

Santiago, treinta de noviembre de dos mil veintidós.

VISTO, OÍDO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO. Acción. Comparece doña **VESNA LARISSA TORREJON FERNANDEZ**, trabajadora, domiciliada para estos efectos en Vitacura 2939, piso 12, comuna de Las Condes, quien interpone denuncia de vulneración de derechos fundamentales con ocasión del despido, acción por daño moral y cobro de prestaciones en contra de **SOCIÉTÉ AIR FRANCE**, representado, conforme el artículo 4 del Código del Trabajo, por JOEL WOBMA, ignora segundo apellido y profesión, ambos domiciliados en Joaquín Montero N°3000, oficina 201, comuna de Vitacura a fin de que se admita a tramitación y, en definitiva, declare que con ocasión del despido se ha vulnerado el derecho fundamental a la Honra y a la Integridad psíquica, establecido en el artículo 19 N° 1 y 4 de la Constitución Política de la República, además de las demás declaraciones, indemnizaciones y prestaciones que se detallarán.

SEGUNDO. Fundamentos. El día 7 de octubre de 2008, ingresó la demandante a prestar servicios para la denunciada como Agente Comercial para atender el área del corporate desk y dar apoyo en el counter de venta directa.

Su cargo implicaba atender cuentas corporativas de empresas, viendo las reservas y emisiones de los pasajes de sus colaboradores. Sus funciones eran generar las reservas en el sistema, emitir los pasajes, dar la asistencia y orientación a los clientes. Durante casi toda la relación laboral, sus funciones eran canalizar los requerimientos de las grandes empresas que compran en directo con la compañía y no a través de agencias de viajes.

Adicionalmente, sin perjuicio de que no consta en un anexo, su jefa directa le encargaba asumir mayores responsabilidades y delegaba en su parte de su trabajo. Le pedía, por ejemplo, revisar cobros por malas emisiones para los controles internos de auditoría; ayudar con temas técnicos del sistema a sus compañeros; transacciones; cálculo de tarifas, entre otros.

De acuerdo con el contrato de trabajo, tenía una jornada de 45 horas semanales. Su remuneración se componía de un sueldo base de \$924.909, gratificación mensual de \$154.152, asignación de colación de \$141.499 y asignación de teletrabajo por la suma de \$20.000.- Su remuneración era fija y, para efectos de los artículos 41, 42 y 489 del Código del Trabajo, asciende a \$1.240.560.-.

De los antecedentes previos al término de la relación laboral: Durante todo el tiempo que prestó servicios en la empresa, más de 10 años, se caracterizó por su buen trabajo y desempeño. Nunca recibió una amonestación, por el contrario fue felicitada por sus jefaturas (evaluaciones internas) y pasajeros por sus servicios. A modo ejemplar, el 26 de septiembre de 2019 el embajador de Argelia elaboró una carta agradeciendo el profesionalismo y dedicación de la actora por los servicios prestados.

Sin perjuicio de lo anterior, es importante señalar que su jefatura a pesar de que con el tiempo le otorgaba mayores responsabilidades no la capacitaba en las nuevas funciones. Si bien, en distintas oportunidades le escribía vía WhatsApp pidiendo que le aclarara dudas, por regla general la misma no contestaba a sus requerimientos. Por lo mismo, frente a cualquier dificultad acudía al intranet de la empresa y revisaba los procedimientos que se encontraban disponibles sólo en idioma inglés y francés. Su representada, a pesar de no manejar los idiomas se las arreglaba para obtener la información, traducir los mismos como podía y obtener las respuestas que necesitaba.

Antecedentes del Término de la relación laboral: En octubre de 2020, su jefatura, doña Andrea Berrios, le solicitó atender a una vendedora de una agencia de viajes que ve la ruta al oriente. Las funciones habituales de la actora no incluía atender a agencias de viajes, pero dada la magnitud de su demanda y servicios, se tomó la decisión de asignarla a la cuenta. Lo anterior, dado que es una cuenta grande en la empresa, donde constantemente se autorizaban excepciones comerciales y procedimientos especiales, como cambios de nombre, descuentos sobre descuentos, etc., lo que no era habitual en las ventas que realizaba (usualmente las agencias son atendidas por el departamento de Help desk de agencias). La jefatura decidió que, su representada asumiera esa responsabilidad, sin hacer una capacitación especial respecto de esta.



En enero, dada la falta de capacitación y para resolver las inquietudes del procedimiento, la actora reviso los procedimientos en inglés que se encontraban en intranet. Luego de revisarlo, y a pesar de la dificultad con el idioma (todos los procedimientos estaban traducidos en inglés y francés, no español), entendió que se podían confirmar las reservas de clase H en adelante en los vuelos cerrados con destino a Shanghai. En el fondo, luego de leer el procedimiento en inglés (no es bilingüe), entendió que todos los vuelos a China estaban cerrados y que se podía hacer un force booking de clase H hacia arriba, por ende aplico esa alternativa a los pasajeros con destino a China, de acuerdo a la solicitud de la agencia de viajes.

Por lo mismo, y con conocimiento de la Account Manager, Katherine Navarrete (encargada comercial de la vendedora de la agencia de viajes), comenzó a confirmar los espacios que la agente de viajes le solicitaba, sin saber que estaba haciendo algo equivocado.

A fin del mes de mayo, contactaron de Paris a la Account Manager, preguntándole por ella y pidiendo explicación sobre la confirmación de los espacios a su agencia. Por lo mismo, ella habló con ella y su jefatura directa, dándose cuenta en esa reunión que había un malentendido del procedimiento, que se encontraba en otro idioma. Tras esta reunión y al escuchar a su empleador, revisó nuevamente el procedimiento y entendió el error. Si decía que se podían forzar los vuelos, era solo para KLM y no para Air France. Además, sólo se podía 48 horas previas a la salida, ya que el término de "cerrado" se refería al cierre a la venta que se había impuesto a la ruta. Lo anterior, para efectos de controlar los cupos y hacer los test de PCR en los puntos de conexión.

Al entender el error, inmediatamente lo admitió y aclaró que se debía a la barrera idiomática, dado que el instructivo no se encuentra en español, pero de ninguna manera había una intención de afectar a la empresa.

Durante los meses en que cometió el error, su jefatura no la corrigió ni le indicó que el procedimiento no era el adecuado. Luego, tras 5 meses realizando el mismo protocolo a vista y paciencia de su jefatura, por supuesto, asumió que era el correcto. Lo transcribe.

El día 03 de junio, la citó a reunión la gerente de la época, Pía Lackmann, quién nuevamente le preguntó lo mismo. En dicha reunión, el tenor cambió, indicándole que estaba haciendo uso indebido de su firma para beneficio propio, afectando así a la empresa. En el fondo, le dieron a entender que sospechaban que recibía algún tipo de coima o pago por parte de la agencia, lo que es absolutamente falso.

Nuevamente, hizo ver que se guio por el instructivo que está en intranet, en otro idioma y que al traducirlo, como no maneja tan bien el idioma, entendió mal las excepciones que se realizaban a esa agencia. Además, le reiteró que no había ninguna doble intención, que lamentaba lo ocurrido y que sólo se debió a un error.

Tras esto le informaron que iban a hacer una auditoria y, evidenciando una afectación al debido proceso y a su derecho a defensa, durante el mes que se realizó la auditoria no la llamaron ni le pidieron que participara de la misma.

La reunión donde se le imputan conductas indecorosas la afectó gravemente, pues tiene una trayectoria intachable en el mercado y más de 10 años de antigüedad en la empresa, no pudiendo creer que desconfiaran de ella. Nunca dio motivos para ser cuestionada por los servicios prestados.

Desde ese día, empezó a tener problemas para dormir y a sentirse angustiada. A pesar de que seguía trabajando, la situación de stress que le produjo esta desconfianza le afectó emocionalmente, sufriendo crisis nerviosas.

Finalmente, el miércoles 30 de junio de 2021, la citaron a reunión por la plataforma bluejeans, con una persona de recursos humanos de Brasil (Rosangela), la gerente general y su jefa directa. En esa reunión le indican que la auditoria concluía que había cometido un fraude y que estaba despedida por incumplimiento grave. Sumamente afligida y afectada, les reitera que nunca quiso hacer ningún daño a la empresa, que todo se debía a un error por seguir un procedimiento que se encontraba en un idioma que no manejaba, lo que parece bastante abusivo, pues nunca se le capacitó en el idioma inglés y se le trata como delincuente por equivocarse en leer un texto en dicho idioma.



A mayor abundamiento, durante la pandemia, los procedimientos se fueron actualizando constantemente, apareciendo en el sitio interno de la empresa, nuevamente sin una capacitación de por medio, lo que generaba desorden y dificultad para interpretarlos.

Tras lo doloroso y la actitud de las participantes de la reunión, sindicándola como culpable, al día siguiente la llamaron de recursos humanos para decir que le daban la opción de renunciar para que sus antecedentes quedaran limpios. Se sintió sumamente amenazada y se negó, pues no quería abandonar la empresa.

Ese mismo día, le retiraron los equipos de trabajo y su uniforme. El viernes 02 de julio de 2021, la contactó el presidente del Sindicato de Air France, que trabaja en el aeropuerto, para contarle que la gerente había ido a informarles de su despido y que les había dicho a todos, que se debía a una conducta deshonesto e irregular, que ella se sentía traicionada por su actuar, haciendo entender a todos los presentes que había una intencionalidad en perjudicar a la empresa por la actora.

Carta de despido: La carta de despido es de fecha 30 de junio de 2021 y fue enviada a su domicilio por correo. Se invoca como causal la contenida en el N° 7 del artículo 160 del Código del Trabajo, esto es, “El incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato”. La carta inicia señalando “Sin perjuicio de los hechos que configuran las causales invocadas para el término de la relación de trabajo [...], originan también otras aristas en otros ámbitos del derecho - tales como criminal y civil- “. La carta la sindicaliza casi como una delincuente, afectando con esta sola narrativa su honra.

La misiva no indica en detalle cuáles obligaciones contractuales que se refiere ni en qué cláusulas o artículos se encuentra. Tampoco aclara que no fue capacitada en el mes de enero, para realizar labores con la agencia de viaje asignada, ni que las instrucciones se encontraban en inglés.

Lo anterior, coincide con el periodo que le asigna la gestión de ventas con una agencia de viajes, lo que no se encontraba en sus funciones. Tampoco hace mención la carta, que el trabajo es colaborativo e interactúan otros trabajadores, existiendo una jefatura directa y una Account Manager de la cuenta, que en ningún momento corrigieron o le indicaron que se estaba produciendo un error. De más está decir que ambas siguen prestando servicios.

No niega que haya procedimientos, sin embargo, es deber del empleador capacitar a los trabajadores en los mismos, más aún cuando son complejos y están en otro idioma. Se podrá detectar fácilmente, en la penúltima página de la carta, que se enumeran las distintas políticas que supuestamente tuvo acceso, todas ellas se identifican con una individualización en un idioma que no corresponde al español.

Las acusaciones de la carta le generaron un gran menoscabo, pues ha tenido un historial intachable en el mercado y, en la empresa, por más de 12 años, sacando a la luz sus años de experiencia y esfuerzo para acusarla de afectar el deber de fidelidad y lealtad, e incluso de amenazarla con ejercer otras acciones legales en su contra.

En cuanto a la vulneración a la honra. En este caso, se me vulneró al haberla acusado, las jefaturas, de haberse aprovechado u obtenido alguna ganancia a su favor, en perjuicio de la empresa. A pesar de sus insistencias que se debía a un error, se actuó sin ningún tipo de responsabilidad por no haberla capacitado para la función en la que se equivocó y sin acreditar que hubiese obtenido provecho de tal error. Además, también se vulneró al haberla hostigado a firmar una renuncia “para no manchar sus papeles” y, como corolario, se le vulneró cuando la misma gerencia como comunicado el despido informando a sus compañeros y sindicato que se debía “conductas irregulares”, con un claro daño a su imagen pública.

En este caso, además del comunicado a los trabajadores de su despido “por actos irregulares”, el solo contenido de la carta de despido es suficiente para entender que se está vulnerando la honra de la actora.

Las imputaciones injuriosas y calumniosas vertidas en la carta de despido, además de la divulgación que después se hizo del motivo del despido con los trabajadores, configuran un claro daño a su imagen pública y a la honorabilidad que toda persona merece.



En cuanto a la integridad psíquica. Respecto a la integridad psíquica, su daño es producto de las acusaciones falsas realizadas por el empleador, indicando que habría sacado beneficios de este error, mantenerla un mes en estado de tensión, sin poder participar del procedimiento de investigación, lo que claramente género una situación generalizada de preocupación y angustia, la forma de comunicación del despido y el hostigamiento a que renunciara.

En el caso de marras, fue acosada laboralmente durante el último mes de trabajo, fue víctima de un trato denigrante por parte de su empleador, y que se ha manifestado, como corolario, en una presión ilegítima para renunciar y, tras su negativa, en el envío de una carta de despido de contenido injurioso y calumnioso.

La arbitrariedad del trato, la ausencia de responsabilidad por parte de sus jefaturas por no haber capacitado, el corte del problema por el lado “más delgado” constituyen un abuso arbitrario, ilegal y desproporcionado, que le ha afectado psicológicamente y que debió palear con pastillas, pues sufrió alteraciones de sueño y de su estado de ánimo, traspasando ello, además, a su familia.

En cuanto a las indemnizaciones por término de contrato. En consecuencia, tratándose de una vulneración con ocasión del despido y lo dispuesto en la norma citada, se demanda el recargo del 80% que establece el artículo 168.

En cuanto a la indemnización por Daño moral. En el caso de marras, el empleador ha violado el contenido ético-jurídico del contrato de trabajo, transgrediendo deberes que se entienden pertenecer al contrato por la naturaleza de las obligaciones emanadas del él y por la expresa disposición de la ley. La demandada ha incumplido y vulnerado, sus derechos subjetivos, dando lugar a un daño extrapatrimonial en éste, que por esta vía se demanda, por la suma de \$30.000.000.-.

En este caso se ha sometido su reputación profesional a un mal irreparable y grave, dañando en su esencia el derecho a la honra, el que, más allá del resultado de este juicio, quedará siempre lesionado a los ojos de las personas que se desempeñan en su mismo rubro, del que no puedo salir a su edad. Muchas de esas personas no conocerán, por ejemplo, el resultado de una eventual sentencia favorable, quedando su imagen enlodada, para siempre.

Luego, todo el sufrimiento que ha experimentado no puede resumirse en este escrito. He sentido frustración, impotencia, rabia, dolor, tristeza. He dejado de dormir pensando en cómo me verán sus pares de ahora en adelante. Esto lo he traspasado a su familia, generando una angustia permanente en su propio hogar.

En cuanto a los indicios. En este caso existen indicios suficientes e inequívocos de que en la especie se ha vulnerado su honra, haciendo procedente lo dispuesto en el artículo 493 del Código del Trabajo. A saber:

1. El hecho de haber trabajado por casi 13 años en la denunciada, contando con un historial laboral intachable.
2. El hecho de haber sido felicitada por su destacada labor.
3. El hecho de no contar con capacitaciones o instrucciones en español frente a las labores asignadas en enero de 2021.
4. El hecho de durante casi 5 meses su jefatura no hizo ningún reproche u observación al procedimiento que estaba utilizando.
5. El hecho de que, una vez detectado el error, aclaró inmediatamente que se debía a una interpretación errónea del protocolo que se encuentra en inglés y no español.
6. El hecho de que se me haya acusado de obtener una ganancia o beneficio, por el procedimiento seguido con la agencia de viajes.
7. El hecho de que se haya hecho una auditoria sin respeto por el debido proceso y el derecho a defensa.
8. El hecho de que me hayan despedido acusándome de defraudar a la empresa y luego me presionaran para firmar una renuncia.
9. El hecho de que la gerencia comunicó su despido a viva voz con los trabajadores, indicando que había sido realizado por conductas irregulares, señalando que había traicionado su confianza.

Conceptos demandados:



1. Declarar que la denunciada ha vulnerado su derecho a la honra y su integridad psíquica con ocasión de su despido. Consecuentemente, ordenar el pago de:
 - 1.1. Una indemnización equivalente a 11 meses de su última remuneración, o lo que se estime en derecho, con un piso de 6 remuneraciones. Art. 489 Código del Trabajo
 - 1.2. Indemnización sustitutiva del aviso previo Artículo 162 Código del Trabajo \$1.240.560
 - 1.3. Indemnización por años de servicio (11) Artículo 163 Código del Trabajo \$13.646.160.
 - 1.4. Recargo 80% Artículo 168 Código del Trabajo \$10.916.928.
 2. Condenar al pago de las siguientes prestaciones e indemnizaciones
 - 2.1. Feriado anual periodo 2020-2021, 12 días Art. 67 Código del Trabajo \$496.224
 - 2.2. Feriado progresivo (4 días) Art. 68 Código del Trabajo \$165.408.
 - 2.3. Feriado proporcional (14,94 días) Art. 73 Código del Trabajo \$617.799.
 - 2.4. Indemnización de perjuicios por daño moral Art. 489 Código del Trabajo \$30.000.000.
 3. Condenar al pago de reajustes, intereses y las costas de la causa. Art. 63, 173 del Código del Trabajo y CPC.
- TOTAL \$70.729.239.- con más reajustes, intereses y costas

Solicita, en definitiva: Acoger la demanda en todas sus partes, realizando las declaraciones y condenas ya expresadas, que para estos efectos da por íntegramente reproducido.

EN CARÁCTER SUBSIDIARIO, interpone demanda por despido injustificado y/o improcedente, interponiendo también en este carácter, acción por daño moral y cobro de prestaciones - sólo para el evento de no haberse pronunciado el tribunal a su respecto en la denuncia principal- y, en definitiva, declare su despido como injustificado y/o indebido, además de las declaraciones, indemnizaciones y prestaciones que se detallarán, conforme los siguientes antecedentes:

Relación circunstanciada de hechos. Para efectos de economía procesal, da por reproducidos íntegramente los fundamentos de hecho contenidos en lo principal. Para efectos de economía procesal, da por reproducidos íntegramente los fundamentos de Derecho referidos al feriado y daño moral, contenidos en lo principal.

En cuanto a la causal de despido, se invoca el N° 7 del artículo 160 del Código del Trabajo, lo cual exige un incumplimiento, que, además del carácter de tal, debe tener una entidad grave. Sobre este punto, un error no es incumplimiento, menos cuando la culpa es del empleador, por no capacitar al trabajador.

De lo expuesto podemos concluir:

- No existe incumplimiento, sino que un error motivado por la falta de capacitación que debe otorgar el empleador.
- Aun cuando se considere incumplimiento, al estar provocado por negligencia del empleador, no puede jamás revestir el carácter de grave.
- Se trata de un error que, por 5 meses, nunca fue corregido por su jefatura, que no fue despedida.
- Se trata de un despido que no considera su conducta laboral intachable, que me hizo merecedora de felicitaciones y reconocimientos por 13 años de trabajo, que se enlodan con el actuar de la empresa.
- Se trata de un despido indebido que ha afectado, y a su entorno familiar, dañando enormemente su imagen en el mercado, lo que, a su edad, reviste especial gravedad.

Conceptos demandados:

1. Declarar que su despido es injustificado e/o indebido y, con ello, condenar al pago de:
 - 1.1. Indemnización sustitutiva del aviso previo Artículo 162 Código del Trabajo \$1.240.560.-
 - 1.2. Indemnización por años de servicio (11) Artículo 163 Código del Trabajo \$13.646.160.-
 - 1.3. Recargo 80% Artículo 168 Código del Trabajo \$10.916.928.-
 2. Condenar al pago de las siguientes prestaciones e indemnizaciones
 - 2.1. Feriado anual periodo 2020-2021, 12 días Art. 67 Código del Trabajo \$496.224.-
 - 2.2. Feriado progresivo (4 días) Art. 68 Código del Trabajo \$165.408.-
 - 2.3. Feriado proporcional (14,94 días) Art. 73 Código del Trabajo \$617.799.-
 - 2.4. Indemnización de perjuicios por daño moral Art. 489 Código del Trabajo \$30.000.000.-
 3. Condenar al pago de reajustes, intereses y las costas de la causa. Art. 63, 173 del Código del Trabajo y CPC.
- TOTAL \$57.083.079.- con más reajustes, intereses y costas

En definitiva, solicita acogerla en todas sus partes, realizando las declaraciones y condenas contenidas anteriormente, que para estos efectos doy por íntegramente reproducido



TERCERO. Contestación. Comparece don CRISTÓBAL SCHMIDT FUENZALIDA, abogado, en representación de la denunciada quien contesta la denuncia de derechos fundamentales, con ocasión del despido, interpuesta, solicitando desde ya, y conforme con los argumentos de hecho y de derecho que se expondrán, rechazarla en todas sus partes, con expresa y ejemplar condena en costas.

La acción deducida por la señora Torrejón es improcedente, pues, tal como se probará, su representada no vulneró sus derechos fundamentales con ocasión del justificado término de su contrato de trabajo, ni tampoco ha provocado el daño moral que - desmesuradamente- solicita le sea resarcido.

Somos enfáticos en manifestar que los argumentos de hecho que han sido vertidos en la demanda, son algunos, derechamente falsos y otros acomodados en miras del improbable éxito de su acción. Por ello, niega y controvierte expresamente todos y cada uno de los antecedentes de hecho, de todas las afirmaciones y alegaciones que contiene la demanda interpuesta por la señora Torrejón en contra de su representada.

Antecedentes de la relación laboral. Inicio de la relación laboral. Con fecha 07 de octubre de 2008, la actora suscribió contrato de trabajo con su representada, el cual se pactó a plazo fijo pero que devino en uno de naturaleza indefinida.

Funciones. Aquellas que debía cumplir la denunciante eran las de “Agente comercial”, cargo que conforme con lo pactado en la cláusula segunda de su contrato debía desempeñar con “...estricto cumplimiento de las instrucciones que le sean impartidas por la dirección de la empresa y por sus jefes respectivos. Además, en su desempeño se atenderá en todo a las normas y reglamentaciones internas que establezca la EMPRESA, debiendo remitirse a ella en cuanto a las funciones y facultades que se le otorguen”. Las describe.

Jornada: Conforme con lo pactado en la cláusula Sexta de dicho instrumento, la trabajadora debía cumplir una jornada de trabajo de 45 horas semanales, distribuidas de lunes a viernes de 09:00 a 18:00.

Remuneración. Tomando en consideración dichos estipendios y aquellos percibidos durante el mes de junio del año 2021, señalamos que la base de cálculo que se deberá utilizar para efectos de lo dispuesto por el artículo 172 del Código del Trabajo, debe ascender a la suma de \$1.240.560.

Término de los servicios. Acaeció el día 30 de junio de 2021 por la causal del artículo 160 N° 7 del Código del Trabajo, conforme con los antecedentes de hecho que serán detallados claramente en la presente contestación de demanda.

Del término de la relación laboral. El día 30 de junio de 2021, se le comunicó el término del contrato de trabajo a la actora. Dicha comunicación se llevó a cabo mediante una reunión por video conferencia a través de la plataforma denominada “BlueJeans”. En dicha reunión se encontraban presentes, doña Pía Lackmann, quien en aquella época era la Gerente General de la empresa, también doña Rosangela Olivieri Gerente de Recursos Humanos, doña Andrea Berrios, Jefe de Agencia y por supuesto la denunciante. En aquella reunión, se le indicó a la actora, que se había decidido poner término a su contrato de trabajo ya que se había constatado fehacientemente la comisión de operaciones irregulares y contrarias a las obligaciones contractuales, establecidas tanto en el reglamento interno de la empresa, como en manuales, políticas e instrucciones internas, específicamente aquellas referidas al forzado de reservas o “Force Booking”.

En específico, se le indicó a la denunciante que luego de verificar los sistemas internos de la compañía se constató una manipulación del sistema, forzando reservas con la finalidad de vender tickets a precios reducidos e inaceptables a una agente de viajes en particular, de manera sistemática y reiterada, durante los meses de enero a mayo del año 2021.

Aquello se constató luego de la revisión del sistema de reservas y cancelaciones denominado “Oscar”, en virtud de aquello se logró constatar la existencia de 181 operaciones irregulares durante los meses referidos, a la misma agente de viajes, Hong Liu.

Cabe hacer presente que estos hechos fueron reconocidos por la actora de manera previa a la comunicación del término de su contrato, ya que una vez que el departamento de fraudes de la empresa con sede en Paris, Francia, se percatara de aquellos, nos hizo las consultas solicitando explicación fundada de estas operaciones. Como consecuencia de



ello, nos vimos en la necesidad de contactarnos con la actora, consultándole al respecto en una reunión que se llevó a cabo también por video conferencia a través de la plataforma “BlueJeans” entre doña Pía Lackmann y doña Andrea Berríos. En dicha reunión, la actora, como expresé anteriormente, reconoció los hechos, pero argumentó al efecto dos cosas: Haber aplicado un procedimiento propio de KLM y no de Air France, confeccionado para y con ocasión a los efectos de la vigente pandemia, y, Que ello lo habría hecho con conocimiento y autorización de doña Katherine Navarrete, quien ocupa el cargo de ejecutiva de ventas, todo lo cual fue negado por aquella de manera verbal y posteriormente de manera escrita a través de un correo electrónico enviado al efecto.

Sobre el particular llama la atención que en la demanda la actora justifica su actuar en hechos distintos y que dicen relación con que, al no haber estado capacitada para cumplir las funciones, debió consultar un procedimiento que estaba en inglés y como aquel idioma ella no lo maneja, al no ser bilingüe, aplicó mal un procedimiento. Verá pues que ahora en la demanda la actora cambia las razones de su justificación dada en reunión de fecha 02 de junio de 2021, todo lo cual parece al menos dudoso.

Sin perjuicio de este cambio de versión de los hechos, debemos hacer presente que los justificativos que la actora da en su demanda tampoco son veraces, según procedemos a explicar y desde ya nos comprometemos a acreditar en todos sus extremos.

En primer lugar, hace presente que no resulta justificable que la actora ahora en su demanda argumente que no manejaba el idioma inglés, que no sea bilingüe. Los hechos dan cuenta de una realidad totalmente distinta, la actora sí maneja el idioma inglés; la actora sí es bilingüe.

Son numerosos los cursos de inglés que la actora realizó en el instituto chile británico. Así, por ejemplo, durante el año 2015, la actora fue alumna de aquel instituto, desde el día 02 de junio al 25 de agosto, aprobando el nivel 8, de un total de 8, del ciclo de inglés funcional, del nivel intermedio 8, aprobando con un 5,9 de nota final.

Asimismo, durante el año 2016 la actora fue alumna de aquel instituto desde el día 17 de mayo al 18 de octubre, aprobando el nivel 1 de un total de 4, del ciclo Higher Intermediate First, aprobando con un 5,7 de nota final.

Por si lo anterior no fuere suficiente como para crear la plena convicción que la actora en realidad sí maneja el idioma inglés y sí es bilingüe, con fecha 26 de mayo del año 2016, la señora Torrejón envió un correo electrónico a doña Dayjahn Vásquez, encargada de capacitación de su representada, dando retroalimentación respecto al curso de inglés que estaban realizando.

Podrá apreciar que la actora en el año 2016 declaró en su correo electrónico hablar con todo tipo de personas en inglés y además manejar la gramática del idioma, por lo que ahora, en el año 2021 no parece razonable ni menos verosímil que afirme, no manejar el idioma, ni ser bilingüe. En segundo término, debemos hacer presente que la señora Torrejón trabaja en el rubro hace aproximadamente 20 años y como es de público conocimiento en el rubro en que se desempeña, es natural que todos o casi todos los trabajadores hablen el idioma inglés. En tercer término, porque es la propia actora quien en su curriculum vitae declaró poseer un inglés intermedio, hablado y escrito.

Por otro lado, cabe hacer presente que la actora se encontraba debidamente capacitada para cumplir todas y cada una de las funciones que ejerció vigente la relación laboral y en especial, se encontraba muy capacitada para desarrollar aquellas que inició a contar del mes de octubre de 2020 en adelante. Verá que el supuesto procedimiento que desconocía la trabajadora era perfectamente conocido por ella.

Tal como se indicó en la carta de término de contrato, el sistema que ocupaba la trabajadora y en el que se encontraba el procedimiento que supuestamente desconocía, estaba dentro del sistema de reservas y cancelaciones denominado “Oscar” y dicho sistema es perfectamente conocido, utilizado y manejado a plenitud por parte de la actora, incluso realizando cursos de capacitación al resto de trabajadores de la compañía. Asimismo, las políticas de reservación y tickets eran sobradamente conocidas por la demandante quien incluso en el mes de junio de 2020 realizó un curso de capacitación a los trabajadores sobre la materia como se puede apreciar de la imagen que se inserta a continuación.



Pero aun, es más, cabe señalar que la actora realizó un curso en casa matriz, por dos días el cual además se llevó a cabo en inglés, según acreditaremos oportunamente. Por ultimo y por si no fuera suficiente, acreditaremos que la actora realizó en calidad de instructora un curso de despliegue tarifario en el cual se revisaron los despliegues tarifarios, las clases, tarifas, regulación tarifaria, etc. todo lo cual va de la mano para realizar una reserva, ya que se debe saber de la regulación tarifaria de la compañía y a nivel de transporte.

Con todo, su representada, considerando estos hechos decidió poner término al contrato de trabajo de la señora Torrejón, invocando para ello la causal del artículo 160 N°7 del Código del Trabajo, esto es, incumplimiento grave de las obligaciones del contrato de trabajo, enviándole la respectiva carta certificada al domicilio que indica su contrato de trabajo, resultando sus excusas y justificativos total y completamente falsos, según ya se ha indicado.

Supuesta vulneración a la honra. En primer término, debemos dejar en claro, que resulta total y completamente falsa dicha afirmación, es una argumentación feble y liviana y queda de manifiesto lo anterior, por cuanto más allá de afirmar una situación en particular no indica con la precisión que se requiere en parte alguna de su denuncia quien o quienes de sus jefaturas le habrían indicado expresamente que habría obtenido un provecho económico. En segundo término y como consecuencia de la falsedad de lo expuesto, no existe evidencia alguna, de ninguna clase que logre determinar convicción sobre aquello. Insisto, ninguna persona, nadie le imputó a la actora haber obtenido un provecho económico con su negligente y culpable actuar. Adicionalmente a lo anterior, falso es también que la actora haya prestado sus servicios sin una capacitación suficiente, como se indicó, ella estaba plenamente capacitada de todos los procedimientos de reservas y tickets de la empresa.

De ser cierto que la actora no estaba capacitada en los procedimientos y políticas de reservaciones y tickets de la empresa y de ser cierto que no maneja el idioma inglés o no era bilingüe, debió al menos asegurarse que lo que estaba haciendo con ello era realmente lo correcto y no lo hizo, llevando a cabo 181 operaciones denominadas Force Booking, todo lo cual se traduce en un claro, negligente e inexcusable actuar.

No escapará de su criterio, que no existe en la denuncia ningún antecedente serio y concreto al respecto. La señora Torrejón, al igual que en el caso anterior, no ha otorgado ningún elemento en concreto que determine la veracidad de estos dichos. Tal como se adelantó, no resulta efectivo que su representada haya informado a compañeros de trabajo de la señora Torrejón de los motivos de su despido. Es más desconocemos total y absolutamente que el presidente del Sindicato de la empresa haya llamado por teléfono a la demandante con la finalidad de informarle que una gerente de la empresa -que por cierto no nombra- para informarles a los trabajadores que habría sido despedida y que se debía a una conducta deshonesto e irregular y que se sentía traicionada.

En el caso de marras, la causal de termino de contrato ha sido invocada responsablemente, realizada con el ánimo cierto de someterse a la carga procesal de la prueba, teniendo cada uno de las situaciones y hechos referidos, vinculación directa con la causal legal de despido invocada. Por lo tanto, de acuerdo al criterio jurisprudencial recién revisitado, no es posible ver cómo los hechos imputados en la carta son susceptibles de producir un daño a la honra de la trabajadora que sea jurídicamente relevantes. Así entonces, la imputación de hechos en la carta de aviso de despido, corresponde al ejercicio de los derechos y facultades que la ley le reconoce al empleador las cuales se encuentran establecidas específicamente en los artículos 160 y 162 del Código del Trabajo.

De la supuesta vulneración a la integridad psíquica. En primer término debo señalar que todas las imputaciones realizadas a la actora en la carta de termino de contrato fueron debida y fehacientemente constatadas por su representada. Así se dejó en claro que fue el departamento de fraudes con sede en Paris quien detectó este irregular actuar y luego de aquello es que se comenzaron a indagar los hechos con participación de la actora. En segundo lugar y tal como ya se ha indicado, nunca le fue expresado o imputado a la demandante haber sacado un provecho económico de su negligente y culpable actuar. Tal como se indicó, dicha imputación es tan feble que ni siquiera se ha indicado con la precisión que se requiere, qué persona en específico habría cometido aquello. En tercer lugar no resulta veraz indicar que la actora no participó de la auditoria o investigación interna realizada, es más, se conversó y se le consultó sobre estos hechos en una



reunión telemática, tal como se indicó en esta contestación. Por otro lado, y tal como se indicó, no es efectivo que la trabajadora haya sido hostigada para que renunciara.

De la comunicación del despido. Se comunicó a la trabajadora por escrito, mediante el envío de la carta de término de contrato. Se expresó una causal legal para poner término al contrato de trabajo, esto es aquella establecida en el artículo 160 N° 7 del Código del Trabajo. Se argumentó de manera, clara, precisa y extensa, los hechos en que se sustenta la causal legal de término de contrato.

Pues bien, tal como se dijo previamente, reiteramos que no es efectivo que la actora haya prestado sus funciones sin una debida instrucción o capacitación o más bien dicho, que la actora haya tenido que improvisar para cumplir con sus funciones. Tal como ya se indicó, la actora era una trabajadora que en diversas ocasiones realizó cursos de capacitación en diversos temas relativos a las funciones que ella debía cumplir y aquellas que cumplió supuestamente sin capacitación eran todas debidamente conocidas por ella y consistían básicamente en atender a una agencia de viajes y para ello debía utilizar el mismo sistema denominado “Oscar” el cual ella conoce perfectamente e incluso es más, realizó capacitaciones reiteradamente en calidad de instructora.

En segundo lugar, no es efectivo que la actora no maneje el idioma inglés y/o no sea bilingüe. Ella incluso declaró manejar el idioma inglés en un nivel intermedio, tanto escrito como verbal en el curricular vitae que nos hizo llegar en el año 2007, cuando postuló como trabajadora y que a mayor abundancia dicho idioma fue constantemente perfeccionado mientras prestó servicios para su representada tal y como lo hemos indicado y lo acreditaremos. Por lo tanto, la teoría del caso planteada por la actora carece total y absolutamente de veracidad, siendo aquellos argumentos excusas total y completamente inverosímiles.

Como se podrá evidenciar de la sola lectura de la carta de término de contrato, su representada señaló claros y precisos argumentos de hecho que hacen perfecta y plenamente aplicable la causal de término de contrato invocada, por cuanto se cumplen con todos los requisitos de ella según se pasa a detallar:

Que se verifique un incumplimiento de las obligaciones del contrato: Como ya se ha expuesto latamente, a la actora le fue imputado de manera específica un claro incumplimiento a sus obligaciones del contrato de trabajo y al reglamento interno de orden, higiene y seguridad, el cual resulta ser completa y absolutamente reprochables y por cierto injustificado.

Que se trate de un incumplimiento grave. La gravedad en este incumplimiento fluye, entre otros, en la ruptura del contenido ético jurídico del contrato de trabajo, ya que, actos como los ejecutados por la demandante y que se encuentran plenamente constatados, producen un quiebre efectivo en dicho elemento esencial de todo contrato de trabajo y reflejan un negligente cumplimiento de sus obligaciones laborales.

Que el incumplimiento sea injustificado. Este elemento, dice relación a que el incumplimiento debe ser producto o de dolo o de culpa grave del trabajador, es decir, no tuvo que haber tenido por razón o fundamento el cumplimiento extraordinario de alguna obligación contractual que justifique al menos su actuar, todo lo cual no existe en el caso en análisis ya que este cometió una serie de actos expresamente prohibidos, sin justificación ni razonabilidad en su actuar, así, no existe justificación alguna en el hecho que la trabajadora no haya dado cumplimiento íntegro a sus obligaciones contractuales.

La decisión de poner término al contrato es proporcional al hecho que se imputa como incumplimiento. No cabe la menor duda que la sanción aplicada a la demandante por los hechos que le fueron imputados, es absolutamente proporcionada, no solo por la gravedad de los hechos señalados en la carta de término de contrato en sí, sino que además por lo injustificado que resulta la acción cometida. El despido se presenta en el caso de autos como la última medida o la medida más idónea que pudo haber tomado su representada en relación con los hechos cometidos por el actor.

Que, no obstante, el razonamiento precedente, no puede desconocerse que el contrato de trabajo se encuentra también determinado por su contenido ético, es decir, por el imperio de ciertos principios que las partes deben respetar, entre ellos, el deber de fidelidad y lealtad a que ambas se encuentran obligadas, atendidas, entre otras, las circunstancias



de alta competitividad en el que se desarrollan en el mundo moderno las actividades empresariales. En efecto, el mayor o menor éxito de una empresa radica en la calidad y variedad de los productos que ofrezca a los consumidores de los mismos, características que, a su vez, dependen de un acertado proceso de producción en el que, sin duda, los dependientes juegan un rol principal.

Que, por lo mismo, las relaciones laborales han de desenvolverse en un clima de confianza, el que se genera en la medida que las partes cumplan con sus obligaciones en la forma estipulada, fundamentalmente, de buena fe. Es por este motivo que, ante la conducta de la trabajadora, que es grave y ha sido debidamente comprobada, el legislador laboral autoriza al empleador a poner término a la vinculación, sancionando al trabajador con la pérdida de las indemnizaciones que, en otro evento, le habrían correspondido.

Del daño moral demandado. Pide la actora sea indemnizada por el daño moral que habría ocasionado su representada con ocasión del término de su contrato en la desmesurada suma de \$30.000.000. La indemnización de perjuicios demandada en estos autos, debe ser expresamente acreditada a través de los medios de prueba legal, todo lo cual no podrá realizar, atendida que ellos parten de supuesto inexistentes. Destacamos, sin embargo, que no basta la sola afirmación y valoración de la demandante fundada en el supuesto “Pretium Doloris” para que exista indemnización de perjuicios, sino que debe ser objeto de específica prueba que deberá rendirse.

Del feriado legal y proporcional demandado. Por si la demanda carece de la precisión que se espera de una acción tan cuantiosa como la presente, en este punto la demandante no sorprende, por cuanto el último periodo que ella tomó vacaciones, lo hizo por un periodo de 12 días hábiles, desde el miércoles 24 de marzo al viernes 09 de abril de 2021. Por lo tanto, a la fecha del término de su contrato de trabajo, la actora no tenía a su haber días de feriado pendientes.

Solicita rechazarla la demanda en todas sus partes, con expresa y ejemplar condena en costas, declarando:

- a. Que se rechace la demanda por vulneración de derechos fundamentales, ya que SOCIETE AIR FRANCE, no ha vulnerado los derechos fundamentales de la trabajadora en ninguno de los extremos referidos en la denuncia y en consecuencia no dé lugar al pago de las indemnizaciones y prestaciones demandadas en autos.
- b. Que nada se le adeuda por concepto de feriado legal y proporcional.
- c. Que se rechaza en todas sus partes la indemnización de daño moral.
- d. Que se condene en costas al demandante de manera ejemplar.

CONTESTA LA DEMANDA de despido injustificado y cobro de prestaciones laborales interpuesta solicitando desde ya, y conforme con los argumentos de hecho y de derecho que se expondrán, rechazarla en todas sus partes, con expresa y ejemplar condena en costas. Con la finalidad de no incurrir en repeticiones innecesarias y en aras del principio de economía procesal, reproduce uno a uno todos los argumentos de hecho y de derecho expuesto en lo principal, para efectos de fundamentar la contestación de demanda por despido injustificado y cobro de prestaciones laborales, solicitando sea rechazada en todas sus partes y con ejemplar condena en costas, declarando que el despido es completa y absolutamente justificado, rechazando en consecuencia la demanda en todas sus partes con expresa y ejemplar condena en costas.

CUARTO. Audiencia preparatoria. Se efectuó audiencia preparatoria con la asistencia de ambos litigantes, habiendo el Tribunal llamado a conciliación, ésta no se produce. Se fijan hechos pacíficos y a probar, a saber:

Hechos pacíficos:

- 1) Existencia de la relación laboral desde el 07 de octubre del año 2008, cumpliendo funciones como agente comercial.
- 2) Que la última remuneración de la actora ascendió a \$1.240.560.
- 3) Que la demandante fue despedida el día 30 de junio de 2021, invocándose la causal del numeral 7° del artículo 160 del Código del Trabajo.

Hechos controvertidos:

- 1) Efectividad de haber ocurrido los hechos que fundamentan la tutela, pormenores y circunstancias.
- 2) Efectividad de los hechos contenidos en la carta de despido.
- 3) Prestaciones adeudadas a la demandante al momento y con ocasión del término de sus servicios.
- 4) Efectividad de haber sufrido la demandante el daño moral que alega. En la afirmativa, evaluación del mismo.



QUINTO. Audiencia de juicio. Se efectuó audiencia de juicio, con la asistencia de demandante y demandada, y se procedió a incorporar la siguiente prueba:

La parte DENUNCIANTE:

Documental:

- 1) Carta de felicitaciones de 26 de septiembre de 2019.
- 2) Certificado de antigüedad y renta de fecha 01 de julio de 2021.
- 3) Carta de despido de fecha 30 de julio de 2021.
- 4) Contrato de Trabajo de fecha 29 de octubre de 2008 y anexos de Contrato de Trabajo de fecha 15 de abril de 2009, 20 de abril de 2010, 02 de enero de 2012, 29 de enero de 2013, 07 de marzo de 2014, 01 de enero de 2015, Extensión de beneficios y autorización de descuento, 06 de julio de 2018, 15 de marzo de 2019, 30 de junio de 2020, 12 de enero de 2021 y 15 de marzo de 2021.
- 5) Liquidación de remuneraciones de marzo, abril y mayo de 2021.
- 6) Extracto de procedimiento de la empresa SOCIÉTÉ AIR FRANCE, inserto en el Global Travel Rebook para vuelos a PVG.
- 7) Copia de conversaciones de WhatsApp con Katherine Navarrete, desde 19 de agosto de 2020 al 30 de julio de 2021.
- 8) Reglamento interno de orden, higiene y seguridad de la empresa SOCIÉTÉ AIR FRANCE.
- 9) Curriculum Vitae de la señora Torrejón.
- 10) Ficha de colaborador de la actora desde la plataforma de trabajo de la empresa SOCIÉTÉ AIR FRANCE.
- 11) Copia de conversaciones de WhatsApp con Fernando Bettancourt, durante el 02 de julio de 2021.
- 12) Copia de conversaciones de WhatsApp en el grupo Los MUPPETS desde 26 de abril de 2018 a 30 de junio de 2021.

Testifical:

1) Fernando Javier Bettancourt Ávila, juramentado declaró en resumen: Once años trabajando en la demandada supervisor de vuelos pasajes, trabajó con la actora, relación directa en ventas, sabe del despido de ella solo por lo que le informaron que ya no pertenecía a la empresa y relataron el motivo, fue el jefe directo Francisco Benavides, a los tres supervisores, dijo que había malversación de uso por descuentos que se hacían a pasajeros que viajaban a China en clase ejecutiva y la actora en colusión con agente de viajes aplicaba descuentos y que había sido despedida y su jefa de ese entonces estaba muy desvinculada del tema, fue en la oficina, en la oficina circulan todos los que trabajan alrededor de 10 personas, fue sorpresivo por que trabajó mucho con la actora y llevaba mucho tiempo en la empresa, al enterarse él preguntó un poco más de detalles por que estaban sorprendidos, el es presidente del sindicato además, los otros dos eran supervisores de vuelo, en pandemia fue complejo ya que bajaron los vuelos en forma dramática, habían noticias nuevas y, las exigencias eran mayores mucha cancelación, nuevas normativas de la casa matriz con información nueva de como proceder con las cancelaciones autorizaciones, había más carta blanca para cambios sin penalidades y cobros, ya que nadie sabía lo que estaba pasando, y había autorización para todo, las instrucciones llegaban a diario ya que venían de Europa de París y Ámsterdam, se abrió un sistema nuevo Travel Doc, y cada pasajero tenía su restricción y se basaba de eso todos los días, el horario con Europa había horas de diferencia era un poco caótico pero lograba funcionar, no había capacitación, pero habían reuniones sobre la marcha, participaban siempre los jefes directos tres supervisores, y la gente de operaciones del vuelo, para estar alineados. Contra interrogaciones: el 30 de junio no recuerda su jornada, pero el turno es todos los días a la misma hora, la actora no recuerda día y hora que fue despedida, fue al día siguiente que informaron en la mañana, en agosto no recuerda su turno, en la reunión usa la palabra malversación y mal uso de descuento promocionales para clientes, reuniones era relacionado con pasajes que iban a distintos destinos y restricciones relacionadas con lo operativo del vuelo, en esas reuniones se recibía información de tickets, un forcé booking es cuando la tarifa predeterminada para un pasajero y se fuerza la tarifa para que se capte el pasajero y se pone autorización del supervisor, lo podían hacer los supervisores todo el tiempo en el aeropuerto con la justificación adecuada, por ejemplo, que no haya tenido culpa el pasajero de la cancelación, el procedimiento del forcé booking se traba en sistema Tea de reserva de pasajes cuando migraron a ese sistema les hicieron capacitaciones para hacer, eso hace muchos años, ahí hay firmas autorizadas y otras que no, estos procedimientos están en inglés, la actora imagina que habla inglés básico no la ha escuchado nunca, la actora hizo curso de capacitación en curso Oscar, ella capacitó en aeropuerto y a ella se le relaciona con eso, en el sistema Oscar se utiliza en ventas para ingreso de dinero y reserva de pasajes, el usa Altea, en Oscar pueden forzar una tarifa más que ellos.



2) Pablo César Guajardo Llanos, juramentado declaró en síntesis: Él trabajó en la demandada por 11 años hasta año 2018, y compañero de empresa con la demandante, a él lo despidieron acusándolo de apropiación indebida fueron a juicio y ganó, y en laboral llegaron a acuerdo, era supervisor en aeropuerto, era parte de procedimiento general va todo unido y hasta proceso final aeroportuaria, ella en área comercial los procedimientos están en manuales y en línea, antes en papel, en idioma francés o inglés, llegaban avisos de modificaciones y corrección tachada y luego la corrección, las modificaciones eran en inglés o francés, la capacitación en la demandada en idiomas hubo opción de cursos era la única capacitación era para lograr un nivel medio, no se exigía uno muy avanzado, si la instrucción es en francés se pide ayuda a alguien que lo traduzca no hay cargo oficial para traducir, hay quienes hablan mejor inglés o francés, es más bien informal, solo se divulga, el nivel de la actora cree que es técnico medio para desarrollar su trabajo pero no lo habla con normalidad para una conversación. Contra interrogaciones: hay procedimientos en línea, conoce el sistema Oscar de admisión y reserva, es principalmente de emisión y reservas de boletos, la actora imagina que sabía utilizarlo, porque él no trabajaba directo con ella, conoció ese sistema, pero no lo usaba directamente, estaban en inglés los procedimientos en ese sistema, desconoce si la actora se capacitó, ella le hizo una inducción sobre procedimientos generales, él no se relacionaba en funciones diarias con actora.

3) Roberto Muñoz Cofre, juramentado declaró en síntesis: Es el esposo de la actora, el hogar lo sostiene él con su pensión por invalidez por glaucoma, antes ella sostenía la casa, viven ellos con sus dos hijos de 19 y 22 años, salió de cuarto medio y el de 22 años estudiando en la universidad, en la universidad tenía gratuidad, y el colegio es municipal, ella estuvo sobrecargada de trabajo con proceso de repatriar mucha gente fuera por la pandemia, dormía muy poco y tenía que estar atenta a diferencia de horarios, fue previo a la desvinculación, hubo reunión le dijeron que estaba la situación complicada quedó desmoralizada, esperaba lo peor, trató de explicar lo que paso y no tuvo la oportunidad, y estaba él en la casa y ella habló muy poco solo si y no, se le informó que estaba desvinculada y quedó en shock y antes vio cartas de amonestación, pensó que ella se había equivocado y nadie le aviso que estaba equivocándose, ella es muy comunicativa siempre ayudaba a los demás por eso le dieron más responsabilidades con la misma remuneración y cuando la despiden se vino abajo no entendió como le dieron la espalda fue un manojito de nervios, con trasnoches, lloraba, tomaba medicamentos para estabilizarse, no podía dormir le dolía todo, y tomó remedios muy fuertes para dormir, era sueño poco reparador, eso se lo dio médico que la está viendo de medicina general y otros especialistas.

Exhibición de documentos:

La parte denunciante solicitó que la denunciada exhiba en la audiencia de juicio los siguientes documentos, bajo apercibimiento legal:

- 1) Comprobante o certificado de Vacaciones o Feriado Legal debidamente firmado por la actora.
- 2) Comprobante de capacitaciones realizados por la actora durante la relación laboral, relacionado con el uso de la plataforma de ventas, procedimientos e ventas y reservas, procedimientos Force Booking, procedimiento con agencia de viajes, se solicita respecto de la actora y no de las agencias de viajes.
- 3) Procedimiento de trabajo y comprobante de capacitaciones a la actora respecto de las acciones Force Booking, en especial sobre aquellos vuelos a PVG (Shanghái).
- 4) Procedimiento Global Travel Rebook, en especial sobre aquellos vuelos a PVG (Shanghái), debidamente entregado a la actora.
- 5) Copia de la auditoría laboral en español, junto con las conclusiones de la misma sobre los hechos que involucran a la actora.
- 6) Copia de las declaraciones prestadas por la actora, debidamente suscritas o emanadas de ella durante la investigación realizada por la demandada al tenor de lo expuesto en su contestación.

La parte denunciada indica al Tribunal que el documento N°1 consta en su prueba documental, respecto al N°3 solo exhibe el procedimiento (folio 125) pero no existe el comprobante y respecto a los N°2, 4, 5 y 6 no existen.

La parte denunciante da por cumplida la exhibición del documento N°1 y por no cumplida la exhibición de los documentos N°2, 3, 4, 5 y 6, solicitando se hagan efectivos los apercibimientos legales respectivos.

La parte DENUNCIADA:

Documental:

1. Contrato de trabajo de la actora de fecha 29 de octubre de 2008



2. Anexo de contrato de trabajo de la actora de fecha 06 de julio de 2018
3. Liquidaciones de remuneración de la actora del periodo comprendido entre el mes de enero a junio del año 2021.
4. Curriculum Vitae de la actora.
5. Descripción del cargo de agente de viajes firmado por la actora.
6. Comprobante de recepción del RIOHS firmado por la actora, sin fecha.
7. Comprobante de recepción de RIOHS firmado por la actora, de fecha 08 de junio de 2011.
8. Comprobante de recepción de RIOHS firmado por la actora, de fecha 16 de diciembre de 2015.
9. Reglamento Interno, de Orden, higiene y seguridad de la empresa.
10. Diversos comprobantes de otorgamiento de vacaciones de la actora, y diversos correos electrónicos referentes a vacaciones.
11. Carta de término de contrato de trabajo de la actora de fecha 30 de junio de 2021.
12. Certificado de envío de carta de despido emitido por correos de Chile de fecha 02 de julio de 2021
13. Certificado de envío de carta de despido emitido por correos de Chile de fecha 02 de julio de 2021
14. Evaluaciones de desempeño de la actora correspondientes a los años 2010, 2011 y 2013.
15. Correo electrónico de fecha 09 de septiembre de 2015, enviado por la actora a doña Andrea Berrio. Asunto: Reemisión ocn Over.ppt.
16. Correo electrónico de fecha 06 de agosto de 2015, enviado por la actora a doña Dayjhan Vásquez. Asunto: INVITATION Train the Trainer in english 9th to the 10th.
17. Certificado emitido por el Instituto Chileno Británico de Cultura de fecha noviembre de 2015.
18. Correo electrónico enviado por la actora con fecha 26 de mayo de 2016 a doña Dayjhan Vásquez. Asunto: #Programa de Formación3_Legua Inglesa Curso de Inglés (Nivel Higher Intermediate 1)
19. Certificado emitido por el Instituto Chileno Británico de Cultura de fecha noviembre de 2016.
20. Informe de término de curso HIF201 de fecha 13 de octubre de 2021, emitido por el Instituto Chileno Británico de Cultura a la alumna Vesna Larissa Torrejón Fernández, por curso realizado en el segundo periodo del año 2017.
21. Informe de término de curso HIF301 de fecha 13 de octubre de 2021, emitido por el Instituto Chileno Británico de Cultura a la alumna Vesna Larissa Torrejón Fernández, por curso realizado en el primer periodo del año 2018.
22. Diploma emitido por el Instituto Chileno Británico de Cultura a la alumna Vesna Larissa Torrejón Fernández, por haber completado el nivel eight-level FUNCTIONAL English Course.
23. Informe de término de curso HIF401 de fecha 27 de octubre de 2021, emitido por el Instituto Chileno Británico de Cultura a la alumna Vesna Larissa Torrejón Fernández, por curso realizado en el primer periodo del año 2019.
24. Correo electrónico de fecha 27 de marzo de 2019, enviado por doña Vesna Torrejón a doña Dayjhan Vásquez. Asunto: Curso de inglés/profesor nativo y cadena de correos de arrastre de fecha 26 de marzo de 2019, a las 14:18; de fecha 26 de marzo de 2019 a las 11:19, de fecha 26 de marzo de 2019 a las 09:12; de fecha 22 de marzo de 2019 a las 09:57.
25. Correo electrónico enviado por doña Vesna Torrejón con fecha 23 de agosto de 2018 a don Sameh Ben Amor. Asunto/Subject: Re: Question, más cadena de 3 correos de arrastre.
26. Política de Reservas y Notas de Débito de Agencia (ADM) emitido por AIRFRANCE - KLM.
27. Documento denominado Force Bookin Air France 2021. Con su debida traducción al español
28. Documento denominado Force Bookin KLM 2021. Con su debida traducción al español
29. Documento denominado Formación casa matriz de Vesna Torrejón.
30. Documento denominado "Training service english lessons for Air France" emitido por el Instituto Chileno Británico de Cultura.
31. Correo electrónico de fecha 04 de junio de 2021, enviado por Pía Lackmann a Jean-Marc Pouchol. Asunto: Next steps/ Forced bookins y cadena de 18 correos de arrastre. Mas archivo excell adjunto denominado Force bookins created by agent M41218128-Agent ID 0005VT a. Archivo excell adjunto denominado Force bookins created by agent M41218128-Agent ID 0005VT.
32. Correo electrónico enviado por Katherine Navarrete con fecha 14 de junio de 2021 a doña Pia Lackmann. Asunto: confidencial. Mas correo de arrastre de fecha 14 de junio a las 12.12.PM
33. Correo electrónico enviado por Katherine Navarrete de fecha 11 de junio de 2021 a doña Hong Liu, al correo electrónico hliu@cocha.com. ASUNTO: Churning & booking policy COCHA/Hong. Mas archivo PDF adjunto denominado "bookin_Adm_policy2021_ar_cl" y archivo Excel adjunto denominado "BOLETOS HONG". (el adjunto se ofrece en el N° 26)
34. Invitación webinar "despliegue tarifario" de fecha 4 de noviembre de 2020. Pilot Vesna Torrejón.
35. Presentación Power Point realizado por doña Vesna Torrejón para el Webinar denominado Reserva & cket
36. Mail invitación webinar Reservation & Ticket 26 de junio de 2020.
37. Correo electrónico de fecha 11 de junio de 2021 enviado por Andrea Berrios a Jean-Marc Pouchol y otros destinatarios. Asunto CL investigation, más archivo adjunto denominado Copy of Forcé Bookings created by agent M41218125-Agent ID 005VT archivo Abb. Y cadena de 7 correos electrónicos de arrastre.
38. Presentación power ponit denominado Reemisión con Over
39. Correo electrónico de fecha 30 de octubre de 2020, enviado por Vesna Torrejón a doña Dayjhan Vasquez. Asunto: Webinar Tarifas

Testifical:

1) Pía Kristina María Rodríguez Alday Lackman, juramentada declaró en resumen: Trabaja en la demandada como gerente general de zona, con 28 años, trabajó en Chile como gerente general por 4 años, conoció a la actora en punto de venta directa, ella 13 años aproximadamente, ella estaba en pasajes donde emitía y reservaba pasajes directos y durante la



pandemia en agente de viajes, ella era una de las más experta, ella hizo más de 50 cursos en emisiones y reservas y ella entrenaba al equipo, era a la que más consultaban antes y después de la pandemia, en sistema Oscar está en inglés y algunas consignas en francés, la actora hablaba muy bien ingles ya que ella leía las consignas, y tuvo 5 o 6 curso de inglés entiendo ingles avanzado nivel 4, se hacían los curso en la oficina para quienes lo solicitaban se impartían por empresas de idiomas tercerizadas, la actora dejó de trabajar ya que en mayo o junio la casa matriz alerta sobre mal uso de sistema de reservas por forzar reservas, preguntan por viajes a China y desde Chile con la matrícula de Vesna se bajó la tarifa a una menor de la esperada, se pidió explicación, se vio cuantas veces ocurrió y arrojó más de 180 casos a una tarifa menor, 360 mil dólares menos de lo que debía entrar y fue a favor de una sola agencia, los colocó en una situación muy delicada y arriesgaban de ser acusados de competencia desleal, conversar con ella, en tres oportunidades preguntando y ella explicó que uso una consigna durante la pandemia que estaba vencida, luego eso se usó como 60 veces y ella vuelve a decir que uso esa consigna vencida para hacerlo y luego se le explicó que eso trajo perjuicio económicos para la empresa y fue sin autorización de nadie, cada empleado tiene matrícula registrada en sistema de reservas, solo tres personas pueden forzar reserva en casos muy extremos con autorización o con consigna durante la pandemia, pero no se puede hacer a favor de una agencia puntual o a favor de nadie, en el sistema Oscar hay guía con lo que se puede o no hacer, la actora debió saber ya que la consigna estaba tachada o vencida, el sistema Oscar es sistema de reservas para los vuelos, ahí hay varias guías con consignas de lo que se podía o no hacer para forzar las reservas, estaba en inglés, ella hablaba inglés, la actora era una de las entrenadoras y definitivamente hablaba inglés, la empresa evaluó con casa matriz y regional el impacto financiero más de 350 mil dólares y se decidió que es inaceptable y se decidió desvincularla por mal uso del sistema de reservas, el término de contrato fue comunicada por jefa directa y ella virtualmente, se le dio como razón el número de gestiones y perjuicio, se informó que a la actora se desvinculó por mal uso de sistema pero que no tenía que ver con reducción de personal, llamó a equipos para informar lo sucedido que la colega ya no trabaja con ellos, informa que la actora ya no trabaja por que se detectó un mal uso de sistema con perjuicio económico, lo más probable que lo comunicó el mismo día para evitar rumores, fue todo telefónico. Contra interrogaciones: Les dijo sobre el despido al equipo de ventas luego dpto. de recurso humanos y finanzas, y luego al gerente del aeropuerto francisco Benavides, del equipo de ventas se lo dijo a todo el disponible, todos colegas de la actora, siempre se comunicaba la razón de la desvinculación y consideró que por pandemia había mucha incertidumbre y que no tenía que ver con reducción, se comunicó a esas áreas, no de carga, se alerta casa matriz porque entró menos dinero de lo esperado, y se vio cuantas veces se usó esta situación y se detectó que desde diciembre o enero hasta mayo se hicieron 180 casos, la jefa directa es la señora Berrios, ella no alertó nada, ya que no tiene las herramientas para ver si se forzó reserva, la señora Berrios no tenía como saber de estas transacciones que solo la ve la casa matriz, no podía controlar esto, Berrios no tuvo ninguna sanción, hablaron tres veces con la actora por teléfono, había un mail donde se explica que la actora uso una consigna errada, fue reunión virtual, no hay correo o declaración de la actora con su versión, en la primera reunión ella no estuvo, Cocha no pidieron explicación alguna antes de despedir, la consigna usada estaba vencida pero no sabe desde cuándo, cree que el 2020, no sabe decir exactamente, ella ha hablado en ingles con la actora en reuniones en inglés y la actora hablaba, en el día a día en español, para la capacitaciones que hizo la actora en la pandemia que no había ningún vuelo todos hacían de todo un poco, tuvieron varios seminarios y cursos, lo hacía quien sabía más del tema la actora sobre emisión y reservas, ha recibido felicitaciones de la actora, ella dijo que uso consigna vencida pero no dijo que eran 180 veces, dijo que su consigna vencida que había entendido muy bien, ella sabía cuál era la consigna, no dijo que no entendió el documento en inglés, dijo que uso consigna vencida.

2).- Francisco José Benavides Ramírez De Arellano, juramentado declaró en resumen: Trabaja en la demandada desde 2001 gerente de aeropuerto, trabaja en Pudahuel desde 2001, conoce a la actora es de otro departamento, ya no trabaja desde el año pasado, por una distracción al Reglamento interno aparentemente habría hecho uso de una herramienta digital en forma inadecuada, no es su área ya que el está en operaciones pero entiende que es una herramienta para rebajar el precio de un pasaje, le aviso la gerente general del fin del contrato por incumplimiento al reglamento



interno, es normal que la gerente general informe a otras áreas de un desvinculación particularmente en pandemia por que el ambiente estaba crispado, estaban asustados por despidos generalizados, le interesaba la tranquilidad de los trabajadores que no había despidos generalizados, a Fernando Betancourt es del equipo del aeropuerto es supervisor en aeropuerto, en reunión grupal informó lo sucedido no recuerda el detalle si la situación, que dijo que no se preocuparan porque había una desvinculación por un incumplimiento al Reglamento Interno y que se tomó la decisión de despido, es lo mismo que Pía le informo a él.-

2) Katherine Sonia Navarrete Medina, juramentada declaró en síntesis: Trabaja en la demandada hace 18 años es ejecutiva comercial conoce a la actora trabajó con ella, con Berrios en agencia directa, atendía pasajeros en directo, ella ya no trabaja ya que fue desvinculada el año pasado, sabe los motivos por hacer mal uso de sistema Oscar, cambio clases de reservas o forzar reservas, la actora bajo la clase por que tenía una forma especial, ya que durante la pandemia se dio firma especial para cambiar la reserva, ya que pasajeros debían regresar a sus casas con urgencia, hubo correo de casa matriz dirigido a jefa que no estaba pero con copia a ella, se informó a gerencia y tomaron mando de las gestiones a tomar y resultó la desvinculación, se hizo investigación y ella no participó en ella, llamó a la actora y le explicó que llegó una carta y le dijo que había un par de reservas para no perder una venta, no sabe cuantas reservas forzó pero son mas de 100, el sistema Oscar que ocupan las agencias y ellos, pero son de reservas, la actora lo usaba muy bien, están en inglés, la actora se manejaba muy bien con el sistema y recurrían a ella, y como ocupar el sistema, la actora habla inglés por que leía muy bien todo, la reglamentación, la jefatura la asignó para que la instruyeran de las instrucciones nuevas, los ejecutivos hablan inglés. Contra interrogaciones: la actora era la persona que sabia más con respecto a lo técnico y se le consultaba, esas cosas posiblemente están en los manuales, ella desconoce en qué Manual debía ver, los documentos esta todo en inglés, Pía le preguntó, pero ella no estuvo involucrada en la investigación, que cambio clases de reserva lo supo porque la clienta Hong Liu dijo que estaba contenta que le bajaron una clase, la actora le dijo que había bajado clase pero no ganaba nada.

4) Andrea Cecilia Berrios Burgués, juramentada declaró en resumen: Trabaja en la demandada es jefe de dpto. corporativo hace 25 años, conoce a la actora estaba en su equipo, 13 años con ella como ejecutiva, ella era su jefa, fue desvinculada el año pasado ya que hizo manipulaciones que no corresponde a las política vigentes en ese entonces, forcé booking, 181 reservas que no estaban disponibles para la venta, se recibió mail de la casa matriz y se hizo una investigación, se informa de reservas que no correspondían eso implicó una perdida a la compañía, la actora bajo de clase a reservas que ya estaban realizadas, esto implicó que ese tipo de vuelos que iban a China no tenía la rentabilidad que necesitan el vuelo, ella y la actora tenían firma autorizada para realizar ciertos forcé booking, por ejemplo, para clientes que habían perdido reserva o en pandemia vuelos de repatriación, esta norma esta en plataforma ASK dentro del lugar donde se hace la reserva, el sistema Oscar es plataforma para hacer reservas de clientes, es donde se verifican las condiciones de los viajes y ahí estaba el procedimiento que está en inglés o francés, tuvieron curso juntas la actora habla inglés, era dentro de la oficina, los cursos lo hacia el instituto Británico, mínimo como 2 o 3 años, con la casa matriz se comunican solo en inglés o francés, la actora sabia usar plataformas, ella fue formadora y se maneja muy bien, era una de las más experimentada y la contrataron pro que tenía muchas características positivas, el despido lo comunica Pía, la gerente de base de ese entonces, en reunión virtual por estar en pandemia, se le dijo que seria despedida por hacer forcé booking que no correspondía, ella dijo que había hecho sin querer, no de manera premeditada, tuvieron reuniones con la actora y había aplicado procedimiento durante la pandemia para trasladar a pasajeros, se constatan 181 vuelos, como jefa no se dio cuenta ya que es imperceptible, dado el volumen, las transacciones de un funcionario son imperceptible, por eso hay un control y robots que detectan. Contra interrogaciones: hay robots que detectan o sistemas informáticos que detectan anomalías, son permanentes y depende de la casa matriz, durante 6 meses no se detectó menor ingreso, eso lo ve casa matriz para ver cuanto de rentabilidad tiene el avión, en un departamento, la anomalía se detectó en seis meses en casa matriz, dijo que lo hizo sin querer fue en una reunión y ella demostró que había tomado una reglamentación que no estaba, había dejado de estar vigente en febrero, lo uso al revés, doña Pía frente a la explicación no estaba conforme, lo



que dice la actora no quedó escrito, no recuerda que se le haya tomado una declaración no sabe si se usa, hubo curso de inglés que duraba tres meses un módulo, parece dos o tres veces a la semana más de una hora, ella habla muy bien francés y más o menos inglés, por eso hizo el curso, el instructivo estaba en inglés y también en francés.

Oficios:

- 1) INSTITUTO CHILENO BRITÁNICO DE LA CULTURA.
- 2) INSTITUTO CHILENO FRANCES.

Exhibición de documentos:

La parte denunciada solicitó que la denunciante exhiba en la audiencia de juicio los siguientes documentos, bajo apercibimiento legal: 1) Chat de conversación de WhatsApp de fecha 30 de junio de 2021, con doña Andrea Berrios Burgués.

La parte denunciante indica que el celular que contenía la información se rompió y no se pudieron rescatar las conversaciones de WhatsApp. La parte denunciada da por no cumplida la exhibición de documentos y solicita se haga efectivo el apercibimiento legal respectivo.

Peritaje

La parte demandada solicita al Tribunal se designe perito Traductor de Inglés a fin que traduzca al idioma español los documentos signados con los números 16, 25, 27, 28, 30, 31 y 37. La parte denunciada incorpora peritaje en inglés, que consta a folio 95 de la carpeta virtual de la presente causa.

Peritaje

La parte demandada solicitó al Tribunal se designe perito Traductor Francés a fin que traduzca al español el contenido del documento N°29. Lo que se tuvo por desistido. No hay traducción del documento.

SEXTO. Observaciones finales. Una vez incorporada la totalidad de la prueba al juicio, las partes efectuaron las observaciones a la prueba y conclusiones.

SÉPTIMO. Lo no controvertido. No hay controversia, tal como lo recogen los hechos pacíficos, sobre la existencia de la relación laboral entre las partes, la fecha de inicio, funciones como agente comercial, remuneración de \$1.240.560, el despido el día 30 de junio de 2021, invocándose la causal del numeral 7° del artículo 160 del Código del Trabajo.

OCTAVO. Carta de despido. Que para facilitar el análisis de las acciones entabladas es pertinente poner de relieve en primer lugar el tenor de la carta de despido invocada por la demandada, cuyo extensísimo contenido es del siguiente tenor:

“Por medio de la presente, notifico a Usted que, a contar de esta fecha y con efecto inmediato, se pone término a su contrato de trabajo, fundado en la causal de término establecida en el numeral 7 del artículo 160 del Código del Trabajo, esto es, “el incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato”, conforme con los antecedentes que se proceden a exponer:

Sin perjuicio de que los hechos que configuran las causales invocadas para el término de la relación de trabajo entre Usted y Sociéte Air France, en adelante indistintamente su Empleadora y/o la Empresa, originan también aristas en otros ámbitos del derecho – tales como criminal y civil –, la narración de ellos que hacemos a continuación se redactan y estructuran única y exclusivamente en el contexto e importancia que ellos revisten para el Derecho del Trabajo, y en el contexto de la jurisdicción laboral. En consecuencia, la omisión de algunos detalles y/o la narración realizada a continuación, han sido hechas en el contexto laboral, sin que la omisión y contenido de ésta (bajo la perspectiva laboral) impliquen que ante la jurisdicción criminal y civil no puedan narrarse y contener elementos diferentes, que enriquezcan su descripción precisamente a la luz de tales jurisdicciones.

Ahora bien, habiendo hecho tal prevención, a continuación, pasamos a señalar los hechos sobre los cuales se configura y fundamenta la causal invocada en el párrafo primero.



En fecha reciente, y con ocasión de ciertas operaciones realizadas en los sistemas de reserva calificadas como sospechosas por el Departamento de Fraudes de la Empresa (Revenue Integrity), debió implementarse una investigación a fondo de las referidas operaciones.

Luego de recopilar información, que para efectos prácticos acotamos al período correspondiente al junio del año 2019 a la fecha, y haciendo seguimiento a operaciones - entre otras - de reserva y cancelación de tickets, la investigación realizada concluyó en que Usted efectuó una serie de operaciones irregulares y contrarias a las obligaciones contractuales y establecidas tanto en el Reglamento Interno de la Empresa como en los manuales, políticas e instrucciones que la han facultado para desempeñar la responsabilidad y ejercer las funciones que hasta el día de hoy ejercía, específicamente aquellas referidas al “forzado de reservas” (Force Booking).

Tanto verbalmente, por email, como a través de la información en línea que Usted recibía periódicamente y a la vez accedía en línea al ingresar a la plataforma de Reservas (conocida “Oscar”) – entre otras en link “ASK”– se encuentran las políticas e instrucciones para efectuar reservas y especialmente aquellas que permiten “forzar una Joaquín Montero N° 3000, Piso 2, comuna de Vitacura – Santiago - Chile reserva” (esto es que Usted tenía autoridad para cambiar la clase de la reserva y/o el valor de ella en acotadísimas y determinadas condiciones, otorgando/autorizando una venta de ticket a un precio menor al que debía realmente hacerse por ciertos motivos, especificados expresamente), denominados respectivamente Force Booking Air France, Force Booking KLM, y AIR FRANCE KLM Política de Reservas y Notas de Débito de Agencia (ADM).

Pues bien, la referida investigación da cuenta de que Usted manipulaba el sistema, forzando reservas con la finalidad de que venderle a precios reducidos e inaceptables, a un agente de viajes en particular (Hong Liu, quien trabaja en la Agencia de Viajes Turismo COCHA), en forma sistemática y reiterada, durante los últimos meses (enero a mayo de 2021).

A título de ejemplo, solo el período comprendido entre enero y mayo de este año 2021, apartándose de todos los procedimientos y directrices de la compañía, manipulando abusiva e improcedentemente el referido programa de reservas, Usted permitió en definitiva que 129 Tickets del con destino a Shanghai, fueran vendidos por a un precio excesivamente inferior al del mercado, forzando el sistema de reservas, en circunstancias que, dicha acción se encontraba exclusivamente establecida para situaciones especiales, tales como cancelación de vuelos o vencimiento de la reserva por culpa de la compañía aérea, y sin que ninguna de ellas se configura en las situaciones en que usted utilizó dicha herramienta, para tales 129 y otros tanto casos. Considerando únicamente estas 129 transacciones en que Usted forzó reservas, y consecuentemente impuso un menor valor del que correspondía al ticket aéreo, implicó una pérdida para la Empresa que, a la fecha, avaluamos provisionalmente en USD\$ 355.976 (entre enero y mayo de 2021), esto es, un perjuicio para la Empresa de al menos 262.418.000 de pesos. A título de ejemplo, indico a continuación tres de estos casos, expresando el costo (pérdida) que acarrearón para nuestra aerolínea, sin perjuicio de que más adelante incorporaremos una lista de más de sesenta casos: a) Reserva : 43X2RS, Pasaje con reserva forzada (sin razón) 057-3355281505, Emitido 17 Mayo 2021, trayecto cobrado y considerado con reserva forzada PARIS – SHANGHAI, Clase de reserva Original “Y”, Force Booking “U”. En este caso, el valor neto del pasaje (excluyendo tasas y fuel surcharge) para un pasaje (One-Way, ida únicamente) Clase Y asciende a USD 6.614. Forzando la salida a clase U, el valor neto del pasaje se redujo a 2.831usd, significando una pérdida puntual de 3.783usd b) Reserva : 5225WN, Pasaje con reserva forzada (sin razón) 057-3355263408, Emitido 07 Mayo 2021, trayecto cobrado y considerado con reserva forzada PARIS – SHANGHAI, Clase de reserva Original “C”, Force Booking “Z”. En este caso, el valor neto del pasaje (excluyendo tasas y fuel surcharge) para un pasaje (Round Trip, ida y vuelta) Clase C con regreso en T asciende a USD 8.340. Forzando la salida a clase Z, el valor neto del pasaje se redujo a 6.094usd, significando una pérdida puntual de 1.515usd c) Reserva : 4XP2YP, Pasaje con reserva forzada (sin razón) 057-3355260750, emitido 05 Mayo 2021, trayecto cobrado y considerado con reserva forzada PARIS – SHANGHAI, Clase de reserva Original “J”, Force Booking “Z”. En este caso, el valor neto del pasaje (excluyendo tasas y fuel surcharge) para un pasaje (Round Trip, ida y vuelta) Clase J con



regreso en E asciende a USD 9.508. Forzando la salida a clase Z, el valor neto del pasaje se redujo a 6.064usd, significando una pérdida puntual de 3.444usd.

Complementariamente a lo anterior, es necesario agregar que, su actuación, ha generado otros perjuicios directos para esta empresa, relacionados con eventuales incumplimientos en otros ámbitos del derecho. Joaquín Montero N° 3000, Piso 2, comuna de Vitacura – Santiago – Chile.

De hecho, y frente a las situaciones indicadas, otra Agencia de Viajes reclamó porque doña Hong Liu, de la agencia Turismo Cocha tuvo acceso a tarifas más baratas que las que a ellos se les ofrecía por nuestra aerolínea, y por lo tanto, había perdido varios clientes, según nos indicó. Situación que motivó que nos fuera solicitada una investigación de lo ocurrido. De esta forma, las acciones irregulares de Force Booking realizadas por Usted, han generado también una contingencia para la Compañía, en cuanto a la regulación de libre competencia, exponiéndola a ser acusada de un ilícito contrario a la libre competencia.

La investigación realizada se concentró en el sistema de reservas y cancelaciones denominado “Oscar”, en el que como señalé hace un momento, se constató que durante el año 2021 usted ha realizado 181 operaciones denominadas Force Booking (considerando las 129 referidas), y complementariamente hasta el momento - pudieran aparecer más- se descubrió que beneficiando exclusivamente a la misma agente de viajes Hong Liu.

Es necesario mencionar que las acciones Force Booking, esto es, forzar el sistema de reservas de pasajes aéreos en línea, se encuentran permitidas en la Empresa pero bajo estrictos lineamientos, y exclusivamente con el objetivo de mantener el precio de compra de aquellos tickets aéreos, adquiridos por nuestros clientes, y que respecto de los cuales, por algún motivo no imputable al cliente, el correspondiente vuelo fue cancelado, de esta forma, se ofrece otro vuelo a ese cliente, para un día y hora distinta, pero manteniéndole el precio de compra del aquel ticket cuyo vuelo fue cancelado. En especial, se instruyó aplicarla en los vuelos de expatriación que fueron cancelados y reprogramados, por acto de autoridad, durante el año 2020.

Las operaciones irregulares de mayo fueron realizadas por usted, según nos confirmó en reunión sostenida con fecha 2 de junio recién pasado, sin perjuicio de que ello parece como evidente porque su ejecución la realizó a través de su clave y número interno M41218128 ID Agent 0005VT de Representante de Ventas en el sistema “Oscar”. Dicha clave le pertenece a Usted, la maneja y controla solo Usted, y es con la cual Usted accede al sistema. Es menester destacar que, tal como se indicó precedentemente, en reunión sostenida con Usted el día 02 de junio de 2021 en la que participó su jefatura directa doña Andrea Berrios, la Gerente General Sra. Pia Lackman y la ejecutiva de ventas Katherine Navarrete, Usted reconoció la realización de las acciones de Forced booking que en esta comunicación se indican. Argumentó que tales operaciones las habría hecho basándose en: a) Una política de reacomodación de vuelos cancelados por KLM en 2020 para y con ocasión a los efectos de la Pandemia Covid19. Sin embargo, ello no corresponde bajo ningún concepto por diversas razones, entre ellas porque todas las ventas enumeradas en que Usted aparece “forzando reservas” son nuevas reservas y nuevas ventas, no reservas o ventas antiguas correspondientes a vuelos que hubiesen sido suspendidos por acto de autoridad (especialmente por causa de la Pandemia) – incluso algunas realizadas este año, no 2020- y bien sabe que para “forzar” nuevas reservas KLM y Air-France existe instrucción y un procedimiento específico, en el cual no califica ninguno de los casos enumerados más arriba como manipulaciones o forzado de reserva. b) Y, que realizó tales acciones en conocimiento y con autorización de la ejecutiva de ventas correspondiente a los clientes finales, Srta. Katherine Navarrete. No obstante, la Sra. Katherine Navarrete negó tanto verbalmente como por escrito haber estado en conocimiento de tales operaciones y menos haberlas visado o autorizado. De hecho, señaló tener conocimiento del procedimiento y que en los casos referidos no aplicaba. Joaquín Montero N° 3000, Piso 2, comuna de Vitacura – Santiago – Chile.

Ahora bien, como indicamos precedentemente, la investigación concluyó que la manipulación indebida y abusiva del sistema de reservas a través de las acciones de Forced Booking, para una determinada agente de viajes (doña Hong Liu, de Turismo Cocha) elegida discrecionalmente por Usted, se realizó en abierto incumplimiento de los



reglamentos y directrices establecidos por le Empresa para su utilización. ¿Por qué habría Usted realizado dichas acciones? No lo sabemos, es más, nos llama la atención en virtud de su responsabilidad y funciones, así como experiencia y gran conocimiento de las reglas internas del grupo Air France – KLM.

De otra parte, es necesario indicar que, frente a la manipulación del sistema de reservas realizado por usted, al margen de aquellas situaciones en que dichas acciones son permitidas, no sólo usted ha incumplido por una parte normas formales y escritas, y aquellas que emanan de los usos y costumbres en las líneas aéreas, mercado al cual usted ha pertenecido hace más de 25 años en cargos como Formadora en Sistema de Reservas antes de ingresar a trabajar a nuestra empresa, sino que también Usted ha vulnerado el deber de fidelidad y lealtad contractual, abusando además del conocimiento y experiencia que usted adquirió durante tantos años de desempeño en esta industria.

En efecto, con su actuar, usted ha contrariado no solo obligaciones contractuales (contrato individual de trabajo, manuales, reglamentos, políticas e instrucciones internas) sino también obligaciones que emanan del contenido ético jurídico del contrato de trabajo, que lo obligaba a Usted a cumplirlo fielmente y de buena fe.

El contrato de trabajo, por su especial naturaleza, tiene tanto un alcance patrimonial, que se distingue de lo que la doctrina ha denominado contenido ético jurídico. La relación entre las partes no solo comprende la obligación del trabajador de prestar el servicio convenido y la obligación del empleador de remunerarlo sino que, además, un profundo contenido moral con manifestaciones jurídicas y entre estas obligaciones ético-jurídicas de responsabilidad tanto del empleador como del trabajador, siendo así, las relaciones laborales han de desenvolverse en un clima de respeto, el que se genera en la medida que las partes cumplan con sus obligaciones en la forma estipulada, fundamentalmente, de buena fe, lo que en los hechos indicados, no fue cumplido por Usted, por cuanto, la buena fe contractual implica un comportamiento leal y honesto, tanto al momento de contratar, como durante la vigencia del contrato en el correcto cumplimiento de todas las obligaciones que impone el contrato de trabajo. Este comportamiento leal y honesto, pese a no estar establecido en el contrato, se entiende parte del contenido de la relación laboral.

Con este actuar, reiteramos que Usted ha incumplido gravemente con los deberes de fidelidad y lealtad hacia su empleador; por cuanto el deber de fidelidad lo obliga a procurar el bien y la prosperidad de la empresa, contribuyendo al mejoramiento de la marcha de la empresa, y no procurarle daño a su empleador. De otra parte, el deber de lealtad vinculado estrechamente a la confianza que depositó la Empresa en Usted para el cumplimiento de sus funciones contratadas, el que se vio gravemente infringido al abusar de su situación al interior de la organización y de los conocimientos que la ejecución de su cargo y de la experticia en el manejo de los sistemas de la compañía y son los que se utilizan en la industria de las líneas áreas en general, ha obtenido a lo largo de los años de trabajo en este mercado, configurándose no tan sólo un daño económico sino una conducta antiética de su parte, contrariando su deber de no hacer y abstenerse de generar una conducta que la afecta directamente.

Complementando los tres casos referidos anteriormente, a título de ejemplo, a continuación mencionaremos más de sesenta reservas a título meramente ejemplar, con constituyen o más bien dejan constancia de la manipulación completamente irregular y abusiva del procedimiento de “forzar reservas” (Force Booking) ejecutada por Usted directamente sin que debiera haberlo hecho, y que, por su gravedad y reiteración motivan esta carta de término de contrato (adjunta cuadro con detalle de operaciones...).

De otra parte, con esta actuar, Usted ha incumplido las obligaciones que le impone su contrato de trabajo, mediante el cual usted cumplía funciones y se desempeñaba en el cargo de Agente Comercial, gestionando la atención de reserva y gestión de vuelos para cliente directos y empresas. Durante la pandemia, la oficina de pasajes y corporate desk también actuaba en apoyo a las agencias de viajes para vuelos cancelados por la pandemia. En ningún momento se autorizó rebajar las tarifas para ventas nueva utilizando el force booking. En el marco de dicho contrato de trabajo, usted no cumplió las siguientes disposiciones:

“TERCERO: Además de las obligaciones especificadas en la cláusula primera de este contrato y en las restantes que fuesen pertinentes, el Trabajador tendrá las siguientes obligaciones y/o prohibiciones: a) Asumir las



responsabilidades que sean propias del cargo o función y ejercerlo conforme a las prácticas de reservas y de ética inherentes que se le impartan. b) Ejecutar y entregar correcta, oportuna y puntualmente los trabajos encomendados, así como cumplir de la misma forma sus deberes y las instrucciones de sus superiores, ya sean verbales o mediante circulares internas, boletines, manuales, memorándum u otros instrumentos; (...) d) El Trabajador deberá desarrollar sus labores con estricta sujeción a los principios de ética comercial y profesional, desempeñándose en su cargo con respeto hacia sus compañeros de trabajo, ejecutivos de la empresa, clientes y proveedores; (...)”

Y en cuanto al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, han sido vulneradas las contenidas en los artículos 36 y 37, respectivamente, a saber: “Artículo 36º: “DE LAS OBLIGACIONES DE ORDEN Serán obligaciones de orden del trabajador, las siguientes: (.....) 2. Asumir las responsabilidades que sean propias del cargo o función y ejercerlo conforme a las prácticas de reservas y de éticas inherentes que se le impartan. 3. Ejecutar y entregar correcta, oportuna y puntualmente los trabajos encomendados, así como cumplir de la misma forma sus deberes y las instrucciones de sus superiores, ya sean verbales o mediante circulares internas, boletines, manuales, memorándum u otros instrumentos. 4. Desempeñar las funciones que le corresponde y/o que se le encomienden, en forma positiva y eficiente, de acuerdo con las normativas de la Empresa. 5. El Trabajador deberá desarrollar sus labores con estricta sujeción a los principios de ética comercial y profesional, desempeñándose en su cargo con respeto hacia sus compañeros de trabajo, ejecutivos de la empresa, clientes y proveedores. 6. Desempeñar el trabajo con diligencia y excelencia en el servicio interno y externo. 17. Ser respetuosos con sus superiores y cumplir las instrucciones que éstos imparten en orden al buen servicio y/o los intereses del establecimiento. Joaquín Montero N° 3000, Piso 2, comuna de Vitacura – Santiago - Chile 20. Cumplir estrictamente los manuales de operación y procedimiento, las normas de trabajo establecidas y las instrucciones que impartan sus jefes. 21. Respetar los reglamentos, instrucciones y normas de carácter general que se establezcan en la empresa, particularmente las relativas al uso o ejercicio de determinados derechos o beneficios.” “Artículo 37º: “DE LAS PROHIBICIONES DE ORDEN: (.....) Serán prohibiciones de orden del trabajador las siguientes: 26. Comprometer la seguridad o intereses de la empresa, o la reputación de los compañeros de trabajo o jefes.”

En lo relativo a los manuales, procedimientos e instrucciones, usted incumplió tanto la entregada expresamente por KLM en cuanto a aplicar Force Booking a los vuelos cancelados durante el año 2020 por motivos de acto de autoridad (principalmente se vieron afectados los vuelos de repatriación efectuados el año pasado) como la política de Force Booking que se encuentra en la plataforma “Oscar” e instrucciones que se encuentran en línea (como se le llama y conoce al interior de nuestra organización), esto es en la plataforma electrónica y herramienta en donde se hacen las reservas, y que usted utilizó en estos casos, llamada “Oscar”. Al ingresar a ella con sus claves, usted luego accede a “Oscar workarea” y en ella se despliegan una serie de links con instrucciones para su operación, como soporte para ventas y reservas de tickets, condiciones y características de las diferentes operaciones, etc. Pues bien entre ellos se encuentra el denominado “ASK”, al cual recurren en los casos en que deban aplicar alguna medida particular, como por ejemplo forzar una reserva (Force Booking), lo cual usted realizó. En este sitio usted encuentra de inmediato numerosas políticas e instrucciones de su empleadora, entre las cuales destacamos las correspondientes a Force Booking Air France, Force Booking KLM, y AIRFRANCE KLM Política de Reservas y Notas de Débito de Agencia (ADM): en todas ellas se encuentran explícita y expresamente indicadas las acciones de Force Booking, indicándose que se aplica para los siguientes casos: 1) Cambio del vuelo de enlace. (Change of feeder flight. Reason code: CHG FEEDER FLT) 2) Cancelación de un vuelo por error cometido por una persona. (Flight cancellation by a person in error. Reason code: MISTAKE BY PNR OWNER/ AFKL SALES AGENT IN ERROR) 3) Cancelación de un vuelo por error cometido por un robot (e-tickets) (Flight cancellation by robot in error. Reason code: FLT XXLD BY ROBOT IN ERROR) 4) Por garantía de asiento para un miembro de Skyteam Elite Plus o una cuenta corporativa. (Guaranteed seat for SkyTeam Elite Plus members or with a corporate account. Reason code: GUARANTEED SEAT) 5) Retraso de un vuelo por incumplimiento interno de la empresa. (Internal fulfilment delay. Reason code: INTERNAL FULFILLMENT DELAY) 6) (Out of Sequence



XYDBXCHKWXN

Reason code: DUE OOS) 7) Cambio de horario del vuelo (Schedule change. Reason code: SCHEDULE CHANGE con comentarios adicionales que correspondan) 8) Transferencia de espacio por una corrección de nombre. (Transfer of Space of a name correction. Reason Code: TRNSFR OF SPACE-NAME CORRECTION/ABC123).

Cada una de las razones se encuentra establecida con requisitos específicos y reglas tanto de aplicación como de condiciones de otorgamiento del ticket aéreo, ninguna de las cuales fue cumplida por usted al realizar las acciones de forced booking indicadas en la presente comunicación. En consecuencia, basados en los hechos narrados Joaquín Montero N° 3000, Piso 2, comuna de Vitacura – Santiago - Chile precedentemente, en el marco normativo de la relación laboral habida entre usted y la empresa, así como fundado en las normas legales pertinentes, Usted ha incumplido un abanico de deberes al contrariar sus obligaciones contractuales, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Force Booking Air France, Force Booking KLM, y AIRFRANCE KLM Política de Reservas y Notas de Débito de Agencia (ADM), los valores éticos corporativos del grupo Air France-KLM, así como, especialmente, aquellas derivadas de la buena fe contractual y del contenido ético jurídico de consustanciales a toda relación laboral.

Finalmente, quisiera terminar señalándole que se logró acreditar fehacientemente que su actuar improcedente y los gravísimos hechos señalados más arriba, todo obviamente ilegal y repudiable, no solo contractualmente sino que especialmente desde la ética, se agrega el hecho que existe una amplia y variada gama de antecedentes complementarios que la comprometen directamente, y que ha obligado a la empresa a poner término de inmediato – con fecha de hoy- a su contrato de trabajo, como asimismo a ejercer las acciones que fuesen procedentes, sea respecto de Usted misma como de terceros que resulten responsables.

Atendidos los hechos descritos, y como ya se dijo más arriba, se ha configurado en su contra la causal de terminación de su contrato de trabajo establecida en el número 7 del artículo 160 del Código del Trabajo.

Por otro lado, solicitamos a Usted restituir a la compañía, a la brevedad, todas aquellos especies o bienes de propiedad de la Empresa, tales como llaves, tarjetas de identificación, uniformes, equipos o útiles informáticos, manuales, documentos y, en general, cualquier bien que hubiese sido entregado a usted para ejecutar sus labores en la Empresa y que sea de propiedad de ésta.”

Acción de tutela. Que la acción de tutela de derechos fundamentales fue incorporada a través de la Ley 20.087, buscando con ello la protección y resguardo de algunos derechos fundamentales del trabajador al interior de su relación laboral, ya sea mientras esta se desarrolla o bien al finalizar la misma, a fin de que se restablezca el ejercicio del derecho lesionado o la reparación del daño producido, consagrando con esto el reconocimiento del mismo como ciudadano en el marco de sus relaciones laborales y con ello evitar el abuso del ejercicio de la potestad de mando del empleador.

Los derechos fundamentales son aquellos derechos y libertades que toda persona posee por el solo hecho de ser tal, y que se encuentran reconocidos y garantizados por el ordenamiento jurídico. En el caso se alega la vulneración a la honra y a la integridad psíquica.

NOVENO. Honra. En cuanto a la honra es pertinente señalar que el profesor José Luis Cea Egaña, en su obra Derecho Constitucional Chileno Tomo II, Ediciones Universidad Católica de Chile, Primera Edición, indica que “La honra es la buena fama, el crédito, prestigio o reputación de que una persona goza en el ambiente social, es decir, ante el prójimo o los terceros en general”, de manera que la honra resguardada es el honor en sentido objetivo, y en ningún caso la valoración personal que cada persona tiene de sí mismo, lo que se conoce por autoestima.

Que, lo más importante acá, es como se ve afectado el derecho en su dimensión externa, representada por la percepción (buena fama) que los restantes compañeros de trabajo tienen sobre la persona del demandante y su integridad moral.

Además, el Tribunal constitucional chileno ha señalado que: “el respeto y protección del derecho a la honra que asegura la Constitución, es sinónimo de derecho al respeto y protección del ‘buen nombre’ de una persona, derecho de carácter personalísimo que es expresión de la dignidad humana consagrada en su artículo 1°, que se vincula también, con el derecho a la integridad psíquica de la persona, asegurado en el número 1 del artículo 19, pues las consecuencias de su



desconocimiento, atropello o violación, si bien pueden significar en ocasiones, una pérdida o menosprecio de carácter patrimonial (...) la generalidad de las veces generan más que nada una mortificación de carácter psíquico, un dolor espiritual, un menoscabo moral carente de significación económica mensurable“.

La actora basa su alegación en este punto en dos argumentos centrales, en primer lugar el propio tenor de la carta y la divulgación a otros trabajadores de los motivos de la desvinculación. Lo que la demandada rechaza.

Lo primero que diremos es que en la demanda la actora reconoce haber incurrido en un error al realizar los *forcé booking* que se le atribuyen en la carta de despido (dando el contexto y justificación ya referida en lo expositivo), así las cosas, del tenor de la carta que hemos transcrito en forma precedente hace alusión a un hecho cierto, esto es que la demandante erróneamente efectuó ventas a precios menores al del mercado a través del sistema Oscar con su clave y usuario, lo que se traduce en operaciones irregulares.

Desde esa perspectiva no podemos estimar que la carta es una transgresión a la garantía de la honra desde que esta basada en un hecho cierto, y obviamente con la óptica de la empresa y los alcances que el empleador plasma en la carta. Además, no hay pruebas directas y claras que la carta propiamente tal haya sido publicada o divulgada maliciosamente entre los pares de la demandante o terceros, por lo carece por ese hecho de un elemento esencial de este tipo de vulneraciones, que es la afectación del buen nombre en el ambiente social o con terceros, ya que todo apunta que solo fue entregada a la propia actora. Además, no se puede desconocer que después del extenso relato de la carta solo atribuye incumplimiento grave de las obligaciones del contrato, no otra causal que aluda a la honra o buen nombre de la trabajadora, como pudo ser la falta de probidad.

En cuanto a la divulgación de los motivos de la desvinculación diremos que el testigo de la demandante señor Bettancourt señaló que se informó a los trabajadores que la actora incurrió en malversación de uso por descuentos a pasajeros hacia China, en colusión con agente de viajes, los otros dos testigos de la demandante no aportan mayores antecedentes al respecto. En cuanto a los testigos de la demandada indican que lo que se informó fue que la actora fue despedida por el mal uso del sistema con perjuicio económico, que se hizo tal acción con la finalidad de evitar rumores y que los trabajadores no creyeran que había un proceso de reducción de personal y evitar ansiedad de los mismos, particularmente los testigos señores Rodríguez y Ramírez declararon aquello. Que, bajo este contexto es más creíble la postura de los testigos de la demandada ya que hay coincidencia en dos de ellos quienes han dado bastantes detalles y especificaciones coherentes al respecto, además, si recordamos que el despido fue el 30 de junio de 2021, podemos estimar creíble la justificación de la empresa para informar a otros trabajadores de los motivos del despido de la actora, basado en evitar preocupaciones en los demás trabajadores, lo que resulta razonable ya que aún estaba la pandemia bastante presente en el país, lo que es un hecho notorio, y ello lógicamente generaba en los trabajadores mayores aprehensiones por el temor de ser desvinculados en tiempos difíciles.

Los demás antecedentes no aportan mayores antecedentes en este punto de discusión.

Así las cosas, esta sentenciadora estima que las pruebas aportadas por la parte demandante son insuficientes para acreditar la vulneración alegada, los elementos de convicción no se condicen con una vulneración al contenido esencial de la garantía de la honra, atendidas las reflexiones ya vertidos y de la revisión de la prueba. Por lo tanto, no lográndose el estándar probatorio se desestima la acción en este punto.

DÉCIMO. El Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona. En este sentido debe señalarse que el derecho a la integridad personal es aquel derecho humano fundamental y absoluto que tiene su origen en el respeto debido a la vida y sano desarrollo de ésta. Es el derecho al resguardo de la persona en toda su extensión, bien sea en su aspecto físico como mental. La integridad física implica la preservación de todas las partes y tejidos del cuerpo, lo que conlleva al estado de salud de las personas, en tanto, la integridad psíquica es la conservación de todas las habilidades motrices, emocionales e intelectuales, lo cual permite a cada ser humano a desarrollar su vida de acuerdo a sus convicciones. El reconocimiento constitucional de tales derechos implica, que nadie puede ser lesionado o agredido



físicamente, ni ser víctima de daños mentales o morales que le impidan conservar su estabilidad psicológica. En este caso se alegó la vulneración a la integridad psíquica como ya expusimos, lo que rechaza la demandada.

En lo concreto la actora señaló que se le vulneró por ser acosada laboralmente durante el último mes de trabajo, fue víctima de un trato denigrante por parte de su empleador, y que se ha manifestado, como corolario, en una presión ilegítima para renunciar y, tras su negativa, en el envío de una carta de despido de contenido injurioso y calumnioso. La arbitrariedad del trato, la ausencia de responsabilidad por parte de sus jefaturas por no haber capacitado, el corte del problema por el lado “más delgado” constituyen un abuso arbitrario, ilegal y desproporcionado, que le ha afectado psicológicamente y que debió palear con pastillas, pues sufrió alteraciones de sueño y de su estado de ánimo, traspasando ello, además, a su familia.

Es conveniente precisar que el acoso laboral está recogido en el artículo 2 inciso segundo del Código del Trabajo, que dispone lo siguiente: "Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien, que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo."

Además, la Dirección del Trabajo ha dicho que debemos entender por acoso laboral, todo acto que implique una agresión física por parte del empleador o de uno o más trabajadores, hacia otro u otros dependientes o que sea contraria al derecho que les asiste a estos últimos, así como las molestias o burlas insistentes en su contra, además de la incitación a hacer algo, siempre que todas dichas conductas se practiquen en forma reiterada, cualquiera sea el medio por el cual se someta a los afectados a tales agresiones u hostigamientos y siempre que de ello resulte mengua o descrédito en su honra o fama, o atenten contra su dignidad, ocasionen malos tratos de palabra u obra, o bien, se traduzcan en una amenaza o perjuicio de la situación laboral u oportunidades de empleo de dichos afectados. (ORD. N.º 3519/034 de fecha 09 de agosto de 2012).

En el caso la actora aportó prueba testifical, sin embargo, de sus declaraciones no se aprecia antecedente del acoso laboral que se hace referencia en el libelo, el primer testigo señor Bettancourt no hace alusión a hechos de acoso en contra de la actora, más bien se referiré a asuntos relacionados con el término propiamente tal, el segundo testigo ya no estaba en la empresa desde el año 2018, y el despido fue el 30 de junio de 2021, además la demanda señala que los acosos fueron el último mes de trabajo, por lo que nada aporta a la discusión su testimonio, y el último testigo es el esposo de la demandante, no presencio ningún hecho relativo a coso, solo hace referencias a las consecuencias del despido, pero no los tratos ilegítimos que alega la demandante.

Los demás elementos de prueba no acreditan las alegaciones que se revisan en este punto, así las cosas esta sentenciadora no ha logrado convicción que se haya acosado a la actora de la manera que explica en su demanda, los efectos adversos por el término de la relación laboral, en este caso ase ven justificados por el hecho de haber quedado sin la fuente laboral en el contexto que sucedió, lo que obviamente no deja indiferente a ninguna persona que depende de su fuente laboral, pero no lo desborda al punto de estimar que estamos frente a una vulneración al contenido esencial de la garantía de integridad psíquica como pretende la actora pro lo que también se desestimaré la acción en este aspecto.

UNDÉCIMO. Conclusión. Así, de acuerdo con lo anterior, a juicio de esta sentenciadora no existe en la especie prueba grave, múltiple y concordante que acredite una vulneración a los derechos fundamentales de la trabajadora demandante, ocurrida con ocasión del despido por lesión a la honra, acoso laboral e integridad psíquica, en que se pueda atribuir responsabilidad clara y directa a la empresa demandada, siendo forzoso en consecuencia el rechazo de la acción de tutela pretendida.

Que, rechazada la acción principal, analizaremos la acción subsidiaria y sus pretensiones.

DUODÉCIMO. Incumplimiento grave. Un incumplimiento de un trabajador se estima como grave si produce un quiebre en la relación laboral o amenaza la seguridad y estabilidad de la empresa. Ante ciertas conductas del



trabajador, graves y debidamente comprobadas, el legislador autoriza al empleador a poner término a la vinculación, sancionando a aquél con la pérdida de las indemnizaciones que, en ausencia de las primeras, le habrían correspondido, como ocurre con la invocada por la demandada para justificar el cese de los servicios del demandante, pues ella implica que la convención no se está realizando de buena fe o el contratante respectivo no está siendo diligente al desarrollar las funciones para las que se le contrató.

La propia severidad del efecto indicado determina que, en el caso que la actitud imputada al trabajador sea el incumplimiento de las obligaciones contractuales, éste deba ser de tal naturaleza y entidad que produzcan un quiebre en la relación laboral e impida la convivencia normal entre uno y otro contratante, o bien, se trate de conductas que lesionen y/o amenacen en cierto modo la seguridad y estabilidad de la empresa.

Finalmente, la demandada alude al contenido ético jurídico, en este punto conviene mencionar la sentencia de la Corte Suprema en autos Rol N° 1242-2013 que dispone lo siguiente:

“Cuarto: Que como lo ha declarado esta Corte en otras oportunidades, el contrato de trabajo se encuentra también marcado por un contenido ético, es decir, por el imperio de ciertos principios que las partes deben respetar, entre ellos, el deber de fidelidad y lealtad a que ambas se encuentran obligadas, atendidas, entre otras, las circunstancias de alta competitividad en el que se desarrollan en el mundo moderno las actividades empresariales. En efecto, el mayor o menor éxito de una empresa radica en la calidad y variedad de los productos que ofrezca a los consumidores de los mismos, características que, a su vez, dependen de un acertado proceso de producción en el que, sin duda, los trabajadores juegan un rol principal. Por lo mismo, las relaciones laborales han de desenvolverse en un clima de confianza, el que se genera en la medida que las partes cumplan con sus obligaciones en la forma estipulada, fundamentalmente, de buena fe, principio del cual se encuentra imbuido toda nuestra legislación y consagrado, especialmente en materia contractual, en el artículo 1546 del Código Civil.

De esta manera, los mencionados deberes de solidaridad y colaboración, integrantes de la carga ética aludida, son claras directrices del comportamiento de los contratantes durante la vigencia de su vinculación, sujetándolos a varios deberes que, si bien no han sido explicitados en el texto del contrato pertinente o consensuados expresamente, emanan de la naturaleza de la relación laboral, por ejemplo, que ninguna de las partes actuará en perjuicio o detrimento de la otra.

Quinto: Que como consecuencia de lo señalado, ante ciertas conductas del trabajador, graves y debidamente comprobadas, el legislador autoriza al empleador a poner término a la vinculación, sancionando a aquél con la pérdida de las indemnizaciones que le habrían correspondido de no mediar dicho incumplimiento, como ocurre con la causal invocada por la demandada para justificar el cese de los servicios del actor, pues ella implica que la convención no se está realizando de buena fe o el contratante respectivo no está siendo diligente al desarrollar las funciones para las que se le contrató.

En este caso como ya hemos señalado en la transcrita carta de despido, que pese a su extensión, lo medular corresponde a imputarle a la trabajadora un incumplimiento de carácter grave que impide continuar con el vínculo laboral, desde que efectuó más de cien rebajas de precios en viajes hacia China en una agencia de viajes, causando un importante detrimento económico a la empresa.

La actora se defiende, reconociendo eso si el hecho esencial de haber erróneamente efectuado forcé booking, dando sus justificaciones al respecto, esto es que hubo falta de capacitación, problemas idiomáticos y falta de supervisión de la empresa que la alertara del error oportunamente.

En cuanto a la alegación de la falta de control de la empresa diremos lo siguiente: De la prueba abundante que se ha agregado resalta el correo de fecha 14 de junio de 2021 de Pía Rodríguez a Katherine Navarrete, (ambas testigos de la demandada) que le indica lo siguiente: *“Hola Kathy, Según lo hablado recién podrías por favor avisar si tus has solicitado a Vesna del CD los forced bookings para bajar la tarifa para Hong Liu? De JAN-MAY 21 fueron 181 casos de*



los cuales 129 eran para SHA(PVG). Por favor ve el file adjunto enviado por Revenue Integrity. En los comentarios Vesna coloca:” RX reinstate as request Account Manager”. Te adjunto el file y un ejemplo abajo. Aguardo tu respuesta por favor.” Y la respuesta de la consultada fue: “Hola Pía, buenas tardes, He trabajado como Account Manager durante ya casi 17 años en la empresa y conozco cuáles son los paramentos y mis obligaciones dentro del cargo. De lo que me he visto involucrado, desconozco absolutamente los procedimientos que sigue ese departamento y no me compete en mi función profesional. No he autorizado ni tampoco fui consultada por este tipo de gestión. De hecho, la cliente, Hong Liu, termino atendiéndose directamente con este departamento”.

Que esto, relacionándolo con la carta de despido, se puede ver que las operaciones que se le reprochan a la actora son desde enero hasta mayo de 2021, pero solo en el mes de junio de dicho año hay algún tipo de cuestionamiento en la empresa.

Acá conviene mencionar el concepto de subordinación y dependencia y, las facultades de mando del empleador, cabe preciar que bajo estos conceptos es la empleadora que debe impartir las pautas de dirección y organización dentro de la empresa, estando sujeto el trabajador a dependencia técnica y administrativa. Esta supervigilancia del empleador se traduce en instrucciones y controles acerca de la forma y oportunidad de la ejecución de las labores por parte del trabajador.

Pues bien, como primera reflexión diremos que a todas luces la demandada no ejerció correctamente los controles a la labor de la actora, ya que tomó casi seis meses en detectar las irregularidades en las operaciones descritas en la carta de despido, lo que obviamente llama la atención, más aun cuando el perjuicio que se menciona en la carta de despido alcanza a la alta suma de \$262.418.000, por lo que no se comprende como aquello paso inadvertido a las jefaturas de la demandante y la estructura completa de la compañía por tanto tiempo, sin tener que pensar que hubo una absoluta falta de supervisión y control adecuadas por mucho tiempo. Así las cosas, en este punto esta sentenciadora comparte las explicaciones de la ex trabajadora.

Por otro lado se alegó el problema idiomático, indicando la demandada que aquello no era efectivo y que la demandante es bilingüe con un nivel avanzado del idioma. De las respuestas de oficio se advierte que la actora en el Instituto Chileno Británico curso 5 cursos, uno elemental, y cuatro intermedios, sin que se indiquen las horas del curso, su duración, pero sí que están aprobados con notas de 5 a 5,7, pero no da la escala de evaluación. Además hay certificado de curso de inglés funcional intermedio 8 aprobado con nota 5,9, y algunos certificados que repiten la información. Además, algunos testigos de la demandada aseguraron que la actora hablaba inglés. De esta prueba es correcto concluir que la demandante efectivamente tenía conocimientos de inglés, pero no de nivel avanzado como dice la demandada, sino de nivel intermedio.

Esta situación además se debe relacionar con la época en que ocurrieron las operaciones, esto de enero a mayo de 2021, y en este punto el testigo Bettancourt fue muy claro y enfático al señalar que en aquella época bajaron los vuelos por la pandemia y luego, hubo nuevas normativas de la casa matriz de como proceder, más carta blanca para cancelaciones sin penalidades y cobros, que nadie sabía lo que estaba pasando y había autorización para todo, las instrucciones llegaban a diario de Europa, con sistema nuevo, con diferencia horaria, que era caótico pero lograban funcionar, no había capacitación, lo que describe de forma detallada el contexto en que los trabajadores se desempeñaron partir de la pandemia hacia adelante, lo que deja mas claro una aspecto relevante, y que no escapa al conocimiento de todos ya que fueron hechos públicos y notorios las devastadoras consecuencias que en muchos casos acarreo de la pandemia en casi todos los aspectos de la vida y trabajo de las personas. Es así que dicho relato sirve para comprender mas la situación, por lo que, dado que la demandante tenía un nivel intermedio del idioma, que había falta de capacitación por parte del empleador, y además, falta de control como ya concluimos, es el escenario perfecto para incurrir en errores involuntarios.

Por otro lado de todos los antecedentes y testificales, se advierte que con concordantes en el hecho que la consigna que la demandante aplicó mal estaba en línea y en idioma inglés, sin la debida traducción al idioma nativo del



español, además de la prueba de la demandada no hay pruebas concretas y precisas que se le haya capacitado en este punto específico del *forcé booking* a la actora lo que es una omisión que por supuesto contribuyó al error.

Que según la Real Academia de la Lengua Española el concepto error significa: “*Concepto equivocado o juicio falso. Acción desacertada o equivocada. Cosa hecha erradamente.*”

Pues bien, de lo que se viene analizando y concluyendo diremos que se puede tener pro establecido que la demandante efectivamente incurrió en un error involuntario al momento de efectuar las operaciones cuestionadas, y decimos involuntario por que no hay un solo argumento en la carta, o medio de prueba aportada en el juicio que permita establecer que hubo tras las operaciones referidas como *forcé booking* algún beneficio directo o indirecto para la trabajadora, por lo que aquello hace pensar que efectivamente actuó pensando en todo momento que estaba aplicando bien las políticas de la empresa, además está el hecho que reconoció inmediatamente su error, tanto ante la empresa como en su libelo, lo que es una conducta acorde a una persona que no intenta ocultar algo dado que se trató de un genuino error involuntario, propiciado además por la falta de capacitación y control del empleador como ya se dijo.

Otro punto que tendremos en cuenta es el hecho que en la carta se alude a una pérdida millonaria de \$262.418.000.- pero en este punto la prueba de la demandada no es útil para establecer sin lugar a dudas que las operaciones arrojaron tal perjuicio patrimonial, el que no puede quedar solo a nivel argumentativo, debe probarse, a pesar que pueda resultar lógico, sin embargo, no se aprecia prueba directa y concreta del perjuicio, como pudo ser un informe de auditoria, peritaje u otros.

De todo lo que se viene diciendo esta sentenciadora concluye que la causal invocada por la demandada en este caso concreto no puede prosperar, ya que la trabajadora efectivamente incurrió un error, pero este fue del todo involuntario, con justificaciones atendibles que ya hemos analizado de manera precedente, y que de todas luces las conductas negligentes de la demandada propiciaron el hecho que la demandante incurrió en este error, tales como la falta de capacitación, y principalmente de fiscalización de los superiores jerárquicos, todo esto desde el prisma de la época en que acontecieron los errores que corresponden a una época con consecuencias producto de la pandemia, que claramente alteró la vida laboral en todas y cada una de las empresas del país y el extranjero.

Que dadas estas explicaciones, y teniendo en cuenta la trayectoria de la trabajadora, dado que comenzó a trabajar en la empresa el 7 de octubre del 2008, es decir, una larga relación laboral con la demandada, en que se puede concluir que prestó servicios de manera correcta dada la extensión del vínculo, y que inclusive confiaba la empresa en ella labores sensibles en su persona, por lo que, esta sentenciadora estima que haberle impuesto la sanción más gravosa que es la desvinculación sin derecho a indemnización, no corresponde en este caso, ya que sin perjuicio de haber incurrido en un error, éste fue reconocido de inmediato, la demandada estuvo sin detectarlo durante meses, pese a que la trabajadora no hizo ningún intento de ocultar las gestiones que estaba desarrollando en su trabajo y eran a vista y paciencia de toda la empresa, con lo que se estima que lo correcto hubiese sido una reacción de menor intensidad por parte de la empresa, como por ejemplo, una amonestación y obviamente someterla a capacitaciones y, tal vez subir el nivel idiomático de la demandante, sin perjuicio, que también se estima como aconsejable que siendo desarrollado el trabajo en Chile los documentos de importancia y sensibles sean en idioma castellano, para evitar situaciones como la vivida.

Por todas estas razones esta juez estima que el despido que afectó a la demandante efectivamente se trata de uno indebido por lo que se accederá a las indemnizaciones solicitadas y recargo legal correspondiente tal como se dirá en la parte resolutive del fallo.

DÉCIMO TERCERO. Feriados. Que la demandante reclama feriados pendientes por 12 días en el periodo 2020 2021 cuatro días como feriado progresivo y 15 días como feriado proporcional, quede la extensísima prueba que aportó la parte demandada lo cierto es existe una papeleta del año 2020 donde se observa un día hábil que se hizo uso debidamente firmada por la trabajadora y luego una serie de correos electrónicos, donde se aprecia que tomó 10 días en el año 2020 y 12 días durante el año 2021, por lo que esta juez estima que efectivamente existían períodos sin que se haya



hecho uso del derecho a descanso al momento de terminar el contrato de trabajo, por lo que se accederá a lo solicitado por la trabajadora en los términos expuestos en la demanda.

DÉCIMO CUARTO. Daño moral. Que el daño moral se produce por toda lesión, menoscabo o perturbación a los derechos inherentes a la personalidad de un sujeto, y por ende deben someterse a la reparación no sólo del dolor sufrido por la pérdida que le ha afectado a la persona, sino que también considerar los perjuicios que ha ocasionado en lo estético, lo social, el agrado de vivir, el incumplimiento del deber de protección. En palabras de Carmen Domínguez, el daño moral es “todo menoscabo de un bien no patrimonial o a un interés moral por quien se encontraba obligado a respetarlo, ya sea en virtud de un contrato o de otra fuente.”. El Daño Moral, tomo 1, Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 2000, pp. 83 y 84.

Como sabemos el fundamento de esta petición son los mismos vertidos en la acción principal, por lo tanto, la decisión debe tener armonía con lo ya analizado respecto de la acción de tutela, y atendido que se rechazaron los argumentos esgrimidos por la trabajadora en la acción, como ya lo hemos expresado, solo cabe el rechazo también de este punto de la demanda subsidiaria por las mismas razones ya vertidas en los considerandos precedentes. Además tendremos en consideración, que lo que dice relación con el término del contrato, las indemnizaciones que otorga el legislador conocidas como sustitutiva del aviso previo y por años de servicio, precisamente vienen a reparar el perjuicio de quedar sin fuente laboral, por lo tanto, se le conoce como una indemnización tarifada y, los elementos de prueba aportados por la demandante, particularmente la declaración de don Roberto Muñoz cónyuge de la actora, que relata los sufrimientos de la actora, son concordantes con el hecho de haber quedado sin su trabajo y sin indemnizaciones legales, pero, acá también debemos recordar, de lo que hemos sido concluyendo más arriba, que la demandante también contribuyó cometiendo el error, que pese a ser involuntario, no es menos cierto que fue lo que impulsó, sin lugar a dudas, a la empresa a desvincularla, por lo que las indemnizaciones legales en este caso, estima esta sentenciadora que satisfacen adecuadamente la reparación del término del contrato, sin que existan pruebas y motivos para reparaciones mayores a aquellas de tal manera que se rechaza el daño moral por las razones indicadas.

DÉCIMO QUINTO. Valoración de la prueba rendida. La prueba reseñada en los considerandos previos, ha sido valorada conforme a las normas de la sana crítica, esto es, en forma libre, pero sin contradecir las reglas de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados. Que las restantes pruebas en nada alteran lo concluido.

DÉCIMO SEXTO: Costas. Que no habiendo sido vencido totalmente no se condena en costas a la parte demandada.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los arts. 1, 9, 10, 160, 168, 420 y siguientes del Código del Trabajo, se resuelve:

I.- Que **se rechaza** la demanda de tutela de derechos fundamentales por los motivos expuestos.

II.- Que **se acoge** la demanda de doña **VESNA LARISSA TORREJON FERNANDEZ**, en contra de **SOCIÉTÉ AIR FRANCE**, representado por JOEL WOBMA, solo en cuanto se declara el despido de fecha 30 de junio de 2021 como indebido, y en consecuencia se ordena el pago de las siguientes prestaciones:

1. Indemnización sustitutiva del aviso previo artículo 162 Código del Trabajo **\$1.240.560.-**
2. Indemnización por años de servicio (11) artículo 163 Código del Trabajo **\$13.646.160.-**
3. Recargo 80% Artículo 168 Código del Trabajo **\$10.916.928.-**
4. Feriado anual periodo 2020-2021, 12 días Art. 67 Código del Trabajo **\$496.224.-**
5. Feriado progresivo (4 días) Art. 68 Código del Trabajo **\$165.408.-**
6. Feriado proporcional (14,94 días) Art. 73 Código del Trabajo **\$617.799.-**

III.- Que se rechaza en lo demás.

IV.- Los intereses y reajustes legales de las prestaciones otorgadas en conformidad al artículo 63 y 173 del Código del Trabajo según corresponda.



V.- Que cada parte pagará sus costas.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, cúmplase lo resuelto en ella dentro de quinto día, en caso contrario se iniciará su ejecución, de acuerdo con lo establecido en el artículo 462 del Código del Trabajo.

Regístrese y notifíquese.

RIT T-1145-2021

RUC 21- 4-0355633-2

Proveyó doña IVETTE RENÉE MOURGUET BESOAIN, Juez Titular del 2º Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.



XYDBXCHKWXN

A contar del 11 de septiembre de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>