

Santiago, doce de julio de dos mil veintidós.

VISTOS:

PRIMERO: Que, comparece TERESA GLADIS ARAYA GONZALEZ, Cédula de Identidad N° 10.839.355-6, de nacionalidad chilena, profesión u oficio ejecutiva de ventas y recaudaciones, domiciliada para estos efectos en Llancahue N° 346, Puente Alto, e interpone Denuncia en Procedimiento de Tutela Laboral por vulneración de derechos con ocasión del despido y cobro de prestaciones laborales y en subsidio demanda por despido injustificado o improcedente y cobro de prestaciones laborales en contra de su ex empleador LOS PARQUES S.A. RUT 77.225.460-1, representada legalmente por CRISTIAN EDUARDO GUTIÉRREZ CASTIGLIONE RUT: 15.781.283-1, ambos con domicilio en Luis Thayer Ojeda N°320, Comuna de Providencia.

Expone que comenzó a trabajar el día 01 de Mayo de 2009, para la empresa demandada, con un contrato de trabajo de carácter Indefinido, en el cargo de ejecutiva de ventas y recaudaciones, para la empresa Los Parques S.A., con una jornada laboral artículo 22 inc. 2 del Código del Trabajo, recibiendo una remuneración más comisiones de los últimos 3 meses Enero, Febrero y Marzo del 2021, resultando la suma de \$ 1.975.803, que solicita se tenga como base de la indemnizaciones legales correspondientes, según el artículo 172 del Código del Trabajo.

Con fecha 15 de Abril del 2021, don Mauricio Guzmán, llama por teléfono a las 19.30 hrs. aproximadamente y le comunica que estaba desvinculada de la empresa por el artículo 160, le señala que no sabe el motivo de su despido, pero la orden es del Gerente General Sergio Cortes. Posteriormente le llega una carta de despido, la que reproduce.

Explica que el día 15 de Abril del 2021, se encontraba con licencia médica y durante horas de la mañana cerró una venta de sepultura con el cliente Cristian Alejandro López Zúñiga Rut 12.482.446-k, llamó a su Jefa Claudia Marimon, para preguntarle como cierra la venta si se encuentra con licencia médica, le señaló que igual hiciera la venta y que ella hablaría con Mauricio Guzmán para autorizarla, pero la única condición es que la venta la ingresara antes de las 14:00. Luego en horas de la tarde le llama Mauricio Guzmán y le comunica

que estaba desvinculada de la empresa por el artículo 160, le señala que no sabe el motivo del despido, pero es por una investigación de Sandra Vargas y la orden viene del Gerente General Sergio Cortes.

Al día siguiente el día 16 de Abril 2021, le llama por teléfono el cliente Cristian Alejandro López Zúñiga Rut 12.482.446-k, cliente que había cerrado una venta y autorizada por la empresa el día de ayer y le señala muy preocupado, molesto y confundido, que le dé explicaciones de que es lo que estaba ocurriendo, señalando que lo había llamado Claudia Marimon y le dice que había un error en la venta y que iban a mandar a otra vendedora, informándole sobre su desvinculación, revelando el contenido de la carta de despido, comunicando las causales invocadas, los hechos en que se funda la carta y todos los detalles. De manera verbal, comunicó que su despido había sido por malas prácticas, fraudes contra la empresa, obtener comisiones de manera fraudulenta y una serie de imputaciones injuriosas contra la actora, y pide a la actora le explique qué estaba pasando.

Finalmente, ante tan vergonzosa situación el cliente, al percatarse de los hechos del despido, decide anular la compra.

Esta divulgación pública de su carta de despido que se extralimitó por parte de su ex empleador, no se justifica ya que, el único destinatario de la carta de despido es el trabajador, esto provocó un desprestigio profesional, ya que, toda su vida se ha desempeñado como vendedora, y 12 años de trabajo como vendedora en la empresa demandada, un desprestigio en el rubro de las ventas y de su honra como persona.

Este descrédito público e injustificado le ha provocado problemas de salud, consistente en angustia y depresión, crisis de pánico y ansiedad.

Narra que lo señalado, le generó un tremendo sentimiento de angustia y frustración. Comenzó a sentirse mal de salud, por lo que concurrió al médico, diagnosticándosele estrés grave con trastorno de adaptación, trastorno del sueño y episodio depresivo, que debo tratarse con diferentes fármacos.



Plantea como indicios: La existencia de una carta de despido por el artículo 160 N 1 y 7 del código del trabajo de fecha 15 de Abril del 2021, llamada telefónica de Jefe de ventas Claudia Marimon al cliente Cristian Alejandro López Zúñiga, informándole sobre su desvinculación, revelando el contenido de la carta de despido, comunicando las causales invocadas, los hechos en que se funda la carta y todos los detalles, de manera verbal que falsifique firmas de su contrato, llamada telefónica del cliente Cristian Alejandro López Zúñiga a la denunciante pidiéndole explicaciones sobre falsificaciones de firma de contratos, la existencia de varias Licencias médicas por la grave afección psicológica que se le generó a la denunciante.

Alude al “perdón de la causal”, negando rotundamente que haya existido incumplimiento o falta de parte de la actora, por los hechos que se le imputan, consignados en la carta de despido de fecha 15 de Abril del 2021.

Aduce que el despido disciplinario se basa en hechos que ocurrieron el segundo semestre del 2020, sin especificar la fecha exacta, es decir, hechos ocurridos hace más de 6 meses atrás.

Sin embargo, la poca especificación y genérica redacción de las imputaciones en la carta de despido omite en gran parte las fechas en que ocurrieron los hechos. Pero, sin embargo, se detallarán a continuación:

a.1. Venta cliente Elsa del Carmen Donoso Torres, RUT N°5.850.535-8, contrato N° A08-50289, hecho ocurrido el 07 de Noviembre del 2020, hace cinco meses atrás, contados desde el despido.

a.2. Venta cliente Myriam Bustamante Torres RUT 12.386.691-6, cliente respecto de la cual no efectuó ninguna venta, ya que, no figura en su registro de ventas, ni en su sábana (reporte) de ventas efectuadas.

a.3. Respecto del cliente Sr. Ignacio Carrasco Pávez, la carta de despido no da ningún detalle de lo ocurrido.



a.4. Venta cliente Sra. Helga del Carmen Ramírez contrató con fecha 10 de Septiembre del 2020. Hecho ocurrido hace 07 meses atrás, contados desde el despido.

a.5 Venta Cliente Sra. Oldivia Humilde Punoy Quintumán contrató con fecha 19 de Julio del 2020. Hecho ocurrido hace 08 meses atrás, contados desde el despido.

Estima que la demora destinada a la investigación interna y el análisis llevado a cabo al interior de la empresa del eventual incumplimiento no puede ser considerado como fundamento para el perdón de la causal.

En el caso, la carta de despido no señala cuando ni en qué fecha, se realizó dicha “investigación interna realizada en el marco del Sistema de Gestión de Ética de la empresa y el auditoria efectuada durante los meses de Febrero y Marzo del 2021”, tampoco señala quien estaba a cargo de dicha investigación. Nunca se le notificó que se estaba llevando una investigación en su contra, el Reglamento Interno de la empresa Los Parques S.A. no contempla ningún procedimiento de investigación y finalmente nunca, jamás, se ha mostrado o notificado algún resultado e informe de investigación interna, en el marco del Sistema de Gestión de Ética de la empresa y auditoria, en consecuencia, rechaza que haya existido dicha auditoria. Afirma se ha vulnerado su derecho a defensa, atendido a que, nunca se le notificó y ni siquiera tuvo oportunidad de presentar descargos.

Pese a lo expuesto, el tiempo destinado a esclarecer los hechos no puede ser excesivo al punto de llegar a quebrar la proximidad que debe existir entra la eventual infracción y el despido disciplinario ocurrido con fecha 15 de Abril del 2021. Los hechos que se le imputan exceden con creces el tiempo prudente para efectuar la eventual investigación y auditoria.

Alega que la carta de despido contiene una narración genérica, no señalando hechos concretos que fundamenten el despido, y los relatados no constituyen en caso alguno una “falta de probidad del trabajador en el desempeño de sus funciones” ya que, no se reúnen los requisitos de la causal invocada, para configurar el despido disciplinario, para invocar la causal de despido del artículo 160 N° 1 letra a) del Código del Trabajo.



El hecho debe ser contrario a la “probidad”, esto es, falta de integridad y honradez que atente al deber de fidelidad y lealtad, probar la magnitud y extensión de la gravedad, debe además causar un perjuicio al empleador, y todo lo anterior debe ser debidamente comprobado, hechos que niego expresamente que hayan ocurrido y que no fueron detallados ni desarrollados en el relato de la carta, más aún, no hay un hecho concreto que tenga relación causal entre la falta de probidad, la gravedad y el perjuicio, para configurar la causal del artículo 160 N° 1 letra a) del Código del Trabajo.

Niego y rechaza expresamente haber infringido en absoluto algún deber de fidelidad, lealtad y abusar de la confianza de mi ex empleador por las ventas efectuadas que la misma empresa le autorizaba.

También niego y rechaza expresamente que haya, falsificado firmas, ingresado información falsa en los documentos referidos a las respectivas contrataciones con el solo objeto de percibir comisiones por dichos contratos irregulares.

Todos los clientes individualizados en la carta existen realmente, los contratos fueron efectivamente firmados por ellos mismos de manera presencial, las sepulturas que compraron existen de verdad, los mismos clientes efectuaron los pagos hasta la fecha, en consecuencia, la documentación ingresada a la empresa es real y verdadera.

También niego y rechaza expresamente que haya gestionado indebidamente operaciones comerciales, con el objeto de obtener un beneficio en sus remuneraciones.

Las imputaciones anteriores faltan a la verdad, debido a que cada venta que la actora efectuaba para la empresa pasaba por un riguroso proceso de control, verificación de datos y comprobación de la información por parte de sus supervisores, que tenían la prerrogativa de rechazar o aprobar las ventas, en caso de que hubiese defectos en los contratos y de aprobar la venta en caso de que estuviera toda la documentación correcta.

Una vez aprobada la venta por parte de los supervisores recién ahí en ese momento, podía optar a una comisión por dicha venta.



En su caso particular, por cada venta que concretaba, la reportaba directamente a su supervisora doña Karen Padilla, ella informaba de la operación al supervisor Mauricio Guzmán que es jefe de área y este a su vez informaba a Sandra Vargas quien es la jefe del departamento de apoyo de ventas, todo ellos cumplían la función de verificar las ventas de la actora, luego Sandra Vargas y Mauricio Guzmán, informaban al departamento denominado “archivo” a cargo de doña Jennifer Ortega, quienes ingresan las ventas y ahí recién en ese momento, dicho departamento era el que determinaba si la venta queda “activa” o “rechazada”.

El departamento denominado “archivo” a cargo de doña Jennifer Ortega, revisa que los documentos contengan bien escrito, los contratos, pagares y seguros, revisan que venga escritos correctamente el nombre de los domicilios, de los correos electrónicos, las sumas de dineros, las fechas de pago y cobro, ya que, los clientes escribían todos los documentos de forma manuscrita a mano alzada.

Es este mismo departamento “archivo”, es el que libera la venta para pago de su comisión al vendedor. Si dicho departamento, no libera la venta, no se paga la comisión al vendedor. A la actora le pagaron las ventas que le imputan en la carta de despido, ya que, estaban autorizadas por su ex empleador, salvo la señora Myriam Bustamante Torres, que no existe en los registros de sus ventas efectuadas, por lo que tenía el pleno convencimiento que estaba ejecutando correctamente su trabajo de vendedora.

En el caso de que la venta fuera rechazada por el departamento de “archivo” por error de digitación en el número de domicilio, en el nombre del cliente, o firma disconforme, doña Jennifer Ortega, y don Mauricio Guzmán, le entregaban los documentos con errores y le ordenaban ir a rectificar dichos documentos en terreno, esto es, ir a la casa de los clientes personalmente a rectificar los datos y cuando el rechazo de la venta era por firma disconforme la auditan en terrero por don Mauricio Guzmán, él se apersonaba en el domicilio de los clientes para rectificar la firma o los llaman telefónicamente, dependiendo de la disponibilidad de Mauricio Guzmán y del cliente.

Sandra Vargas y Mauricio Guzmán, cumplían la función de auditar las ventas de la actora, llamaban a los clientes o los visitan en terreno, para comprobar la veracidad de

las ventas. Desde que se cierra la venta y queda activa en sistema, ahí recién ellos autorizan el pago de la comisión me pagan el 1% denominada emisión o el 5%.

Concluye que, con tal alto nivel de control, supervisión y exigencia por parte de su ex empleador, es imposible la mínima posibilidad de que haya falsificado firmas o ingresada información falsa en los documentos y usado indebidamente los mecanismos de venta y recaudación, esto hubiera sido detectado inmediatamente por mi supervisor Mauricio Guzmán o la señora Sandra Vargas o Jennifer Ortega del departamento de “archivo”.

Sostiene que ninguna de sus ventas, fueron rechazadas u objetadas en mis 12 años de servicio, nunca había tenido problema alguno con sus supervisores, ni con los respectivos departamentos de control.

La aprobación de sus ventas efectuada por los supervisores durante 12 años le daba la más plena conciencia y convencimiento que desarrollaba su trabajo correctamente conforme a la ética y principios de probidad en el cumplimiento de sus funciones, creando un ambiente de confianza y buena fe, que inspira toda relación laboral, ya que todas las gestiones eran autorizadas por Sandra Vargas, Mauricio Guzmán y Jennifer Ortega.

Y jamás con el ánimo e intensión que pretender infringir el contenido ético jurídico del contrato de trabajo, el deber de fidelidad, lealtad y de abuso de la confianza.

Indica que la carta señala:

-Venta cliente Elsa del Carmen Donoso Torres, RUT N°5.850.535-8, quien suscribió un contrato de promesa de compraventa sepultura, no obstante, consta que el seguro de vida asociado a dicha contratación, su firma fue falsificada.

Esto no es efectivo, lo que ocurrió realmente es que el hijo de la señora Elsa del Carmen Donoso Torres, el señor Robinson Antonio Reyes Donoso, fue quien compró inicialmente una sepultura, pero cuando la Jefa Sandra Vargas le informa a doña Elsa Donoso, que ella



no tendrá beneficio ni derecho a la sepultura por estar a nombre de su hijo. La clienta le llama por teléfono y le solicita que va a cambiar el titular de la sepultura a su nombre (Elsa Donoso). En ese momento, al cambiar de titular doña Elsa Donoso, se genera un nuevo contrato de sepultura N° A0850289 de fecha 07 de Noviembre 2020, nuevo contrato de seguro de vida y paga \$600.000.- (seiscientos mil pesos) de pie en efectivo, eso tenía como consecuencia que no necesitaba contratar seguro de desgravamen, solamente podía contratar seguro de vida. Además, al cambiar de titular, se genera una “reserva” que el dinero que pago el hijo Robinson Reyes en la primera compra pasa a su madre doña Elsa Donoso, dejando nulo el primer contrato. El cambio de titular y la venta fue aprobada por los supervisores Sandra Vargas, Karen Padilla, Claudia Marimon y el jefe de venta Mauricio Guzmán quien aprueba con un ticket.

Sin embargo, cuando llega al departamento de “archivo” la jefe Jennifer Ortega, se señala que la firma de Elsa Donoso en el contrato de Seguro de vida estaba disconforme, entonces Claudia Marimon le ordena ir de inmediato al domicilio de la cliente Elsa Donoso, llegó al domicilio de la clienta, ella le firmó el contrato de seguro de vida, volvió a la empresa e ingresó la venta la cual salió aprobada por Jennifer Ortega jefa del departamento de “archivo”, pero en ningún caso se falsificó la firma de la cliente Elsa Donoso. Venta respecto de la cual la empresa percibe ingresos desde que se activó el contrato 07 de Noviembre 2020, ya que, la clienta debe pagar 120 cuotas. En consecuencia, todo se gestionó correctamente y de buena Fe. Sin ánimo de

defraudar. Respecto a esta venta correctamente gestionada del contrato N° A0850289, autorizada y validada por todos sus supervisores la empresa Los Parques S.A. le pagó su comisión por esa venta y la empresa percibió ganancias hasta el día de hoy por esa venta, situación que no se detalla en la carta de despido. Por lo tanto, el actuar de la actora frente a los supervisores, era normal y sus gestiones era aprobadas por ellos, sin causar ningún perjuicio a la empresa.

La carta de despido señala: “En el caso de doña Miriam Bustamente Rios, RUT 12.286.691-6 Ud. ingresó un contrato a los sistemas de validación, que conforme investigación interna y antecedentes aportados se acreditó la falsificación de firmas tanto



del contrato como del pagaré asociado. La carta vulnera el principio de congruencia con hechos que no son efectivos, lo que ocurrió realmente es que la doña Miriam Bustamente Rios, RUT 12.286.691-6, nunca le fue asignada como cliente en los ID (base de datos de clientes), ni en turno feria (ventas en terreno), ni en turno parque (ventas en el cementerio) ni como cliente referido. Más aún, en su sábana de ventas (reporte de ventas autorizadas por los supervisores), no figura dicho cliente en el reporte, es un cliente inexistente en la cartera de clientes de la denunciante y en los clientes de la empresa, tampoco recibí una comisión por venta de dicho cliente, ya que, no figuraba en su reporte de ventas.

La carta de despido no singulariza el número, la fecha, ni el tipo de producto comprado, ni el valor de la compra, tanto del contrato como del pagaré, en consecuencia, nunca ingresó dicho contrato a los sistemas de validación. Esto no hace más que refrendar que los hechos de la carta de despido son genéricos y ambiguos, faltan a la verdad con el fin de fabricar malamente una causal de despido inexistente.

“Se pudo acreditar que respecto de los clientes Ignacio Carrasco Pávez, rut 20.227.471-1; Helga del Carmen Ramírez Rut 10.092.052-2; Oldivia Humilde Punoy Quintumán, Rut 10.881.486-1, se ingresaron mandatos PAC, asociados a las contrataciones respectivas, desconocidos por los clientes. Se pudo acreditar que dichos mandatos PAC, correspondían a su hijo Sr. Andres Carreño Araya Rut 19.551.86-2.”

Explica que lo que ocurrió realmente, es que le faltaba una sola venta de seguro de vida, para alcanzar las metas de producción exigidas por la empresa antes del día 25 de cada mes, fecha límite en que se confeccionaba el reporte de ventas del mes.

Y estaba a punto de cerrar ventas con los clientes Ignacio Carrasco Pávez; Helga del Carmen Ramírez; Oldivia Humilde Punoy Quintumán, Sin embargo, dichos clientes no tenían tarjeta de crédito, entonces el pie inicial para compra era más elevado por el monto de \$250.000. En cambio, sí pagaban con tarjeta de crédito con el convenio P.A.C. (pago automático de cuotas) el pie inicial de pago se reducía a solo \$ 80.000.- pero ellos no tenían tarjetas de crédito. Entonces, para que no se cayeran dichas ventas, su jefa Karen Padilla le señala que, como último recurso, consiga a alguien que sea titular de tarjeta de crédito ya

sea su esposo, familiar o amigo, ya que, está permitido venderles seguro de vida a los familiares, además dicho convenio PAC duraba solo 3 meses, en ese momento la Jefa Karen Padilla le recordó que su hijo Andrés Carreño Araya tenía un convenio P.A.C. (pago automático de cuotas) que es un canal de pago electrónico solo para los clientes que tiene tarjeta de crédito, el cual accedió a prestar su PAC.

Posteriormente fueron con la Jefa Karen Padilla al domicilio de los clientes y contrataron y la misma jefa ingreso los contratos al sistema de verificación. Las ventas efectuadas a los 3 clientes antes señalados fueron autorizadas por la jefa Karen Padilla y el Gerente comercial Sebastián Lynch y el departamento de archivo, se le pagó su comisión y la empresa percibió ganancias por las ventas.

Dicha práctica, que los clientes pagaran a través un convenio P.A.C. (pago automático de cuotas) de otra persona, sea familiar o un amigo era comúnmente aceptado, porque no estaba prohibido o reglamentado y era autorizado por los supervisores, ya que, no causaba un perjuicio a la empresa, ya que, era solo facilitar el medio de pago electrónico. Además de que era más económico para los clientes.

Lo que hace la carta de despido es tergiversar los hechos que ocurrieron en la realidad, pero jamás alcanza al punto de infringir al deber de fidelidad y lealtad o abuso de la confianza, que se pretende aparentar.

La carta señala haber efectuado una auditoria consistente en una investigación interna realizada en el marco del Sistema de Gestión Ética de la empresa y auditoria efectuada entre los meses de febrero y marzo 2021, así como a la información obtenida de los sistemas de verificación y control de ventas y cobranzas.

Sin embargo, la carta no señala quien estuvo a cargo de la auditoria, no señala que procedimiento del Reglamento interno ocuparon para la investigación interna, en qué consistió las diligencias investigativas, en qué fecha se realizaron. Nunca le notificaron de investigación interna alguna, en consecuencia no pudo efectuar descargos, y más aún nunca le entregaron informe o resultados de dicha investigación, vulnerando su derecho a defensa para presentar descargos o aclaraciones.

Es de común ocurrencia y pasa constantemente que las firmas de los contratos de los clientes salgan disconformes según la revisión del departamento de “archivo” y el encargado de verificar dicha disconformidad era don Mauricio Guzmán que es jefe de área, Sandra Vargas quien es la jefe del departamento de apoyo de ventas, y el departamento denominado “archivo” a cargo de doña Jennifer Ortega, como se describe.

Además, no señala qué información obtuvieron de los sistemas de verificación, no señala cuales o en qué consisten los sistemas de verificación. Es por ello que esta parte niega la existencia de las supuestas investigaciones internas y supuestas auditorias.

Concluye que la carta de despido no señala ningún hecho concreto que fundamente el despido, utilizando únicamente expresiones del todo ambiguas.

En el caso concreto la carta tiene una narración genérica, no señalando hechos concretos que fundamente el despido, los hechos relatados no constituyen en ningún caso un incumplimiento grave a las obligaciones que impone el contrato ya que, no son de tal entidad, para configurar el despido disciplinario, como ha señalado la jurisprudencia para invocar la causal de despido del artículo 160 N° 7 del Código del Trabajo.

Hace presente que, la carta de despido no señala en forma expresa y específica, cuál de las obligaciones de mi contrato de trabajo fue la que se incumplió. Y en caso de que la cláusula del contrato se encontrase indeterminadas o difusas (funciones y obligaciones), su interpretación deberá ser en contra del empleador por aplicación de los artículos 1563, 1564 y 1566 del Código Civil.

Además, como nunca existió una auditoría interna, ya que, nunca le notificaron el resultado de ese informe, más lo señalado de los errores contenidos de la carta de despido que se le imputan, como el caso de la señora doña Miriam Bustamante Ríos, RUT 12.286.691-6, que nunca le fue asignada como cliente, es un cliente inexistente en mi cartera de clientes y en los clientes de la empresa, tampoco recibió una comisión por venta de dicho cliente.



Todas las ventas que se imputan en la carta de despido fueron autorizadas por la jefe Karen Padilla, Cesar Contreras, Sandra Vargas y el Gerente comercial Sebastián Lynch y Jennifer Ortega del departamento de archivo.

Estima queda claro que no existió incumplimiento de su parte, requisito esencial de la causal invocada del Artículo 160 N°7 del Código del Trabajo.

Añade que no se dan los requisitos de gravedad exigidos por la doctrina y la jurisprudencia, contenidos en la carta de despido de fecha 15 de Abril del 2021, especialmente porque, en dicha misiva, no indica en que consistió y se materializo el perjuicio, tampoco cuantifica ni avalúa el perjuicio a que se refiere.

Tampoco existe un perjuicio directo, ya que, de todas las ventas que se le imputan la empresa percibió ganancias por dichas ventas y sigue funcionando con normalidad.

Por lo tanto, ante la descripción de hechos tan genéricos y poco precisos, no queda claro cómo se configura los requisitos del incumplimiento y ponderar la magnitud de su gravedad y la extensión del perjuicio.

Solicita efectuar un análisis individualizado de la conducta descrita en la carta de despido, que permita lograr identificar la desproporcionalidad que existió entre el eventual incumplimiento y la máxima sanción contemplada en el Código del Trabajo, que le fue impuesta, en atención a que se le privó del derecho a recibir indemnizaciones laborales por 11 años de servicio y demás prestaciones, pese a tener una excelente conducta y buen desempeño en el transcurso de estos 12 años trabajando para su ex empleador.

Sostiene que el despido es, a todas luces injusto, ilegal e injustificado por lo que solicita el pago de las indemnizaciones legales correspondientes y de las prestaciones que legalmente le corresponden.

Destaca que a raíz de las actitudes desplegadas por la demanda, la demandante quedó con secuelas psicológicas de difícil reparo, inclusive hasta el día de hoy, por cuanto solo puede entender la situación a la que se vio enfrentada un desprestigio profesional como vendedora frente a clientes de la empresa para sacarla y dejarla si su fuente de trabajo, todo esto en



medio de la pandemia más grande que ha visto nuestro país y el mundo, que tiene en particular a nuestro país sumido en una profunda crisis económica, laboral, productiva, entre otras.

Se ha incumplido y vulnerado, con ocasión del despido, los consecuentes derechos subjetivos de la trabajadora, dando lugar a un daño extrapatrimonial en éste, que por esta vía se demanda, por la suma de \$10.000.000.

Estima se ha vulnerado su derecho resguardado en el artículo 19 N°1 de la Constitución, que asegura a todas las personas el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona y el artículo 19 N°4 de la Constitución asegura a todas las personas “El respeto y protección a la vida privada y pública y a la honra de la persona y su familia”. Se trata de un actuar que no respeta el más mínimo contenido esencial de los derechos que se invocan en esta sede, toda vez que el ejercicio abusivo, arbitrario, desproporcionado, discriminatorio y en manifiesta represalia, ante el requerimiento de su parte de la actuación de la Inspección comunal del Trabajo de Santiago, produce como consecuencia de ello su desvinculación, con una causal esgrimida también como una reacción al despido por el artículo 160 N° 7 del Código del Trabajo.

La consecuencia inmediata del proceder ilícito y contrario a derecho de su ex empleadora es la afectación palmaria y evidente de sus derechos fundamentales. El despido artículo 160 N° 7 del Código del Trabajo, cursado con fecha 27 de noviembre de 2019, generó en la actora una situación verdaderamente agobiante, configurando un verdadero incumplimiento por parte del empleador de los deberes éticos impuestos por el contrato de trabajo, propios de quien ejerce un derecho en forma irracional e irrazonable, desnaturalizándolo, a tal punto de concurrir en un ilícito contractual, es decir privándolo desfigurándolo a tal punto, que su ejercicio se transformara en un actuar contrario a derecho, resultando en la mala fe de quien a pesar de comprender el límite razonable de actuar, en forma premeditada, y consecuentemente de la utilización de un abuso de la posición dominante que le otorga su status contractual, a consecuencia de ello, no acata normas protectoras de sus trabajadores.



Vulneración de la garantía de indemnidad, como consecuencia de actos ocurridos a consecuencia del requerimiento del accionar de la autoridad administrativa que llevan al término de la relación laboral.

Solicita declarar que el despido del que fue objeto es vulneratorio de sus derechos fundamentales, en particular el derecho a la integridad física y psíquica y derecho a la Honra, por una serie de actos que culminan con el despido injustificado o improcedente de que fui objeto, y condenar a la demandada al pago de: \$21.733.833 por concepto de indemnización especial 11 remuneraciones mensuales de conformidad a lo dispuesto en el artículo 489 inciso 3° del código del trabajo, o la suma no inferior a 06 remuneraciones mensuales por la suma de \$ 11.854.818; \$1.975.803 por concepto de la indemnización sustitutiva del aviso previo; \$21.733.833 por concepto de indemnización por 11 años de servicios, \$17.387.066 por concepto del 80% del recargo de la indemnización por años de servicios; \$10.000.000 por concepto de daño moral. Todo con intereses y reajustes, y costas de la causa.

En forma subsidiaria interpone demanda por Despido Injustificado o Improcedente y Cobro de prestaciones laborales.

Solicita tener por expresamente reproducidos en esta parte los hechos ya relatados, tanto en cuanto a la relación laboral como al término de la misma. Asimismo, en cuanto al Derecho señalado.

Pide declarar que el despido del que fue objeto es susceptible de ser calificado como Injustificado o Improcedente, condenando a la demandada al pago de: \$1.975.803 por concepto de la indemnización sustitutiva del aviso previo; \$21.733.833 por concepto de indemnización por 11 años de servicios; \$17.387.066 por concepto del 80% del recargo de la indemnización por años de servicios; \$10.000.000 por concepto de daño moral. Más intereses y reajustes, y costas de la causa.

SEGUNDO: Que, contesta la demandada solicitando que la denuncia sea rechazada por no existir vulneración de derechos, por haberse ajustado a derecho la causal de despido invocada y por no adeudarse las prestaciones solicitadas, con costas.



Expone que la demandante comenzó a prestar servicios para su parte como Ejecutivo de Ventas, Mantención y Recaudación con fecha 01 de mayo de 2009. Se señala como base de cálculo la suma de \$1.294.336. La actora tenía remuneraciones variables, por lo que hay que estarse a los últimos 3 períodos íntegramente trabajados, esto es, diciembre 2020 (sin aguinaldo), enero y marzo de 2021. En la demanda señala que debe incluirse febrero, mes que trabajo solamente 23 días, por lo que no corresponde incorporarlo, para todos los efectos legales de lo establecido en el artículo 172 del Código del Trabajo.

Rechaza cualquier hecho relacionado con las vulneraciones que alega, señalando que la acción de vulneración de derechos fundamentales la interpone a modo de intentar empatar la situación respecto del despido, tratando de llevar la discusión de autos a otra materia, para distraer al Tribunal de los graves hechos imputados en la carta de despido.

La demandante señala que se le habría vulnerado su derecho a la Honra y a la Integridad física y psíquica. Ambas vulneraciones habrían ocurrido con ocasión del despido y provendrían de un mismo hecho, esto es, la supuesta divulgación del contenido de la carta de despido a un cliente de la demandante.

Niega que la empresa hubiera divulgado las razones del despido de la actora y mucho menos se exhibió la carta de despido. Junto con la actora hubo otros ejecutivos involucrados en faltas a los procedimientos. En cuanto al despido, solo se informó a su grupo que la demandante había dejado de prestar servicios para la empresa, sin informar las causales legales y menos aún, los hechos en los que se fundó el despido.

Se rechaza lo ocurrido los días 15 y 16 de abril. No es efectivo que a la demandante se le haya solicitado realizar ventas estando con licencias. No es efectivo que doña Claudia le haya dicho que cerrara una venta y que conseguiría autorización con el jefe.

En cuanto a la operación del día 15 con el cliente Cristian Lopez, efectivamente la demandante por su cuenta realizó la gestión, el problema fue que dicha venta también era irregular, tal cual como las indicadas en la carta de despido. El cliente fue contactado por Claudia Marimon el día 16 de abril, pero para corregir defectos del proceso pues no se había ingresado a la empresa el pie de la venta, requisito para poder cursar la operación. El

cliente manifestó que quería dejar sin efecto la venta y que requería la devolución del pie. Luego de ser informado que el pie no había sido pagado, le manifestó a doña Claudia que el pie supuestamente lo pagaría la actora directamente en la empresa. Se le solicitó aclaración de ello y el cliente reconoció que la operación en definitiva ficticia y había sido solicitada a petición de la actora. Esto es, que la actora fue quien le dijo que firmara los documentos y que ella pagaba el pie y que luego de eso dejarían sin efecto el contrato. Ello con la intención de obtener la comisión correspondiente a dicho negocio.

Aduce que, en la presente acción de tutela, no se ha proporcionado ningún indicio que pueda permitir al Tribunal llegar a una presunción, y no existe, bajo ningún respecto, una vulneración de los derechos fundamentales en los términos planteados por la actora en su libelo de demanda. Menos aún ha existido una vulneración con ocasión del despido.

En cuanto a los hechos mismos del despido, explica que la actora desempeñaba el cargo de ejecutiva de ventas, mantención y recaudación.

Debe tenerse en consideración que los servicios y productos que se venden son bastante más complejos que algún producto o servicios que se pueda conseguir en el Retail por ejemplo. Existen varias aristas que influyen en las comisiones que los ejecutivos pueden obtener.

Los productos y servicios del Parques son principalmente sepulturas y servicios asociados. Así es como existen sepulturas simples, otras múltiples, unas con lugares fijos otras que dependen del momento de un fallecimiento, unas son de necesidad inmediata otras futuras, etc. Asociados existen servicios de mantención, de sepultación, seguros y otros. Una sepultura puede tener un costo bastante alto por lo que existen diversos planes de pago para los clientes, los cuales normalmente se hacen en múltiples cuotas.

En primer lugar, una comisión se obtiene por la venta, la que es un 1.2% del valor del contrato cuando se hace con PAC y 0.6% sin PAC. Luego están las comisiones por recaudación. Para que se devengue esta comisión además de una serie de requisitos es necesario que la comisión de venta se haya pagado y que cumplan con un mínimo de



ingreso a caja. Para los negocios con necesidad futura el ingreso acumulado debe ser del 5%, para los de necesidad inmediata un 7%.

Estas comisiones dependen del total de todos los contratos que cumplan con los requisitos dentro del periodo de cálculo (16 mes anterior al 15 del mes posterior). Luego hay que estarse a la tabla del contrato que depende de tramos por valor de UF del contrato.

Están también las comisiones por mantención. Estas se devengan cuando el contrato supere el 7% de recaudación. El plazo para ello es que ese % se logre dentro de los primeros 14 meses. La comisión es del 1% del contrato. Finalmente hay premios por venta con PAC. Una vez que el PAC esté activo en el Banco, el ejecutivo obtiene un 2% del contrato. Este premio se debe obtener dentro de los primeros 240 días del contrato de la venta. Los ejecutivos tienen muchos incentivos para obtener rápidamente el mayor % de pago del negocio lo más rápido posible, así como también que el pago se haga con PAC. Pues bien, es precisamente ello lo que llevó a la demandada a incurrir en la falta descrita en la carta de despido.

De acuerdo a los hechos relatados en la carta de despido, se pudo constatar que la actora había ingresado diversos contratos con datos inexistentes, adulterando firmas, con documentos de pago que no correspondían a los clientes e ingresando ventas y pagos a asociados a familiares.

La demandante señala que configuraría el principio del perdón de la causal debido a que los hechos imputados en la carta sucedieron meses antes del despido. Como se acreditará, la empresa ejecutó el despido meses después de los hechos invocados pues precisamente tomó conocimiento de ellos solamente en el mes de febrero de 2021. Precisamente la empresa tomó conocimientos de las conductas irregulares de la actora luego de un error incurrido precisamente por la demandante. En efecto, la demandante ingresó un contrato de la clienta Elsa Donoso con una firma faltante del seguro de Vida. La actora retiró el contrato desde el departamento de Operaciones y en menos de 2 horas reingresó documentación con las firmas faltantes. Al momento de revisar toda la documentación se evidenció disconformidad de firma con respecto a la cédula de identidad y otros documentos. Se tomó

contacto con la cliente vía telefónica para corroborar la firma de documentos. La clienta informó que la única vez que fue visitada por la ejecutiva es el día en que firmó toda la documentación del contrato, es decir, la actora no visitó nuevamente a la clienta para obtener la firma faltante.

La conversación telefónica cuenta con registro de audio. Finalmente se pudo además determinar que no había solicitado un seguro de vida.

Luego de dicha situación, se hizo un levantamiento de diversos negocios. Se pudieron determinar graves irregularidades, las que se plasmaron en la carta de despido.

Se pudo detectar que respecto de la clienta Miriam Bustamante Ríos, RUT 12.386.691-6, la demandante ingresó el contrato a los sistemas de validación, que conforme investigación interna y antecedentes que se aportarán, se acreditó la falsificación de firmas tanto del contrato como del pagaré asociado.

Respecto de los clientes Ignacio Carrasco Pavez, RUT 20.221.741-1; Helga Ramírez Hernández, RUT 10.092.052-2 y Odilvia Punoy Q. RUT 10.881.486-1, se detectó que los Mandatos PAC asociados a las contrataciones respectivas, no correspondían a los clientes y que desconocían la persona del titular de las tarjetas indicadas en los mandatos. Luego de investigar los hechos se pudo acreditar que el titular pagador de dichos mandatos PAC era el hijo de la actora, Sr. Andrés Carreño Araya, RUT 19.551.860-2.

Finalmente se pudo detectar una venta realizada por la actora a su cónyuge, sin avisar de dicha situación. Contactado el Sr. Marcelo Carreño Navea, desconoce la relación con la actora,

Como se explicó anteriormente y como se señaló en la carta de despido, el hecho de haber generado el mandato PAC produjo en favor de la actora el devengo de las comisiones antes explicadas. Las operaciones con PAC generan más comisiones para la ejecutiva.

Reitera que la razón de porqué la actora realizó esta conducta indebida, es que con ella procuraba hacerse de comisiones que, de no mediar los documentos irregulares, no las



habría obtenido. Los ejecutivos de ventas reciben gran parte de sus comisiones no solo de los negocios, sino que dependen del pago de dichos negocios, de los pie, de

los mandatos y de la mantención en los pagos. Al generar un negocio falso con un pago real, se generaban comisiones, beneficiándose así de su conducta irregular.

Sostiene que la conducta desplegada por la actora efectivamente constituye las faltas establecidas en el artículo 160 N°1 y N° 7 del Código del Trabajo.

En el caso de la falta de probidad, es claro que la adulteración de los documentos para parte de la demandante es un actuar reñido con la ley, la ética y las buenas costumbres.

En cuanto al incumplimiento grave se debe señalar que las vulneraciones a las normas del contrato y del Reglamento interno son manifiestas. El contrato señala expresamente en su cláusula octava que se comprenderá como incumplimiento grave de las obligaciones y autorizará a la empresa a poner término al contrato de acuerdo a lo establecido en el artículo 160 N° 7 del Código del Trabajo, aquellas conductas que incumplan lo señalado en el Reglamento Interno.

Lo anteriormente expuesto, además, constituye una clara infracción a las normas sobre el contenido ético-jurídico del contrato de trabajo, toda vez que su conducta constituyó una infracción al deber de fidelidad y lealtad a que se encontraba obligada ya que abuso de la confianza depositada por su empleador al usar indebidamente los mecanismos de venta y recaudación establecidos por la empresa, con la sola finalidad de obtener un beneficio en sus remuneraciones.

Añade que la conducta de la actora implicó la violación de la confianza depositada en ella por la empleadora, la que se vio quebrantada por su actuar al adulterar un documento privado.

Sostiene que no corresponde que la actora de autos solicite, además de las indemnizaciones previstas para el despido y la tutela una indemnización por daño moral. En sede laboral no procede la Indemnización por daño Moral.



Sin perjuicio de la improcedencia de la indemnización por daño moral en estos autos, de acuerdo a nuestra legislación laboral, será la actora quien deberá acreditar la entidad del daño y la relación directa entre éste con los hechos que señalan, considerando además que el origen de sus problemas de salud fue de carácter particular, no laboral.

En virtud de estas consideraciones, el tribunal deberá rechazar el cúmulo de las pretendidas indemnizaciones. Junto con ello, la acción no tiene acreditación fáctica de cómo llega al cálculo indemnizatorio. No señala cuales habrían sido los perjuicios que se le habrían producido.

Desconoce corresponder lo pretendido, por no haberse producido ninguna vulneración de derechos, porque el despido se ajusta a derecho, siendo además incompatible el daño moral con las indemnizaciones del artículo 489.

Solicita disponer el rechazo de las acciones por carecer de todo fundamento, con expresa condenación en costas.

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

CUARTO: Que, se fijaron como hechos no controvertidos: 1. La relación laboral se inició el 1 de mayo de 2009 y terminó el 15 de abril de 2021.

QUINTO: Que, se establecieron como hechos controvertidos: 1. Efectividad de haber incurrido la demandada, con ocasión del término del contrato, en actos constitutivos de vulneración de la integridad y honra de la demandante. Hechos, circunstancias y efectos de tales actuaciones. 2. Remuneración pactada y efectivamente percibida para efectos indemnizatorios. 3. Efectividad de haber sufrido la actora un daño extra patrimonial a causa de la vulneración alegada en caso de acreditarse la misma. 4. Efectividad de los hechos invocados en la carta de despido y de haber cumplido la demandada con las formalidades legales del mismo.

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



-Parte Demandante:

Documental:

1. Carta de despido de fecha de 15 de Abril del 2021.
2. Ficha general medica de paciente Teresa Araya emitido por la Doctora doña Laura Vanesa Contreras Mercado de fecha 26 de Abril 2021.
3. Comprobante licencia médica de fecha 26 de Abril del 2021 por 15 días
4. Informe Médico emitido por la Doctora doña Laura Vanesa Contreras Mercado de fecha 09 de Agosto 2021.
5. Comprobante licencia médica de fecha 08 de Septiembre del 2021 por 30 días
6. Contrato de trabajo de fecha 1 de mayo 2009.
7. Liquidación de remuneración del mes de Enero 2021
8. Liquidación de remuneración del mes de Febrero 2021
9. Liquidación de remuneración del mes de Marzo 2021
10. Producto contrato N° A0850289 cliente Elsa Donoso Torres.
11. Estado de pagos contrato N° A0850289 cliente Elsa Donoso Torres
12. Comprobante ingreso de fecha 15/11/2020 cliente Elsa Donoso Torres por la suma de \$600.000.-
13. Declaración jurada Elsa Donoso Torres de fecha 18 de noviembre 2021.
14. Contrato cliente Helga Ramírez A08-46416 de fecha 10 de septiembre 2020
15. Pagare cliente Helga Ramírez N°619031de fecha 10 de septiembre 2020.
16. Solicitud seguro de desgravamen Helga Ramírez.
17. Recibo de ingresos Helga Ramírez folio 1186088 fecha 10/09/2020 por \$100.000.-

18. Venta resciliada Contrato cliente Helga Ramírez A08-46416.
19. Declaración jurada Ignacio Antonio Carrasco Pavez de fecha 13 /11/2021.
20. Detalles de mandatos Ignacio Antonio Carrasco Pavez
21. Estados de pago Ignacio Antonio Carrasco Pavez
22. Registro ingreso Miriam Bustamante Ríos no registra
23. Sabana de Ventas mes de Octubre 2020.
24. Sabana de Ventas mes de Noviembre 2020.
25. Sabana de Ventas mes de Diciembre 2020.
26. Sabana de Ventas mes de Enero 2021.
27. Sabana de Ventas mes de Febrero 2021.
28. Detalles contrato Odilva Punoy
29. Estados de Pago Odilva Punoy.

-Parte Demandada:

Documental:

1. Contrato de trabajo
2. Carta despido, constancia DT y comprobante de envío
3. Informe de Investigación Sistema de Gestión Ética (Marzo 2021)
4. Liquidaciones de diciembre 2020 a marzo 2021
5. Mail auditoria abril 2021
6. Antecedentes Elsa Donoso
7. Antecedentes Helga Ramírez



8. Antecedentes Ignacio Carrasco

9. Antecedentes Odilvia Punoy

10. Datos Andrés Carreño

11. Antecedentes Marcelo Carreño 12. Informe casos

Testimonial

1. Francisco Eduardo Álvarez Herrera, Rut 16.245.162-6

2. Jacqueline Del Pilar Fuentes Muñoz, Rut 9.674.641-5

3. Claudia Andrea Marimon García, Rut 10.473.355-7

SEPTIMO: Que, no existe controversia entre las partes en la existencia de la relación laboral, su inicio y fecha de término el 15 de abril de 2021. Por ello, en primer término, y 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.

OCTAVO: Que, la actora funda su denuncia de tutela, en los hechos acontecidos el 16 de abril de 2021 –esto es al día siguiente de su despido- en que habría recibido un llamado telefónico del cliente Cristian Alejandro López Zúñiga Rut 12.482.446-k, que con la actora había cerrado una venta y autorizada por la empresa el mismo día del despido, señalando el cliente a la denunciante que lo había llamado doña Claudia Marimon, porque había un error en la venta y que iban a mandar a otra vendedora. La Sra. Marimon le habría informado también sobre el despido de la actora, revelando el contenido de la carta de despido, las causales invocadas, y los hechos en que se funda. Le comunicó que el despido de la actora había sido por malas prácticas, fraudes contra la empresa, obtener comisiones de manera fraudulenta y una serie de imputaciones injuriosas, decidiendo el cliente finalmente, anular la compra.



NOVENO: Que, de los hechos relatados lo primero que llama la atención es la carencia de detalles suficientes, pues la denunciante no indica a qué hora recibió el llamado, donde se encontraba, ni la duración de éste, y si alguien lo presencié. Sin perjuicio de ello, debe tenerse en cuenta que la actora no aportó documento alguno que diera cuenta de la efectividad siquiera de la venta realizada el día 15 de abril, ni de su anulación, no hay antecedentes del llamado telefónico, y dado que la actora no rindió prueba testimonial, no existe otra prueba que corrobore su versión. Ha de agregarse que la Sra. Marimon – mencionada en la denuncia como la persona que fue sindicada por el cliente de haber realizado la llamada- declaró en juicio como testigo de la demandada, sin que fuese interrogada en relación a este hecho.

DECIMO: Que, si bien la actora incorporó dos licencias médicas, ficha médica e informe médico, estos últimos no hacen referencia siquiera a que las dolencias de la actora fuesen derivadas de la situación narrada en el libelo, siquiera se establece que tengan origen laboral o en la pérdida del empleo de la actora, de modo que ningún vínculo de causalidad puede darse por establecido.

UNDECIMO: Que, en consecuencia, solo se tienen los hechos de la carta, sin que se hubiese acreditado siquiera indiciariamente que ellos fueron revelados a algún tercero, de modo de establecer la factibilidad de una vulneración de derechos de la actora en tal sentido. Asimismo, 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, no dan lugar, por sí solas, a esta excepcional tutela.

DUODECIMO: Que, con lo señalado, sólo es posible determinar que no habiendo acreditado suficientemente la trabajadora los indicios de la vulneración reclamada,

conforme lo mandata el artículo 493 del Código del Trabajo, la denuncia en procedimiento de tutela habrá de rechazarse, según se dirá.

DECIMO TERCERO: Que, ahora bien, cosa distinta es el despido, respecto del que la demandante declara conocer el contenido de la misiva. Al efecto, la demandada incorporó carta despido y comprobante de envío, ambos de 15 de abril de 2021, y constancia del despido ante la Dirección del Trabajo, datada 16 de abril de 2021, todo lo cual da cuenta del cumplimiento de las formalidades del despido por la empleadora.

DECIMO CUARTO: Que, ahora bien, 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: *“Informamos a usted que con esta fecha ponemos término al contrato de trabajo que mantenía con esta Empresa desde el 01 de Mayo de 2009, de acuerdo con las causales contempladas en el artículo 160, N° 1 y N° 7, del Código del Trabajo, esto es, falta de probidad del trabajador en el desempeño de sus funciones e incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato de trabajo, respectivamente.*

Los hechos en los cuales se fundan las causales antes señalada son los siguientes: de acuerdo con investigación interna realizada en el marco del Sistema de Gestión Ética de la empresa y el auditoría efectuada durante los meses de febrero y marzo de 2021, llevado a cabo respecto de varias operaciones cuestionadas, así como a la información obtenida de los sistemas de verificación y control de ventas y cobranzas, se ha detectado que usted ha incurrido en las causales de término antes señaladas. En efecto, se ha podido detectar irregularidades en las contrataciones gestionadas e ingresadas por Ud. durante el segundo semestre del 2020 respecto de las siguientes personas: Caso de doña Elsa Donoso Torres, RUT 5.850.535-8, quien suscribió un contrato de promesa de compraventa sepultura, no obstante, consta que el seguro de vida asociado a/dicha contratación, su firma fue falsificada; por otra parte, en el caso de doña Miriam Bustamante Ríos, RUT 12.386.691 - 6, Ud. ingresó un contrato a los sistemas de validación, que conforme investigación interna y antecedentes aportados se acreditó la falsificación de firmas tanto del contrato



como del pagaré asociado; además, se pudo acreditar que respecto de los clientes Ignacio Carrasco Pavez, RUT 20.227.741-1; Helga Ramírez Hernández, RUT 10.092.052-2; Odilva Punoy Q. RUT 10.881.486-1, se ingresaron Mandatos PAC asociados a las contrataciones respectivas, desconocidos por los clientes. Se pudo acreditar que dichos mandatos PAC correspondían a su hijo Sr. Andrés Carreño Araya, RUT 19.551.86-2.

Lo anterior, evidencia la falta grave cometida por Ud. en el ejercicio de sus funciones, quien gestionó indebidamente operaciones comerciales, ingresando información falsa en los documentos referidos a las respectivas contrataciones, con el solo objeto de percibir comisiones por dichos contratos irregulares ingresados por Ud.

Lo anteriormente expuesto, además, constituye una clara infracción a las normas sobre el contenido ético - jurídico del contrato de trabajo, toda vez que su conducta constituyó una infracción al deber de fidelidad y lealtad a que usted se encontraba obligado ya que abusó de la confianza depositada por su empleador en usted al usar indebidamente los mecanismos de venta y recaudación establecidos por la empresa, con la sola finalidad de obtener un beneficio en sus remuneraciones.”

DECIMO QUINTO: Que, respecto al acaecimiento de los hechos, la misiva precedentemente referida, sólo establece que hubo en la empresa una investigación en los meses de enero y febrero de 2021, respecto de contrataciones realizadas por la actora en el segundo semestre de 2020. De los casos específicos planteados, refiere que de la clienta Elsa Donoso Torres RUT 5.850.535-8 en el seguro de vida asociado a la contratación, su firma fue falsificada; de doña Miriam Bustamante Ríos RUT 12.386.691 - 6, Ud. se acreditó la falsificación de firmas del contrato como del pagaré asociado; y, además, respecto de tres clientes Ignacio Carrasco Pavez RUT 20.227.741-1, Helga Ramírez Hernández RUT 10.092.052-2, y Odilva Punoy Q. RUT 10.881.486-1, se ingresaron Mandatos PAC asociados a las contrataciones respectivas, desconocidos por los clientes, que se pudo acreditar correspondían al hijo de la demandante Sr. Andrés Carreño Araya, RUT 19.551.86-2.



DECIMO SEXTO: Que, debe tenerse en cuenta que la carta no indica quien llevó a efecto la investigación, en qué fechas específicas, ni conforme a qué procedimiento, y tampoco como es que fue posible acreditar los hechos, en especial cómo se determinó que las firmas en los documentos que se señalan, eran falsas. Todo lo anterior deja en indefensión a la trabajadora, al no conocer en profundidad los graves hechos, que por la carta de despido se le adjudican.

DECIMO SEPTIMO: Que, de poder estimarse que los hechos de la carta se encuentran suficientemente descritos, y para acreditarlos, la demandada aportó Informe de Investigación Sistema de Gestión Ética (Marzo 2021). El documento corresponde a uno en formato Word, sin firma, con logo de la empresa, titulado de la misma forma que ha sido singularizado. En él se puede leer la existencia de varias denuncias, entre ellas una en contra de la actora, gestionada por Gestora Comercial Jacqueline Fuentes, conforme auditoría efectuada a ejecutiva de ventas Teresa Araya por gestión irregular en venta a clienta Elsa Donoso Torres. En el documento se lee: “Con los antecedentes de la auditoría interna se constata lo siguiente: 1) La venta fue rechazada ya que faltaba una firma del titular en el documento Seguro de Vida Los Parques (mantención). 2) Ejecutiva Teresa Araya retiró el rechazo desde Depto. De Operaciones y en menos de 2 horas reingresó documentación con las firmas faltantes. Al momento de revisar toda la documentación se evidencia disconformidad de firma con respecto a cédula de identidad y otros documentos. 3) Se contacta a titular vía telefónica (Sandra Vargas) para corroborar la firma de documentos. Titular informa que la única vez que fue visitada por la ejecutiva es el día en que firmó toda la documentación del contrato. Conversación se respalda con registro de audio. 4) Gestor Comercial Mauricio Arancibia, realiza auditoría en terreno visitando a titular en su domicilio ubicado en Las Galizabras Nro.1906, La Florida. 5) Titular confirma que no ha sido visitada por la ejecutiva (sólo el día que firmó contrato), tampoco firmó documento de Seguro de Vida (presentado en depto. de operaciones firmado) Titular tiene en su poder el documento en blanco. 6) Cabe señalar que titular tiene dificultad para escribir (problema a la vista) por lo que el documento de Auditoría en Terreno fue escrito por su nieto, dictado y firmado por ella. 7) Titular confirma información del contrato y pie



pagado por la suma de \$800.000 Se entrevista a Jacqueline Fuentes, quien corrobora informe de auditoría, señala que se están auditando todas las ventas de la ejecutiva.”

DECIMO OCTAVO: Que, la demandada aportó una serie de documentos singularizados “antecedentes Elsa Donoso”, en el que constan contrato de promesa de compraventa, pagaré, solicitud de incorporación de seguro y seguro de vida. También se acompaña auditoría en terreno, de fecha 30 de diciembre de 2021, en el que se lee “yo Elsa Donoso Torres, confirmo haber realizado compra de una sepultura el día 7 de noviembre donde firmé todos los documentos con Ejecutiva Teresa Araya y posteriormente ejecutivo se acerca a entregar copia de documentos sin realizar nuevas firmas de correcciones.”. Se acompaña también “Informe auditoría por firma disconforme”, se leen al pie iniciales JFM gestor Comercial, y su contenido es el que se transcribe en el documento mencionado en el considerando anterior.

DECIMO NOVENO: Que, en relación a los documentos descritos, lo primero que ha de señalarse es que los hechos acontecen en el mes de noviembre- diciembre de 2020, y el resultado de la supuesta investigación se realiza en marzo, sin que la demandada dé explicación alguna de aquello. En ambos se consigna que se está haciendo auditoría, lo que revela que el informe en cuestión es anterior a la investigación realizada por la empresa. Debe destacarse que la demandada señala en los dos informes que existe registro de audio, mismo hecho que se afirma en la contestación de la demanda, siendo que en el escrito la demandada agrega que –respecto de la clienta Sra. Donoso finalmente se pudo además determinar que no había solicitado un seguro de vida. La demandada no aportó la grabación aludida, y no hay prueba alguna que permita determinar que la clienta no solicitó seguro de vida, pues según se lee de la declaración escrita ya transcrita la Sra. Donoso señala haber firmado todos los documentos. Si bien en uno de los formularios asociados al seguro pareciera existir una firma disconforme, lo que se tiene de la demandada es una sospecha en cuanto al reingreso de los documentos en menos de 2 horas, sin embargo debe tenerse especialmente en cuenta que la carta de despido en relación a esta clienta señala “Elsa Donoso Torres, RUT 5.850.535-8, quien suscribió un contrato de promesa de compraventa sepultura, no obstante, consta que el seguro de vida asociado a/dicha contratación, su firma

fue falsificada”. Tal hecho no ha sido acreditado, pues ninguno de los documentos presentados concluye aquello, hecho que, por lo demás, sólo puede ser determinado por un experto.

VIGESIMO: Que, lo anterior fue corroborado con la declaración de los testigos de la propia demandada, quienes señalaron que en el caso de la clienta Sra. Donoso se le devolvió un documento sin firma y “en una hora”, “en menos de una hora” o en “periodo como de una hora”, la actora volvió con los documentos, siendo además que indican que existe la grabación que no se aportó, y dan por sentado el hecho, sin que quepa la posibilidad que la actora hubiese tenido entre sus cosas el documento firmado, y no informan siquiera que se hubiese entrevistado a la trabajadora para conocer su versión de los hechos.

VIGESIMO PRIMERO: Que, la demandada aportó también documento denominado “mail auditoría abril de 2021”, consistente en correo electrónico de Jacqueline Fuentes a Alberto Sepúlveda, en que se inserta un cuadro con 5 casos, con fechas de informes 4 de agosto de 2020, 1 de octubre de 2020, 1 de octubre de 2020, 13 de noviembre de 2020 y 22 de diciembre de 2020, supuestamente solicitados el primero y último por Sandra Vargas y los tres restantes por Jennifer Ortega. En los tres primeros referidos a los clientes Ignacio Carrasco, Helga Ramírez y Odilvia Punoy, se registra fecha de contrato 10 de agosto, 10 de septiembre y 19 de julio, todos de 2020, respectivamente, y se consigna en color rojo “Ejecutiva ingresó Pac de su hijo.” El cuarto caso se refiere al cliente Marcelo Carreño con fecha de contrato 11 de noviembre de 2020, consignándose con color rojo “Ejecutiva no informa que titular es su esposo”, que no aparece mencionado en la carta. El quinto caso es el de la Sra. Donoso, con fecha de contrato 7 de noviembre de 2020, ya referido. Debe tenerse en especial consideración la fecha de los informes que consigna el documento, de lo que la demandada no se ha hecho cargo.

VIGESIMO SEGUNDO: Que, del documento precedentemente referido, se desconocen más detalles, y no existen antecedentes acerca de cómo se llega a las conclusiones que en él se consignan. Debe tenerse especialmente en cuenta que en la carta de despido se indica que respecto de la clienta Miriam Bustamante Ríos, la trabajadora ingresó un contrato del



que se acreditó la falsificación de firmas tanto del contrato como del pagaré asociado; sin que en los informes referidos se mencione siquiera a tal persona. Tampoco se acompañaron documentos o antecedentes de tal contratación. Ahora bien, la carta señala que respecto de los clientes Ignacio Carrasco Pavez, Helga Ramírez Hernández, y Odilva Punoy Q. se ingresaron Mandatos PAC que correspondían al hijo de la actora Sr. Andrés Carreño Araya.

VIGESIMO TERCERO: Que, en cuanto al ingreso de los Pagos automáticos de cuenta que la actora no niega, preciso es destacar que la demandada no ha aportado documento alguno en el que se consigne que dicho acto se encuentre prohibido. Lo anterior, resulta del todo importante, pues no resulta factible sancionar con la pérdida del empleo y sus indemnizaciones a una trabajadora que realiza un acto que no está prohibido para alcanzar metas que le permitan aumentar sus remuneraciones, siendo que contratar el Pac y luego darlo de baja es una posibilidad para cualquier cliente, según señalaron los testigos de la demandada. De la declaración de los testigos se tuvo que éstos señalaron que no se podía ingresar como pago automático una cuenta de alguien que no sea el titular, el Sr. Alvarez indicó que se podía hacer una excepción cuando hay una relación con el cliente, un familiar, pero no puede ser el hijo de la persona que está vendiendo. La testigo Sra. Fuentes indicó que no está permitido ingresar mandatos de terceros salvo del cónyuge del cliente con validación de gerencia: Por su parte la testigo Sra. Marimon, que la revisión de la venta la realiza el supervisor y luego el departamento de archivo que todo estuviera en orden. Sin embargo, no explicaron cómo era posible que se ingresaran Pac por persona distinta del cliente, superando las referidas revisiones. Además no resulta comprensible como es que en las ventas que fueron realizadas, según se detalló, en julio, agosto y septiembre de 2020, se aceptó el pac de otros clientes, sin que la actora fuese amonestada en la primera vez que ocurrió, lo que sólo puede explicarse por ser una práctica tolerada por la empresa, o una ineficiente supervisión, que no puede atribuirse a la actora, si se le permite en varios meses sucesivos, sin cuestionamientos.

VIGESIMO CUARTO: Que, de los antecedentes precedentemente relatados, no aparece en los hechos la gravedad requerida para configurar las causales invocadas por la empleadora, debiendo tenerse en consideración que la carta de despido atribuye a la

trabajadora gestiones indebidas en las operaciones comerciales, ingresando información falsa, lo que no se divisa en los documentos ya referidos, pues información falsa no es lo mismo que formas de pago que supuestamente no se permiten. Finalmente debe tenerse en consideración que la demandada no ha acreditado que hubiese existido una investigación, realizada con las debidas formalidades, efectuada por un ente imparcial, y, lo que es más relevante, que se hubiese dado a la trabajadora la posibilidad de formular descargos o plantear su versión de los hechos, según ha señalado la jurisprudencia de nuestros Tribunales superiores, como exigencia relevante para proceder a un despido disciplinario.

VIGESIMO QUINTO: Que, por si lo anterior no fuera suficiente, no puede dejar de considerarse la institución del perdón de la causal, también denominado “condonación de la falta” elaborada por la doctrina laboral a partir de dos ideas o nociones: el “reconocimiento de la voluntad presunta” y la “consolidación de las situaciones”, pues “si el empleador nada hace para sancionar la falta o conducta perpetrada por el trabajador dentro de un período más o menos inmediato o cercano a su comisión, se presume su voluntad de perdonarla. Debe tenerse en cuenta que del documento denominado “mail auditoría abril de 2021” se tiene que los hechos por los que se pretende sancionar a la trabajadora con el despido en el mes de abril de 2021, acontecieron –los que fueron acreditados- entre julio y septiembre de 2020, y el ultimo no probado, en diciembre de 2020, siendo que la fecha de informe que allí se registra va desde los meses de agosto a diciembre, sin que existieran hechos posteriores. La evidente inactividad de la empleadora por más de 4 meses, sin que con posterioridad se conocieran nuevos antecedentes, hechos que fueron corroborados por los testigos de la demandada en su declaración, lleva a concluir que habría operado dicho instituto, resultando el despido del todo extemporáneo, máxime si se trata de una trabajadora con casi 11 años de antigüedad, respecto de la cual no se acreditó amonestaciones previas.

VIGESIMO SEXTO: Que, lo razonado lleva forzosamente a concluir que el despido de la actora resulta injustificado, y así se lo declarará, y congruente con ello se anterior se ordenará el pago por la demandada de la indemnización sustitutiva de aviso previo y por 11 años de servicio, recargada esta última en un 80% de conformidad a lo establecido en el artículo 168 letra c) del Código del trabajo.



VIGESIMO SEPTIMO: Que, encontrándose controvertida la remuneración de la actora, habrá de estarse a las liquidaciones aportadas por los tres últimos meses íntegramente trabajados, que son diciembre de 2020, y enero y marzo de 2020, respecto de las cuales por aplicación del artículo 172 del Código del Trabajo, se excluirán aguinaldo de navidad y asignaciones familiares, las que ascienden a \$1.532.176, \$1.594.764 y \$815.287, promediando la suma de \$1.314.076, cifra que ha de servir de base de cálculo a lo que se ordenará pagar.

VIGESIMO OCTAVO: Que, en cuanto al daño moral demandado que se vincula en la demanda tanto a la vulneración de derechos como al despido injustificado, al desecharse la primera de las acciones se descarta necesariamente el vínculo de causalidad requisito imprescindible para la configuración del daño reclamado, y en cuanto al despido injustificado, no aparece del relato de los hechos ni de la prueba rendida algún daño distinto susceptible de indemnizar en tal calidad, por lo que la demanda en tal sentido será rechazada.

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

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 1, 5 a 11, 63, 162, 163, 168, 173, 420, 423, 425 a 432, 446 y siguientes, y 485 y siguientes del Código del Trabajo se resuelve:

- I.- Que se rechaza la denuncia por vulneración de garantías fundamentales del actor.
- II. Que estimándose injustificado el despido, se hace lugar a la demanda, y se condena a la demandada únicamente a pagar a la actora:
 - a) \$1.314.076 por indemnización sustitutiva del aviso previo.
 - b) \$14.454.836 por indemnización por 11 años de servicios
 - c) \$11.563.869 por concepto del recargo legal del 80% contemplado en el artículo 168 letra c) del Código del Trabajo.



III.- Que se rechaza en lo demás pedido en la demanda.

IV.- Que las sumas ordenadas pagar mediante la presente sentencia deberán ser consignadas con los reajustes, intereses y recargos que establecen los artículos 63 y 173 del Código del Trabajo, según corresponda.

V.- Que cada parte pagará sus costas.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

RIT : T-1642-2021

RUC : 21- 4-0371587-2

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

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

