaron el despido de la Sra. Vera, oportunidad en que se respetaron todos y cada uno de los derechos fundamentales de la ex trabajadora, siendo



desvinculada por haberse comprobado la mala utilización de los Puntos Cencosud al haber aprovechado la incorrecta acumulación de dichos puntos facilitando su RUT a terceros por compras entre los meses de enero y abril de 2021.

Relata que los “Puntos Cencosud” constituyen una medida de fidelización a través de la cual, al realizar compras o transacciones en diversas empresas participantes -entre las cuales se encuentra Jumbo- el cliente puede 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 trata de una medida que pretende finalmente incentivar la compra en los lugares asociados como Jumbo, premiando de cierta forma a sus clientes otorgando puntos, a fin de que estos posteriormente puedan usar dichos puntos de la manera que estimen conveniente.

Hace presente que este beneficio es de carácter personalísimo, ya que, como la actora bien sabe, es intransferible e intransmisible, ya que al momento de realizar las compras 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. 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 Jumbo.

Plantea que una cosa distinta es el Descuento de Colaborador Jumbo, que consiste en un beneficio que otorga la Empresa, para que los empleados de la cadena, puedan realizar compras de mercadería en los Locales Jumbo, accediendo a un descuento del 12% sobre el monto total de la venta. Este descuento, posee como tope de descuento la suma de \$500.000



mensuales por Colaborador, para dicho monto aplicará un descuento desde el 20% al 12%. Sobre el tope de \$500.000, se aplicará un 5% de descuento no acumulable con otras ofertas y sin límite de compras.

Así también, el descuento es aplicable todos los días (lunes a domingo), en horario de atención del Local, con la presentación obligatoria de la Credencial del Colaborador, o su cédula de identidad.

Señala que Jumbo es informado de manera mensual sobre los puntos acumulados en su local. Lo anterior, para efectos de analizar –viendo el número de cédula de identidad y cuenta- qué clientes han tenido compras superiores a las normales y así, al momento de su próxima compra, entregar algún regalo o “atención” por la fidelidad mostrada. Adicionalmente, el reporte sobre actividad de las compras y acumulación de puntos permite obtener información para alertar en caso de que una cajera esté acumulando puntos en su propia caja o bien acumule puntos a otra persona o incluso si se ha proporcionado a terceros el beneficio personal, esto último es lo que ocurrió en la especie, ya que fue posible determinar que terceros utilizaban el RUT de la Sra.

Vera en compras que realizaban, así ellos obtenían el beneficio del descuento de personal de 12% y la Sra. Vera se beneficiaba de la acumulación de Puntos Cencosud, es decir, una relación de ganancia económica para ambas partes, mal utilizando el beneficio establecido en favor de los trabajadores.

De acuerdo al reporte recibido con alertas desde el nivel central, fue posible verificar que existían varias transacciones de compras que efectuaron terceros utilizando el RUT de la Sra. Vera para el descuento de personal del 12% y acumulación de Puntos Cencosud en favor de la demandante, que alcanzaron un total de más de 6.666 Puntos Cencosud en un periodo de 3 meses. Se debe tener presente que para acumular 6.700 Puntos Cencosud se deben efectuar compras por \$1.107.000.

Al detectar esta irregularidad, se citó a la trabajadora a la oficina de gerencia para que diera explicaciones sobre el uso del RUT por terceros, oportunidad en que no entregó ninguna explicación satisfactoria. Frente a esta nula respuesta, al consultar en el historial de Puntos



Cencosud de la Sra. Vera fue posible comprobar que hizo canje de los Puntos Cencosud obtenidos en su favor de manera ilegítima incluso con compras en días que se encontraba prestando servicios, lo que determinó en definitiva su desvinculación definitiva. Como puede apreciarse, con motivo de la actividad de la actora de acatar una norma tan básica como el carácter intransferible de su RUT para que otra persona accediera al descuento funcionario y beneficiándola con la acumulación de Puntos Cencosud, es que se pudo constatar una situación que es grave y que termina perjudicando la relación de confianza necesaria en el desarrollo de la relación contractual.

Menciona, que 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 Jumbo entiende que sus trabajadores cumplen sus compromisos laborales y, por el contrario, como resultó posible de acreditar, con sus actividades la demandante defraudó la confianza depositada en ella, aprovechando económicamente un beneficio establecido para el público.

En cuanto al acto del despido propiamente tal, el día 10 de abril del presente, la Sra. Vera fue citada de manera discreta a la oficina del Gerente de Local, don Roberto Delgado. Para efectos de ilustrar al Tribunal, la oficina de Gerencia se encuentra en el segundo nivel del local donde están las demás oficinas administrativas, y fue a puertas cerradas estando sólo el Gerente de Tienda y la encargada de Recursos Humanos del local. En dicha reunión el Gerente le indica a la actora únicamente que fueron detectadas unas series de transacciones en las que se apreciaba que se habían realizado compras con su RUT aprovechando el descuento y acumulando Puntos Cencosud en su favor entre los meses de enero y abril de 2021.

El Gerente del local, a puertas cerradas, estando únicamente la actora y la encargada de Recursos Humanos, se limitó a leer la carta de despido de forma seria, señalando a la trabajadora que estaba desvinculada desde ese momento. Ante la entrega en persona de la carta de despido, ella indicó que no la firmaría por no estar de acuerdo con sus motivos. No



hubo un escándalo, no hubo gritos, no se publicó por el diario mural o por alto parlantes la salida de la Sra. Vera. Desde ya niega tajantemente que los supervisores o jefaturas de Jumbo hayan comentado sobre los motivos de la salida de la demandante, jamás hubo un trato humillante o que hubiera vulnerado algún derecho fundamental de la actora.

Afirma que, en caso alguno, humilló o maltrató a la Sra. Vera de forma alguna. Todas las graves acusaciones que realiza sobre el maltrato recibido al momento del despido, no podrán ser acreditadas, porque no existen en los hechos, siendo categórico en afirmar que no existió en caso alguno una vulneración de derechos fundamentales como lo pretende la Sra. Vera y menos, en virtud de los hechos señalados, un despido

injustificado como se verá más adelante.

Alega la inexistencia de indicios de la vulneración alegada e incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 493 del código del trabajo.

En la demanda, la actora no señala ningún indicio, más allá del acto del despido mismo. La determinación de Jumbo de desvincular a la ex trabajadora, luego de comprobar la gravedad de los hechos, no puede ser considerado como un indicio, toda vez que corresponde al ejercicio de una facultad disciplinaria propia del poder de mando del empleador, y la discusión sobre la justificación de las causales de despido invocadas no puede ser considerada para una acción de tutela laboral, por cuanto existe una sanción especial para aquello, esto es la de despido indebido, improcedente o injustificado.

Reitera su negativa a la ocurrencia de los hechos de la forma en que se describen, conteniendo errores y omisiones que le restan veracidad.

Las circunstancias que rodearon a la comunicación del despido se desarrollaron de manera normal, respetuosa de la persona de la ex trabajadora, a puertas cerradas en la oficina del Gerente, limitándose a entregar la copia de la carta de despido por las causales indicadas sin otros comentarios o justificaciones.

Agrega que en ningún momento explica la actora de qué forma los presuntos acontecimientos pudieron haber agraviado su derecho a la honra. Además, de los



antecedentes que han trabado la Litis, no es posible desprender elemento alguno que se pueda enmarcar como una afectación a la reputación, prestigio o buen nombre de la actora con ocasión de su despido.

Repite que la actora no describe ninguna conducta que pueda reprocharse a Jumbo en cuanto a divulgar la razón de su despido, por lo que no se percibe cómo ello podría afectar su reputación frente a las demás personas.

Indica que la comunicación del despido es una exigencia legal para poner término a la relación laboral y la exposición de hechos resulta ser un imperativo dispuesto por el artículo 162 del Código del Trabajo, por lo que mal podría reprocharse a la empleadora la adopción de una medida disciplinaria y el cumplimiento de una hipótesis legal. En cumplimiento de la relación de los hechos en la carta de despido, la demandada no afectó el buen nombre de la actora respecto de sus compañeros, sino que puso en su conocimiento respecto de la constatación de un hecho que satisfacía las causales del artículo 160 N° 1 letra 'a' y N° 7 del Código del Trabajo, exclusivamente a la interviniente.

Registrando domicilio de calle Ecuador 4570 depto. 1401, comuna de Estación Central, donde se remitió la carta de despido dentro del plazo legal, cumpliendo así con todas las formalidades requeridas por la Ley.

Además de no existir una humillación, mal trato o divulgación de la información, Jumbo no adoptó medida alguna que pueda ser reprochada y constitutiva de una vulneración de las garantías y derechos de la Sra. Vera, muy por el contrario, se le trató de manera respetuosa, siendo desvinculada con la suficiente justificación dicha

determinación que precisamente reclama la denunciante de autos.

Señala que la actora plantea que el episodio del despido habría afectado su integridad psíquica sin indicar cómo el hecho de ser desvinculada por las conductas comprobadas, falta de probidad e incumplimiento grave sería un acto vulneratorio.



Pareciera ser, entonces, en que la denuncia se sustentaría en “sentirse humillada” y no debe olvidarse que es distinto sentirse vulnerada que ser vulnerada, y de esto no existe ningún indicio.

Para el improbable supuesto de que se estime que existen indicios suficientes de las vulneraciones de derechos fundamentales alegadas por la Sra. Vera, hace presente que estamos en presencia de una colisión de derechos. En efecto, por un lado, el acto sometido a cuestionamiento corresponde a la facultad del empleador de despedir a un

trabajador en caso de verificarse una causal de caducidad del contrato, lo cual se encuentra avalado por el artículo 19 N° 21 y 24 de la Constitución Política de la República, y que en nuestra legislación se encuentra recogido a modo ejemplar en el artículo 3° inciso tercero del Código del Trabajo, y especialmente en el artículo 306.

Aduce que la medida adoptada por la demandada fue idónea, por cuanto conductas como la desplegada por la actora son inaceptables, y la medida del despido es un castigo idóneo para sancionarla. La medida además fue necesaria, en razón de que no existió una medida menos lesiva que permitiera obtener el fin perseguido por la demandada. En efecto, las conductas en que la actora incurrió son inaceptables y, por lo tanto, no puede tomarse una medida menos lesiva que el despido, ya que actuar de otra forma significaría no entregarle la gravedad que merece la situación que se discute. Finalmente, la medida fue proporcional en sentido estricto, puesto que el despido debidamente fundado de la Sra. Vera en nada afecta las garantías fundamentales de la actora.

En cuanto a la acción subsidiaria de despido injustificado, da por expresamente reproducidas todas las defensas ya vertidas.

Afirma que, a la Sra. Vera se le confió una responsabilidad relevante en cuanto a la recepción de productos, buen uso de los beneficios Jumbo, así como la honradez en el ejercicio del cargo, responsabilidad que fue desestimada al incurrir en los actos imputados en la carta de despido.



Sin perjuicio del agravio que significó la conducta de la actora, resulta fundamental, a fin de acreditar la falta de probidad en que se incurrió, la pérdida irrecuperable de confianza hacia la ex trabajadora demandante, lo que amerita el derecho de Jumbo a poner término a la relación laboral entre las partes, en base a la gravedad de los hechos, los que no han sido negados por la parte demandante, sino más bien reconocidos tácitamente y apelado a una intachable conducta previa al interior de la Empresa o a su aquiescencia sobre el conocimiento de la actividad de la otra trabajadora.

Entiende evidente la falta de probidad aludida, toda vez que los hechos que se circunscriben se ajustan a la definición entregada y de acuerdo a los hechos acaecidos la actora ha dejado de manifiesto su falta de honradez, integridad y rectitud en su proceder, produciendo un perjuicio, suscitando una evidente pérdida de confianza y defraudando irremediabilmente el vínculo contractual.

Agrega, debe tenerse a la vista que el hecho de que la relación laboral entre la actora y la demandada haya sido de lata duración, constituye una falta aún más grave a la probidad por parte de la Sra. Vera, pues se esperaba la máxima lealtad de una trabajadora de larga data y con vasta experiencia en los procesos de la empresa como ella misma señala, considerando la función delicada que le correspondía ejercer al interior de las dependencias de mi representada como cajera de Jumbo.

Sostiene que el hecho de permitir (por acuerdo o aquiescencia) que terceros utilicen su RUT aprovechando ellos el descuento personal e intransferible del 12% y beneficiándose la Sra. Vera de la acumulación de Puntos Cencosud por compras que no hizo, y para mayor abundamiento luego realizar el canje de esos puntos. De esta forma, el quebrantamiento a los deberes de honradez, rectitud y lealtad es manifiesto.

La conducta se encuentra debidamente comprobada, se han verificado todos los hechos invocados en la carta de despido, tal y como en ella se relatan.

En cuanto a su gravedad, sin perjuicio, que la conducta trae aparejada intrínsecamente un desvalor de tal entidad, que hace -per se- grave lo ocurrido, existen otros elementos que deben tomarse en consideración que la pérdida de confianza es irreparable, por cuanto las



funciones que realizaba la Sra. Vera corresponden a las de una Cajera, encargado de recibir todos los pagos por productos que comercializa Jumbo. El nivel de la confianza depositada en la actora, esta deviene por las labores que ejecuta que requieren la máxima honradez en el actuar, pues administra los valores que ingresan a la compañía, no puede haber la más mínima mancha en su actuar, mucho menos canjear puntos sin haberlos adquirido legítimamente, cuestión que resulta del todo grave.

Concluye que habiéndose acreditado plenamente la concurrencia de las causales invocadas en la carta de despido, resulta suficiente para proceder a desvincular a la actora, como se hizo, de acuerdo a un procedimiento respetuoso de los derechos de la Sra. era, sin motivos ocultos, sin mal trato o humillación, lisa y llanamente por el motivo de falta de probidad e incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato de trabajo, y fundamentalmente por haber defraudado la confianza depositada en ella.

Estima concurrente la gravedad de la causal atendido el contenido ético-jurídico de su Contrato de Trabajo, la demandante tomó conocimiento del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, comprometiéndose expresamente a cumplirlo, según lo dispuesto en el acuerdo contractual suscrito entre las partes, así como de otros documentos específicos sobre el tema, que le prohibían entregar su descuento de colaborador Jumbo a terceros, así como obtener Puntos Cencosud de manera irregular.

Tal y como se indica en la carta, y pese a los vanos intentos de la Sra. Vera por desconocerlas, la actora en su contrato de trabajo se obligó a cumplir irrestrictamente el RIOHS, el cual efectivamente recibió. Además, con los hechos que a continuación se expondrán, es posible concluir que la actora no sólo infringió el texto expreso del Reglamento Interno, del Código de Ética y el mismo Contrato de Trabajo, sino que, asimismo, faltó gravemente a los deberes de fidelidad y lealtad impuestos en el contrato de trabajo.

Aduce, no cabe duda que la actora, con su actuar descrito, faltó abiertamente a los deberes de lealtad y fidelidad, la cual veía acompañada de confianza, que le imponía el contenido ético-jurídico de su contrato de trabajo y que constituyen deberes esenciales y principales



de éste, ya que evidentemente se infringe el contenido ético-jurídico del acuerdo al no cumplir con los estándares mínimos de prolijidad en relación a la confianza otorgada a la demandante, llevando a cabo conductas irregulares conducentes a obtener beneficios económicos de forma indebida.

En estrecha relación a lo anterior, la demandante se obligó – al igual que todos los trabajadores de la demandada- a cumplir de forma estricta el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS) de la Empresa y cualquier otra política, norma o procedimiento establecido por el empleador, entre las más importantes el Código de Ética y especialmente fue instruida sobre “El Uso incorrecto de los Puntos Cencosud” y fue capacitada en el “Instructivo de Descuento a Colaboradores de Jumbo”.

Alude a normas expresas respecto del correcto actuar de los trabajadores, la actora, pasando por alto todas las obligaciones y prohibiciones establecidas, incurrió en una serie de irregularidades que fueron posibles de verificar. Esto, debido principalmente

a que el actuar irregular de la ex trabajadora se apartó de las obligaciones y prohibiciones establecidas en relación a su Contrato de Trabajo y claramente vulnera el Reglamento Interno de la Empresa.

Finalmente, deberá tenerse presente, que el actuar de la Sra. Vera implica a su turno una infracción al Código de Ética de la Compañía, el que expresamente prescribe la no tolerancia respecto de actos que impliquen perjuicio a la Empresa.

Por otro lado, la trabajadora fue instruida específicamente sobre el mal uso de los Puntos Cencosud, y sabía que se trataba de una actividad prohibida aprovechar ilegítimamente los puntos obtenidos por terceros o bien efectuar canjes de puntos sin haberlos obtenido de forma legítima.

Sin duda la actora ha contravenido cada una de las obligaciones indicadas en la carta de despido, puesto que ha ejecutado una conducta diametralmente opuesta a lo mandatado en ellas y, peor aún, justifica su actuar señalando que desconocía lo que ocurría. Esto sin lugar a dudas muestra un incumplimiento consciente de la actora quien, sabiendo de sus

prohibiciones, inventa situaciones a fin de justificar los incumplimientos que Jumbo detectó.

Claramente el incumplimiento se ha verificado, que la denunciante siempre tuvo conocimiento respecto de los principios y valores que se enmarcaban en la relación laboral, así como de las obligaciones indicadas, incurriendo, por medio de su actuar, en conductas que atentaron considerablemente en contra del cuerpo normativo interno, así como la instrucción específica sobre la acumulación de Puntos Cencosud (programa de fidelización).

Estima la conducta detectada es gravísima y ameritaba la desvinculación de la Sra. Vera, en primer lugar, en razón de que, existiendo una prohibición expresa en orden a no realizar conducta –obtener puntos Cencosud de terceros a su cuenta y entregar su descuento de colaborador a terceros- y pese a indicarse que esto será considerado como “gravísimo” de todas formas decidió ejecutarlo, denota un absoluto desinterés en acatar las normas de su empleadora, lo cual, desde luego, es grave. En segundo lugar, la constante reiteración del incumplimiento por parte de la trabajadora, lo cual se demuestra en que en varias ocasiones permitió que terceros acumularan puntos a ella misma, contrariando así otro deber expreso que debía cumplir en su labor como cajera. En tercer lugar, la denunciante señala que no tendría conocimiento sobre los

hechos, sin embargo, de manera personal hizo canje de los Puntos Cencosud que se acumularon en su beneficio, por lo que no puede negar ahora el hecho de haber consentido en el uso de su descuento personal e intransferible. En esta materia es importante dar cuenta que la trabajadora lejos de alertar a la Compañía respecto de una acumulación indebida de puntos a su RUT, decide canjearlos tranquilamente. Esto es a todas luces un incumplimiento contractual y grave, sobre todo al ventilar una demanda señalando todo lo contrario.

Hace presente que en la especie se verifica evidentemente la gravedad en el incumplimiento detectado. En efecto, la actora defraudó la confianza puesta en ella por Jumbo y obtuvo beneficios económicos de manera irregular, permitiendo que terceros utilizaran su RUT de



descuentos, acumulando Puntos Cencosud en su favor, pero acto seguido señala desconocer esto, canjeando los puntos. En este sentido, la gravedad de la conducta no se evidencia en la cuantía de los puntos, sino que en el hecho mismo de haber defraudado la confianza de Jumbo, cuestión que es de relevancia primordial de acuerdo a las funciones que realizaba como Cajera, pues se esperaba contar con la más absoluta e irrestricta confianza y honestidad en su actuar, por manipular los productos que comercializa la demandada y recibir el pago por los mismos, por lo que su incumplimiento torna imposible en continuar con el contrato de trabajo en los términos que se desarrollaba.

En cuanto a la indemnización por vulneración de derechos fundamentales, contemplada en el artículo 489 del Código del Trabajo, atendida la inexistencia de la vulneración de derechos denunciada, resulta improcedente se proceda al pago de dicha indemnización adicional.

En cuanto a la indemnización sustitutiva del aviso previo, la indemnización por años de servicio y el recargo legal demandado, atendida la total justificación del despido y la inexistencia de la vulneración de derechos denunciada, resulta improcedente se proceda al pago de dichas indemnizaciones, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 160, inciso primero, del Código del Trabajo.

En cuanto a la solicitud de feriado legal/proporcional, que la Sra. Vera demanda en la suma de \$411.249, sin señalar a qué corresponde, ni cómo arriba la demandante a esa cantidad de días o acompañar algún antecedente complementario que dé cuenta de sus dichos, desde ya señalamos que la cantidad de días y monto requerido por la Sra.

Vera no es efectivo. Considerando los registros computacionales de la demandada y el proyecto de finiquito que no firmó la ex trabajadora y la demás prueba instrumental, le corresponde como feriado legal/proporcional un monto total de \$303.273.

Solicita rechazar la demanda en todas sus partes, declarando: que se tiene por contestada la denuncia de tutela de derechos fundamentales y que ésta se rechaza, con expresa condenación en costas, que se tiene por contestada la acción subsidiaria de despido



injustificado y que ésta se rechaza, declarándose como justificado el despido de la actora, con expresa condenación en costas; que nada se adeuda a la actora por concepto de indemnización sustitutiva del aviso previo, indemnización por años de servicio y recargo legal, que nada se adeuda a la actora por concepto de indemnización por vulneración de derechos, que nada se adeuda por concepto de indemnización por daño moral, que únicamente se adeudan aquellas sumas expresamente reconocidas por esta parte en relación a feriado anual y proporcional; que en caso de condenarse a la demandada al pago de alguna suma, se tiene por objetada la base de cálculo, estándose a la propuesta por esta parte o suma menor que conforme a derecho corresponda; y que se condena en costas a la actora o, en subsidio de ello, que se exime a esta parte de su pago.

TERCERO: Que, llamadas las partes a conciliación, no se produce.

CUARTO: Que, se fijaron como hechos no controvertidos: Que la actora prestó servicios para la demandada en calidad de cajera desde el 05 de octubre de 2016 y que fue despedida el 10 de abril de 2021.

QUINTO: Que, se establecieron como hechos controvertidos: 1. Las circunstancias en que se produce el despido de la actora y cumplimiento de las formalidades legales por parte del empleador, causales esgrimidas para el mismo. 2. Efectividad que con ocasión del despido de la trabajadora se vulneraron sus derechos a la integridad psíquica y protección a la honra y el acoso y circunstancias que permiten establecerlo.

3. Monto de la última remuneración de la trabajadora para efectos del artículo 172 del Código del Trabajo. 4. Efectividad de haberse otorgado a la trabajadora los feriados correspondientes o de haberse compensado estos en dinero en su defecto montos y periodos adeudados.

SEXTO: Que, en audiencia de juicio, las partes incorporaron los siguientes medios de prueba:

-Parte Demandante:



Documental:

1. Scripts cajeros.
2. Liquidaciones de remuneración de meses enero, febrero y marzo de 2021.
3. 2 boletas emanadas por Jumbo, que señala el nombre del funcionario y rut sin código verificador.

Se desiste.

Testimonial:

1. María José González Cabello, cedula de identidad 17.837.738-8
2. Jennifer Del Carmen Ascencio Méndez, cedula de identidad 19.384.355-7

Exhibición de documentos:

Historial de cartas de amonestación a la demandante de autos, desde el inicio de la relación laboral a su término.

Se da por cumplida la diligencia.

-Parte Demandada:

Documental:

1. Contrato de trabajo María Vera Rivera.
2. María Vera Rivera Anexo contrato de trabajo 2019.
3. Descripción del puesto de trabajo.
4. Comprobante de entrega Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
5. Comprobante entrega Código Ética Jumbo Cencosud.
6. Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad Jumbo Supermercados Administradora Ltda.



7. Código de Ética Jumbo grupo Cencosud.
8. Memorando Puntos Cencosud noviembre 2016 suscrito por la actora.
9. Memorando Puntos Cencosud enero 2021 suscrito por la actora.
10. Instructivo Jumbo sobre Puntos Cencosud y Descuento Colaborador.
11. 32 boletas de compra asociadas a la Sra. Vera citadas en la carta.
12. Carta con Comprobante de envío Chilexpress y Web DT.
13. Registro de Asistencia de la actora.
14. Resumen de descuentos por mes asociados a tarjetas.
15. Planilla Compras 2021 María Vera.
16. Resumen acumulación y canje de puntos María Vera.
17. Comprobante de feriado legal.
18. Consentimiento de documentación electrónica y registro de domicilio según sistema.
19. Salvoconducto Carabineros María Vera comisaria virtual.
20. Mensaje de texto de la ex trabajadora.
21. Liquidaciones de Sueldo nov 2020-abril 2021

El Tribunal tiene por incorporada la prueba documental.

Testimonial:

1. Laura Levicán Colhuante ya individualizada en audio.
2. María Angélica Parra Farías, ya individualizada en audio.

Oficios:

Cencosud Fidelidad.



SEPTIMO: Que, en cuanto a la denuncia por vulneración de derechos fundamentales, corresponde analizar, de conformidad al artículo 493 del Código del Trabajo, si los antecedentes aportados por la denunciante constituyen indicios suficientes de que se ha producido la vulneración que se alega. Preciso es señalar que la actora funda su demanda de tutela, en que habría sido despedida en una reunión, de la cual se retiró totalmente afectada por los hechos que se le imputaron, no pudo evitar llorar, dirigiéndose al lineal de cajas. Al ir caminando, por alto parlante se hace el llamado de que la actora debía apersonarse en cajas, allí le solicita la supervisora que hiciera entrega de los fondos de dinero que le habían pasado, y posterior a ello, le solicitan a la supervisora, Sra. Rosa Sepúlveda, que le escoltara desde cajas, hasta la salida del local, -quien le indica- que dicho trato le parecía humillante y vergonzoso. Agrega la demandante que, por regla general, el paseo por el lineal de cajas acompañado por un jefe, se efectúa a todo funcionario que ha sido despedido –derechamente- por robo.

OCTAVO: Que, para acreditar indicios de los hechos que denuncia, la actora aportó la declaración de dos testigos, supuestamente presenciales del momento del despido. Doña María José González, señaló que vio cuando la actora y las jefas se dirigían al segundo piso, en 10 minutos recibieron whatsapp indicando que la habían despedido, luego la vio aproximarse ahí le dice que la desvincularon. Luego María tiene que ir a hacer su fondo se dirige a centro de caja entrega la recaudación. Se acerca nuevamente a la caja de la testigo y conversaron. Se acerca un control le indica que debía escoltarla afuera del local y le pedía disculpas. A ella le indicaron que debía acompañar a la puerta de salida para cerciorarse que estuviera afuera del local. Nunca vio situación similar. Contra interrogada señaló que todos los días al momento de cierre cuando terminan su turno hacen fondo recaudado y entregan la caja. Por su parte la testigo Jennifer Ascensio indicó que estaba al momento del despido, primero la demandante al whatsapp se despidió, allí la testigo se iba a acercar y vio que la llevaron, la acompañó un control hasta la salida, que eso no se hace, y no sabe por qué lo hicieron.

NOVENO: Que, en relación a lo anterior, cabe agregar que la actora no señala quien supuestamente la habría pedido a la supervisora que la acompañara a la puerta, lo que



tampoco precisan sus testigos, ni cómo se enteran de aquello. Ha de recordarse que la actora señala que fue una supervisora quien la acompañó a la puerta, y las testigos hablan de un control, mientras que la actora refirió que no pudo evitar llorar y que la llamaron por alta voz, nada de lo cual refieren sus testigos, debiendo agregarse que ambas testigos declaran que fue la propia actora la que les comunicó el despido, lo que la denunciante omite en su relato. Asimismo, la actora refirió que la práctica de que un jefe deba acompañar a los trabajadores a la puerta, se efectúa a todo funcionario que ha sido despedido por robo, sin embargo ambas testigos –una de ellas compañera de trabajo de hace 5 años- indican que nunca habían visto algo así. Importante resulta también destacar que el hecho que la actora tuviera que entregar lo que denominan fondo de caja, si la trabajadora fue despedida –según el empleador por una causal disciplinaria- resulta de toda lógica, misma situación que debiera ocurrir si se enferma o debe retirarse una trabajadora por un imprevisto.

DECIMO: Que, de lo referido precedentemente se tiene como consecuencia que tales evidentes contradicciones y ausencia de detalles, permiten concluir que los indicios expuestos por la actora resultan insuficientes. No puede dejar de considerarse que, la doctrina y jurisprudencia están contestes en que para vulnerar garantías fundamentales debe, sin duda, resultar exigible a lo menos acreditar indicios respecto a la existencia de motivaciones antijurídicas, persecutorias o espurias, o bien la existencia de una especial intención de dañar o lesionar al trabajador como ciudadano, que la conducta del empleador vulnere intereses cautelados por la ley laboral, involucrando una afectación distinta de aquélla que normalmente produce el hecho de ser objeto de un despido, por lo que aquél sufrimiento y sentimiento de ira, inseguridad, incertidumbre o indignación que genera en cualquier trabajador la separación de sus labores, o, en su caso, un despido injustificado, no dan lugar, por sí solas, a esta excepcional tutela. Con lo razonado, la denuncia por vulneración de derechos fundamentales no podrá prosperar y será rechazada, según se dirá.

UNDECIMO: Que, ahora bien, cosa distinta es el despido injustificado que se demanda en forma subsidiaria, respecto del cual, de conformidad a lo previsto en el artículo 454 N° 1 del Código del Trabajo, que circunscribe la actividad probatoria de la ex empleadora a los



hechos contenidos en la carta de despido, habrá de analizarse la misiva de desvinculación, que, en el caso, establece como hechos fundantes del mismo: *“Los hechos que fundamentan y justifican la causal de terminación inmediata de su contrato de trabajo, dicen relación con la gravísima conducta y falta de probidad desarrollada por usted como cajero/vendedor/reponedor, en el local J503, ubicado en Av. Américo Vespucio N°1001, Maipú, faltando gravemente a las responsabilidades que nuestra empresa le confió.*

Los hechos son los siguientes:

Al recibir la nómina mensual de cargas de puntos y al realizar una revisión a las cuentas corrientes asociadas al programa de puntos "Cencosud", sistema de fidelización dispuesto por la Empresa en beneficio exclusivo de nuestros clientes, se detectó que usted ha incurrido en reiteradas faltas al procedimiento de dicho programa y al instructivo "Descuento a Colaboradores de Cencosud en Locales Jumbo", faltando gravemente a las responsabilidades propias de su cargo, ya que en los meses comprendidos entre enero y abril 2021, facilitó su RUT a terceras personas con el fin de que ellos obtuvieran el descuento de colaborador (12% en Jumbo) y usted beneficiándose con la acumulación de puntos, generando un total de 6.666 puntos, los cuales fueron acumulados utilizando distintas formas de pago dentro de un mismo día mientras usted estaba en turno, lo cual está estrictamente prohibido ya que el beneficio del colaborador es personal e intransferible.

Fecha	Caja N°	transacción	Monto	Ptos. Acumulados	Rut cliente	Rut cajero	Nombre cajero	Horario
04-abr	31	1123	\$ 201.603	672	17.876.775-5	9.772.067	Juana Navarrete	12:08
03-abr	14	846	\$ 128.983	430	17.876.775-5	19.709.253	Oriana Hidalgo	14:15
21-mar	24	6784	\$ 31.676	106	17.876.775-5	12.233.797	Ana Piñeiro	17:39
21-mar	11	4703	\$7.280	24	17.876.775-5	13.251.602	Romina Cáceres	15:16
21-mar	91	5376	\$25.967	87	17.876.775-5	SSCO	Cajas Autoservicio	14:44



21-mar	91	5375	\$ 19.342	64	17.876.775-5	SSCO	1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago Cajas Autoservicio	
14:40								
21-mar	13	7394	\$ 148.139	494	17.876.775-5	19.700.351	Eduardo Pérez	11:42
14-mar	91	4321	\$ 12.725	42	17.876.775-5	SSCO	Cajas Autoservicio	
16:37								
14-mar	91	4322	\$29.261	98	17.876.775-5	SSCO	Cajas Autoservicio	
16:40								
07-mar	43	8701	\$ 34.880	116	17.876.775-5	19.930.021	SebastiánHernández	16:25
07-mar	43	8700	\$16.611	55	17.876.775-5	19.930.021	SebastiánHernández	16:23
07-mar	35	853	\$ 211.923	706	17.876.775-5	20.139.658	Alejandro Pérez	10:54
06-mar	11	1426	\$33.552	112	17.876.775-5	19.792.707	David Vega	19:41
06-mar	21	6908	\$ 70.466	235	17.876.775-5	17.740.831	Valeria Lucero	11:49
28-feb	15	6494	\$70.776	236	17.876.775-5	19.313.984	Camila Meza	12:56
27-feb	29	406	\$ 128.320	427	17.876.775-5	19.313.984	Camila Meza	19:28
21-feb	42	1933	¿ -77 coo	253	17.875.775-5	11.046.832	Mabci Becerra	13:43
20-feb	12	5050	\$4.398	15	17.876.775-5	19.384.355	Jeniffer Ascencio	19:06
14-feb	36	7346	\$ 119.211	397	17.876.775-5	19.709.253	Oriana Hidalgo	17:47
14-feb	94	8430	\$25.726	86	17.876.775-5	SSCO	Cajas Autoservicio	17:08
14-feb	91	9889	\$ 13.957	47	17.876.775-5	SSCO	Cajas Autoservicio	10:79
07-feb	91	8921	\$ 19.106	64	17.876.775-5	SSCO	Cajas Autoservicio	15:43
31-ene	96	4877	\$45.832	153	17.876.775-5	SSCO	Cajas Autoservicio	18:13
30-ene	8	7188	\$ 111.737	372	17.876.775-5	19.313.984	Camila Meza	18:55
17-ene	23	66	\$ 6.334	21	17.876.775-5	19.242.889	Valentina Villa	17:45
17-ene	35	3483	\$ 68.410	228	17.876.775-5	19.700.351	Eduardo Perez	12:40



1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago									
10-ene	43	7667	\$75.313	251	17.876.775-5	17.661.444	Lidia Molina	11:46	
03-ene	91	3918	\$ 30.610	102	17.876.775-5	SSCO	Cajas Autoservicio	15:05	
03-ene	36	6578	\$ 41.957	140	17.876.775-5	16.075.519	Christopher Rivera	12:05	
03-ene	36	6575	\$ 12.373	41	17.876.775-5	16.075.519	Christopher Rivera	12:03	
02-ene	23	5130	\$4.230	14	17.876.775-5	13.251.602	Romina Cáceres		
17:36									
02-ene	13	1064	\$ 171.587	572	17.876.775-5	18.243.449	Nicole Pinilla		
15:14									
TOTAL			\$ 1.999.873	6.666					

Lo anterior deja de manifiesto que usted cargó en su cuenta personal, un total de 6.666 puntos, de forma totalmente irregular.

Como es de su conocimiento el sistema de fidelización de puntos Cencosud, es en beneficio exclusivo de nuestros clientes, quienes al comprar productos reciben puntos de canje, que pueden ser utilizados en todas las tiendas y locales Cencosud. En este caso, usted se ha beneficiado con este sistema por compras que no han sido realizadas por usted.”

DUODECIMO: Que, de la carta precedentemente transcrita, se advierte que los hechos en que se funda, se expresan de manera bastante genérica, pues se le acusa de facilitar su RUT a terceras personas, el objetivo de ello es que dichas personas obtuvieran el descuento de colaborador (12% en Jumbo) y la actora se beneficiara con la acumulación de puntos, refiere el total de puntos, la utilización de distintas formas de pago dentro de un mismo día, mientras la demandante se encontraba en turno. Si bien se entrega un listado de transacciones, no señala como le consta que fue la actora quien facilitó su rut.

DECIMO TERCERO: Que, en la contestación de la demanda, la empleadora pretende agregar otros hechos que no se encuentran contenidos en la carta, como el que la actora de manera personal hizo canje de los Puntos Cencosud, lo que sirvió para determinar el beneficio que obtuvo la trabajadora, o el monto de las compras que se requieren para alcanzar cierto número de puntos, siendo que en la misiva de despido sólo se le atribuye

acumularlos. Al efecto, debe tenerse en cuenta lo establecido en el artículo 454 N° 1 del Código del trabajo: “No obstante lo anterior, en los juicios sobre despido corresponderá en primer lugar al demandado la rendición de la prueba, debiendo acreditar la veracidad de los hechos imputados en las comunicaciones a que se refieren los incisos primero y cuarto del artículo 162, sin que pueda alegar en el juicio hechos distintos como justificativos del despido.” Conforme a lo anterior, tales alegaciones no podrán tenerse en consideración para efectos de la justificación del despido.

DECIMO CUARTO: Que, la demandada para acreditar los hechos fundantes del despido, aporta registros de asistencia de la actora. Revisados los días de las compras señalados en la misiva, aparece que el día 3 de enero de 2021, la actora no registra asistencia y aparece marcado como falta.

DECIMO QUINTO: Que, ahora bien, el demandado aportó también el Instructivo Jumbo sobre puntos Cencosud y descuento colaborador, en el que se lee en el acápite 5 “Disposiciones”: “El Operador de cajas, tiene estrictamente prohibido efectuar descuentos a Colaboradores con la Credencial o Rut de otro funcionario”. “El Beneficio del Colaborador es personal e intransferible y para acceder al beneficio es estrictamente necesario la presentación obligatoria de la Credencial o Cédula de Identidad del colaborador”. “El Colaborador que no presenta su Credencial y/o Cédula de Identidad, no podrá efectuar compras con el beneficio de descuento.” Lo señalado en el instructivo, fue corroborado por los testigos de la demandada quienes indicaron que las cajeras no estaban obligadas a solicitar el Rut a los clientes, pero sí a los colaboradores.

DECIMO SEXTO: Que, asimismo, el instructivo precedentemente referido establece en el mismo acápite ya mencionado “Responsabilidades”, para los “Operadores de Cajas: Solicitar obligatoriamente al Colaborador que se presente como tal, su Credencial o Cédula de Identidad.” Y para el “Colaborador: Presentar la Credencial o Cédula de Identidad al Operador de Cajas, cuando efectúe una compra en el local.” Lo señalado en el considerando que antecede, y esto último, resulta de gran relevancia, pues la demandada no explica cómo es posible que la actora facilitara su rut a terceros, siendo clara la obligación de los cajeros verificar que la trabajadora exhibiera su cedula, ni por qué pudieron realizarse las compras



transgrediendo tal obligación, atribuyéndole a la actora el incumplimiento, aun existiendo tal restricción.

DECIMO SEPTIMO: Que, relacionado con lo anterior, ha de señalarse que el listado de transacciones que se expresa en la carta incluye la caja, nombre y rut del cajero frente al cual se realizó la compra, sin que se tenga certeza si éstas fueron hechas o no por la actora, pues de ser efectivos los hechos que fundamentan el despido, hubo 14 cajeros, Navarrete, Piñeiro, Hernández, Pinilla, Cáceres, Rivera, Molina, Pérez, Villa, Moya, Hidalgo, Ascencio, Lucero y Vega, que incumplieron las obligaciones señaladas en el Instructivo aludido. De lo señalado surge la duda si las compras fueron o no efectuadas por la actora entregando su rut, teniendo en cuenta el número de trabajadores involucrados y el tiempo en que se produce, debiendo haber explicado la demandada el hecho que justifica que los protocolos no se cumplan, o el porqué de la tolerancia de la empleadora a la situación planteada, lo que no hace.

DECIMO OCTAVO: Que, además de lo anterior, debe tenerse en cuenta que la demandada incorporó dos memorándum suscritos por la actora de fechas noviembre de 2016 y enero de 2021. En los que se instruye a los trabajadores “que no está permitido que los puntos que se generen por una compra sean cargados a tarjetas de clientes que no han realizado dicha compra, realmente no corresponde que esos puntos sean cargados a si mismo, familiares o amigos.” Sin embargo, ni éstos ni el instructivo al que ya se ha hecho referencia, establecen la prohibición de que las compras se realicen estando los trabajadores en turno, siendo además que tales compras perfectamente pudieron ser realizadas en horarios de almuerzo o colación, de lo que no se tienen mayores antecedentes. Ha de agregarse que la testigo de la demandada Sra. Parra, señaló “si estamos en turno tenemos que comprar artículos de primera necesidad, son 5 cajas en horario cercano a las 20:00”, de lo que no hay constancia que exista, y si la actora estaba en conocimiento de tal restricción.

DECIMO NOVENO: Que, por otra parte, el reglamento interno que acompaña la demandada, con el comprobante de entrega a la actora, se tiene que este sanciona en el numerando 20 de las prohibiciones a los trabajadores “Acumular indebidamente puntos de clientes del programa de fidelidad de clientes a su propio Rut, al de algún amigo o al de



algún familiar. Si el cliente que es atendido no quiere acumular los puntos de su compra, éstos se deben anular.” Ahora bien, el propio reglamento interno de la empresa, establece en su título XVIII “De las sanciones y el procedimiento de reclamación”, señalando el artículo 63 que “la contravención a las normas contenidas en el contrato y en el presente reglamento se sancionarán con amonestación verbal, amonestación escrita, amonestación escrita con copia a la inspección del trabajo, sin perjuicio de la evaluación para poner término al contrato”. Asimismo, el artículo 64, en cuanto al procedimiento de aplicación de sanciones y de reclamación señala: “la jefatura notificará por escrito al afectado de la aplicación de las anteriores sanciones, dándole la oportunidad de remitir su propia versión de los hechos y efectuar los descargos y alegaciones que estime procedente.” En el caso, si es que pudiera estimarse que la demandada acreditó alguno o más de alguno de los hechos que describe en la carta, no se comprende por qué la empresa no aplicó una sanción más acorde a los hechos, y especialmente, si hay un procedimiento establecido, en este caso, para aplicar la más severa de las sanciones este no fue realizado, siendo que el propio empleador se impuso en el referido reglamento, máxime las dudas factibles de sostener conforme a lo ya planteado, resultando de toda relevancia obtener la versión de los cajeros que, supuestamente transgrediendo las precisas instrucciones de su empleadora permitieron la realización de la conducta que se sanciona a la demandante.

VIGESIMO: Que, no puede soslayarse el que nuestros Tribunales superiores de justicia han señalado, en reiteradas oportunidades, que para proceder a un despido disciplinario, los hechos deben quedar fehacientemente establecidos, mediante una investigación formal, realizada por ente imparcial, y resguardando el debido proceso, en especial dando oportunidad a que el trabajador investigado sea oído y pueda realizar descargos, lo que aquí no ha acontecido. Como se dijo, la investigación resultaba fundamental en el caso, pues se sanciona a la trabajadora por facilitar su rut, siendo que de ser ciertos los dichos de la empleadora, los que permitieron, facilitaron y contravinieron las prohibiciones de la empleadora han sido terceros, no existiendo certeza de la participación directa de la actora, apareciendo como meras sospechas de la demandada.



VIGESIMO PRIMERO: Que, finalmente la demandante ha señalado en su demanda que el nombre de los cajeros y su rut es señalado en las boletas que emite la demandada, por lo que son de dominio público. Al efecto incorpora 2 boletas de 25 de marzo y de 7 de abril, ambas 2021, en la primera se lee “atendido por: 17876775 María Vera” y en la segunda el rut y nombre de otra cajera, que corrobora la versión de la trabajadora. Ha de destacarse que la demandada en su contestación no se hace cargo de tales afirmaciones. Cabe agregar que el código de ética de la demandada aportado por ella, señala “Información confidencial y personal de trabajadores. Valoramos el respeto mutuo y la privacidad de nuestros colaboradores. Toda información relacionada con

datos personales o relación laboral es confidencial, tanto durante su permanencia en Cencosud, así como una vez concluida esta.” Lo dicho resulta de relevancia, no sólo por el incumplimiento que realiza la demandada de su propio compromiso, sino porque cualquier cliente, que no está obligado a exhibir su cedula de identidad, -hecho que es corroborado por los testigos de la demandada- puede otorgar en caja el nombre y rut de una cajera, lo que derriba la tesis de la demandada.

VIGESIMO SEGUNDO: Que, para resolver el caso en cuestión, ha de tenerse en cuenta también el principio protector del Derecho del Trabajo, el que dadas las asimetrías que se presentan entre los contratantes, a saber, empleador y trabajador, busca precisamente morigerar tales diferencias, con una clara vocación de tutela y protección de la parte más débil: el trabajador, y solo aplicable a favor del mismo, ya que en las relaciones sociales se dan vínculos de poder y uno de los más intensos es probablemente el de las relaciones de trabajo. La idea matriz del derecho del trabajo es la protección del trabajador. De esta manera, el derecho del trabajo humaniza las relaciones laborales. En el caso específico, se puso término al vínculo de trabajo invocando dos causales de caducidad: falta de probidad e incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato de trabajo. Tales decisiones constituyen una expresión del poder disciplinario del empleador, en concreto como una sanción en el contexto de pena privada. En este sentido las causales de despido, como es propio, no solo deben ser acreditadas en su supuesto fáctico, sino que además deben ser interpretadas restrictivamente, privilegiando la de carácter contractual, y que



corresponde a aquella que cae directamente bajo los sentidos de los contratantes, debiendo interpretarse sus cláusulas en correlación con las funciones que está obligado a desempeñar el trabajador, lo que aquí no acontece, y debe apuntarse respecto a la ausencia de probidad que se le imputa a la conducta del dependiente y que se tilda de fraudulenta, que su cometido no se enmarca en el contrato de trabajo, pues como se dijo, escapa a esta última regulación.

VIGESIMO TERCERO: Que, con todo lo precedentemente razonado, no habiendo acreditado la demandada los hechos invocados en el despido, y estimándose que los atribuidos no tienen la aptitud para configurar las causales en las que el empleador sustenta el despido, sólo es posible concluir que el despido de la actora resulta injustificado, por lo que -habiéndose probado el cumplimiento de las formalidades del despido por la demandada-, se ordenará el pago de las indemnizaciones sustitutiva de aviso previo y por 4 años y fracción superior a seis meses de servicios, recargada esta última en un 80% de conformidad a lo establecido en el artículo 168 letra c) del Código del Trabajo.

VIGESIMO CUARTO: Que, habiéndose controvertido la remuneración de la trabajadora, ambas partes han acompañado liquidaciones de remuneraciones, siendo que solo el mes de febrero de 2021 corresponde a uno con 30 días trabajados, apareciendo en todas ellas como pagos periódicos sueldo base part time fijo, sueldo base part time, bono productividad, bono presentismo, gratificación, asignación de caja y asignación de movilización, lo que da un total de \$382.083, suma que habrá de servir de base de cálculo a lo que se ordenará pagar.

VIGESIMO QUINTO: Que, en cuanto al feriado reclamado, tratándose de un derecho de la actora y obligación de la empleadora, tocaba a esta última acreditar su extinción. Al efecto aportó comprobante de solicitud de vacaciones, siendo el último de ellos el que da cuenta del uso de 5 días, quedando como saldo pendiente la cantidad de 19,84 días al 25 de septiembre de 2019. Siendo que el despido se produjo el 10 de abril de 2021, se tiene que adicionalmente a lo que aparece en el documento, se adeudan el año 6 meses y 15 días restantes los que ascienden a 23 días hábiles, lo que hace un total de 42,84 días, y que corresponden a 53,55 días corridos. Alcanzando la remuneración de la actora a \$12.750



diarios, se tiene que se adeudan \$682.763 en total, sin embargo, siendo que la actora solicitó feriado legal por \$210.609 y proporcional por \$200.640, se accederá a la cifra total de lo demandado por feriado legal y proporcional que asciende a \$411.249, con el objeto de no incurrir en ultrapetita.

VIGESIMO SEXTO: Que la prueba ha sido analizada conforme a las reglas de la sana crítica, y el resto no pormenorizado, en nada altera lo decidido

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1, 7°, 41, 42, 63, 73, 162, 168, 172, 173, 445, 453, y siguientes del Código del Trabajo, se declara:

I.- Que se rechaza en todas sus partes la denuncia por vulneración de derechos fundamentales.

II.- Que, **se acoge** la demanda por despido injustificado, así declarándolo y condenándose en consecuencia a la demandada, al pago de:

a) \$382.498 por indemnización sustitutiva de aviso previo.

b) \$1.912.470 por indemnización por años de servicio

c) \$1.529.976 por recargo legal

d) \$411.249 por feriado

III.- Que lo ordenado pagar, se deberá solucionar más los reajustes e intereses legales que correspondan, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 63 y 173 del Código del Trabajo.

IV.- Que cada parte pagará sus costas.

Regístrese y archívese en su oportunidad.



RIT : T-687-2021

RUC : 21- 4-0337227-4

Pronunciada por doña ANDREA LEONOR SILVA AHUMADA, Juez Titular del Primer Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.

En Santiago a veintiocho de marzo de dos mil veintidós, se notificó por el estado diario la sentencia precedente.

