

SENTENCIA

Santiago, veinte de abril del dos mil veintidós.

-Primer Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.

PRIMERO: Que a folio uno, la demandante doña **NELLY INÉS RESCAGLIO SILVA**, Rut N°8.640.864-3, domiciliada en Avenida Las Condes N°9434, departamento 1302, comuna de Las Condes, representada por los abogados don Jorge Alejandro Pareto Wilkens, Rut N°15.363.181-6 y don Marcelo Patricio Lobos Grau Rut N°12.637.700-2, ambos domiciliados para estos efectos en Ahumada N°254, oficina 1112, Santiago, Santiago, presentan demanda por despido injustificado y cobro de prestaciones en contra de la empresa **OPTICAS GRANVISION CHILE LIMITADA**, Rut N°76.025.494-0, con representante legal doña Massiel Alicia Fernández Mena, domiciliada para estos efectos en Avenida El Parque N°4160, comuna de Huechuraba, ciudad de Santiago.

En su demanda la demandante señala haber comenzado una relación laboral el 01 de noviembre del año 1996 con la demandada, en la que se desempeñaba como vendedora óptica y recibía una remuneración mensual de últimos tres meses promediado en \$1.422.946. Indica haber desarrollado labores a lo largo de más de 25 años de carrera en diferentes locales de la tienda, finalmente terminando en el local de calle Luis Pasteur, hasta haber sido despedida por un incidente que ocurrió el 07 de septiembre del **2021**. Indica la demandante no estar de acuerdo con la carta de despido, toda vez que estos hechos no revestirían de la gravedad, necesaria para aplicar la sanción más grave, careciendo así la sanción de proporcionalidad. Señala también, que habiendo sufrido distintos incidentes de carácter criminal en el desempeño de sus labores, aduciendo a estos, cierto nivel de estrés postraumático, que podría haber dado lugar a sus acciones el día de los hechos, así también, como una falta de culpabilidad debido a el maltrato recibido por parte de la clienta por la cual se dio lugar el incidente.

Por lo anterior y previas citas legales, solicita que se declare indebido el despido, solicitando indemnizaciones de:

- 1. Indemnización sustitutiva del aviso previo por la suma de \$1.422.946 o la suma que establezca el Tribunal;
- 2. la indemnización por 11 años de servicio por la suma de \$15.652.406. o lo que establezca el Tribunal,
- 3. el incremento legal del artículo 168 de un 80% por la suma de \$12.521.925,
- 4. cobra también el feriado legal y proporcional que se le adeudaría por \$1.372.026,
- Todo con reajustes e intereses, de conformidad a lo que establece el artículo 63 y 173 del Código **del Trabajo**, con costas.

SEGUNDO: A folio 7, contesta la demanda la empresa, representados por el abogado el señor Mario Salcedo Benítez, Rut. 9.794.200-5, en este escrito la demandada se opone a la acción interpuesta por la demandante señalando que esta efectivamente habría dado lugar a los hechos contenidos en la carta de despido y que esto sería una violación al contrato, ya que en la cláusula tercera del contrato que las une se establece



justamente la obligación de la trabajadora de mantener un trato cordial y apropiado con los clientes, obligación que habría sido violada con las acciones de la demandante el día de los hechos, lo cual sería una violación grave, toda vez que expone a la empresa a sanciones tanto sociales en caso de publicación de los hechos en redes sociales con un video, o también por ley del consumidor. Señala además que la hoja de vida de la trabajadora, no es completamente incólume, toda vez que habría una sanción previa justamente por hechos de un uso inadecuado de lenguaje con un jefe, debido a un conflicto que habría habido con un cliente.

Por los motivos anteriores solicita el total rechazo de las acciones con costas.

TERCERO: Que a folio 20, se realizó la audiencia preparatoria, en la cual se hizo el llamado a conciliación, que se vio frustrado, y se dictó sentencia parcial, justamente por lo que es el feriado legal y proporcional. En dicha audiencia también se establecieron los siguientes hechos pacíficos:

1. El inicio de la relación laboral el 11 de noviembre de 1996, originalmente para Rotter y Krauss Ópticas S.A., que devino luego en el contrato de Ópticas Grandvisión Chile Ltda.

2. La remuneración percibida.

3. Las funciones prestadas de vendedor óptica.

4. El término de la relación laboral el 19 de septiembre del 2021, por la causal del 160 N°7 del Código del Trabajo.

Así como también los siguientes hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos:

1. Contenido de la carta de despido, efectividad de los hechos que en ella se señalan.

2. Efectividad de haber sufrido la actora en el desempeño de sus labores, actos delictuales, antecedentes y pormenores y medidas adoptadas por la empresa en su caso, relación que pudiera tener esto con el despido y las circunstancias de este y la trabajadora.

3. Historial laboral de la demandante.

CUARTO: Respecto del hecho número 2 ha ser probado, establecido como hechos sustancial pertinente y controvertido, mediante el video acompañado por la parte demandante, así también, con las declaraciones contestes de los diferentes testigos que habrían sido compañeros de trabajo de la demandante es decir, don Joxse González, doña Mónica Reyes y doña Ximena González, se da por establecido que efectivamente el día 22 de febrero del 2021, habría sufrido en el local en el que trabajaba la demandante, un asalto violento en el cual se vieron involucrado todos ellos.

En cuanto a las medidas que tomó la empresa, respecto de esto, se da por acreditado mediante el oficio de la Mutual de Seguridad que la empresa activó el programa ERIC de asistencia temprana dentro del día siguiente de los hechos. En dichos oficios se contienen efectivamente 6 informes de contención, en los que se da cuenta que se contactó a los diferentes trabajadores que se encontraban en el local. En cuanto a la demandante se deja cuenta de dos distintos intentos de contacto sin lograr contactarla por teléfono. En estos informes se da cuenta también de que en la opinión del profesional que hizo el contacto, no habrían consecuencias inmediatas al menos del incidente violento,



JNPBZXCXXT

sugiriendo que si se mantiene algún tipo de síntoma sean derivados a profesional competente.

Sin perjuicio de lo anterior, no se acreditó por parte de la demandante, ninguna conexión causal entre estos hechos y los hechos que dieron lugar al despido, siendo esto carga suya de acreditarlo. Por estos motivos no se tomará en cuenta estos hechos delictuales al momento de resolver el conflicto, ya que no se rindió prueba alguna en esta dirección que pudiese demostrar cualquier tipo de causalidad entre un hecho y otro.

QUINTO: Respecto del hecho 3, vale recordar, la historia laboral de la trabajadora, de la demandante, se acreditó por parte de la demandada, a través de la carta de amonestación de fecha 30 de agosto del 2019 y el respectivo comprobante de registro en la Dirección del Trabajo, que la trabajadora fue amonestada en una ocasión en dicho año 2019, por un incidente que habría implicado uso de lenguaje indebido con un jefe. A esta constancia por escrito se le da preferencia por sobre a la declaración que pudo haber realizado el señor Manuel Álvarez, toda vez que la memoria humana es frágil e inexacta, y el testigo pudo haber hecho un cálculo incorrecto en su mente al señalar que llevaba trabajando en el local 4 años, lo que lo pondría en el lugar donde acontecieron los hechos por los cuales se sancionó a la trabajadora siendo jefe de esta, mientras que negó haber tenido cualquier tipo de problemas con la trabajadora durante el tiempo que trabajaron juntos. El Tribunal concluye que el testigo, señor Álvarez hizo un cálculo incorrecto en su cabeza, toda vez que los documentos escritos dan cuenta que efectivamente en agosto del 2019 ocurrieron los hechos que dieron lugar a un conflicto entre la trabajadora y su jefe, resultando en su sanción. Por esto es que se prefieren estos antecedentes y se deja por establecido que la trabajadora tuvo una amonestación por escrito el año 2019.

SEXTO: En cuanto al hecho número 1, se prueba el contenido de la carta de despido mediante la misma carta que fue acompañada por ambas partes y que se da completamente por reproducida.

En cuanto a la efectividad de dichos hechos contenidos en la carta, se dan también por acreditados mediante el video que acompaña la demandada que da cuenta efectivamente de que el día en cuestión la demandante tuvo contacto físico con una clienta, en la cual primero baja el teléfono de está, cuando está la intentaba grabar, para luego mediante contacto físico acercarla hacia la puerta y solicitar su salida, lo cual también se ve refrendado con las declaraciones de los testigos trabajadores y compañeros de la demandante, don Joxse González, Mónica Reyes y Ximena González.

Ahora bien ¿son estos hechos constitutivos de un incumplimiento grave al contrato? El contrato de trabajo acompañado por ambas partes de fecha del año 2018, da cuenta en su cláusula tercera, en su párrafo tercero, lo siguiente: *“Que el trabajador se compromete a mantener una presencia tanto en lenguaje como en vestimenta prolija y ordenada, además de una conducta deferente y respetuosa con los clientes, sus superiores y compañeros de labor en todo momento”*. Los hechos que evidencian el video y que fueron además confirmados por distintas declaraciones de testigos, dan cuenta que efectivamente hubo un contacto inapropiado entre la trabajadora y la clienta, esto no constituye un trato deferente y respetuoso hacia ella, toda vez que hubo, como se señala, contacto físico y la solicitud de abandonar el local mediante cierto ejercicio de fuerza, y así se da por acreditado que efectivamente hay un incumplimiento a la obligación contractual



en cuestión. Sin embargo, no todo incumplimiento contractual es suficiente para derivar en un despido, por esto hay que a continuación discernir si este tiene la gravedad o no para justificar dicho despido. Considerando también que el despido es la sanción más alta que se contiene en nuestra legislación para con un trabajador, habiendo otros de menor intensidad.

En el video se puede ver como la trabajadora baja la mano de la clienta cuando esta intenta grabar. Es un movimiento rápido, lo que se ve en comparación al resto de los movimientos, lo cual nos habla de cierto nivel de energía. Sin embargo el teléfono de la clienta no cae al piso, lo que puede ser indiciario de que la fuerza en todo caso, no fue excesiva.

A continuación se ve como la trabajadora toma a la clienta de los hombros y da unos cuantos pasos con ella, hacia la puerta, llevándola hacia la puerta, luego abre la puerta y pone su mano en el brazo de la clienta o la toma del brazo -no se alcanza a distinguir exactamente- para indicarle que se retire. Estos hechos no se ven que hayan sido realizados de forma violenta, más allá de la bajada de la mano que fue el hecho realizado con más energía. Los otros hechos, las otras acciones realizadas por la demandante, no se ven que hayan sido realizados con un exceso de fuerza. Más allá de lo inapropiado de estos, no se ve, como se describe en la demanda, al menos un empujón por parte de la trabajadora ni tampoco que esta haya arrastrado o llevado a la fuerza a la clienta hacia la puerta.

La forma en que se desarrollan los hechos en el video, si bien, y se insiste, inapropiada, no se ve que allá sido agresiva.

Otro elemento a tomar en consideración para determinar la gravedad de los hechos dice relación con la antigüedad de la trabajadora en la empresa. La trabajadora lleva más de 25 años trabajando para la empresa bajo los distintos nombres que ha tenido esta y cambios societarios. Durante todos estos 25 años la trabajadora solo presenta una amonestación que conste. Además los testigos, todos los testigos que tuvieron contacto con ella, todos sus compañeros y su jefe directo dieron cuenta del buen trato que esta presenta con sus colegas y con los clientes, dando cuenta sus compañeros al menos de la sorpresa que causo el que haya sido despedida la trabajadora. Esto nos lleva a la siguiente conclusión, que esta persona que en 25 años solamente tiene un incidente y cuyos compañeros destacan su buen comportamiento y su buen trato, nos lleva a pensar que se trata de un incidente aislado, y así también, que el incidente que dio lugar al despido, si bien se insiste, inadecuado; se piensa que carece de las características necesarias para revestirlo de la gravedad que dé lugar a la sanción más grave que contiene la legislación y así desvincularla de la empresa en la que ha trabajado continuamente por los últimos 25 años.

Se considera también que en la legislación existe una serie de sanciones, siendo, como ya se dijo, la desvinculación la más gravosa, pero habiendo otras de menor entidad. Ya en el 2019 se aplicó la única sanción que existe en su registro de una amonestación por escrito, existiendo una sanción de gravedad intermedia entre esta y aquella que pudo haber sido aplicada en este caso, a saber, la aplicación de una multa.

Por los motivos anteriores se considera que la sanción aplicada es desproporcional a los hechos que ha incurrido la trabajadora, máxime si se considera



también que no se demostró de forma alguna que la cliente haya iniciado ningún tipo de acción legal en contra de la empresa o que se haya realizado un tipo de funa como esta sostiene que podría ocurrir, lo cual revestiría de mayor gravedad los hechos realizados por la trabajadora.

SEPTIMO: Que en el artículo 168 en su literal c) establece que cuando hay un uso indebido de las causales de despido del artículo 160, se deberán dar aplicación a las indemnizaciones contenidas en el artículo 162 inciso cuarto y 163 inciso segundo con un aumento del 80%, es por eso que en lo resolutivo de esta sentencia se da lugar a dichas indemnizaciones.

OCTAVO: Que la prueba que no ha sido específicamente mencionada en esta sentencia ha sido sin embargo tomada en consideración y en nada modifica lo que se viene resolviendo.

Por tanto, entonces considerando lo establecido en los artículos 160, 162, 163, 168, 454, todos del Código del Trabajo, y demás disposiciones legales pertinentes se resuelve:

- I. Que se declara que el despido el cual sufrió la demandante ha sido indebido y por tanto que se condena a la demandada al pago de las siguientes indemnizaciones.
 1. Indemnización sustitutiva del aviso previo, por el monto de \$1.422.946.
 2. Indemnización por años de servicio por 330 días de servicio conforme al artículo 163, por un monto de \$15.652.406.
 3. El aumento de la indemnización anterior conforme lo establece el artículo 168, en un 80% por el monto de \$12.521.925.
 4. Los montos anteriores serán reajustados, y devengarán intereses conforme lo establece el artículo 63 y 173 del Código del Trabajo.
- II. Que, debido a que la demandada ha sido vencida completamente, se le condena en costas avaluando éstas en la suma de \$200.000.

Una vez firme esta sentencia, si no se cumple dentro del plazo establecido por Ley, pasen los antecedentes a Cobranza.
Regístrese y archívese en su oportunidad.

RIT: O-6816-2021

RUC: 21-4-0369407-7

Sentencia dictada por el Magistrado Suplente, CLEMENTE WINN VERGARA.



A contar del 03 de abril de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>

