

Santiago, cinco de septiembre de dos mil veintitrés.

VISTOS, OIDOS LOS INTERVINIENTES Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que comparece al proceso doña **ANGELA TRINIDAD RAIHUANQUE MELLA**, C.I. N.º 17.151.613-7, chilena, soltera, empleada, con domicilio en Cuchivilu 1616, Villa Manuel Rojas, Maipú, quien interpone demanda por despido injustificado en contra de **EFICAZ S.A.**, del giro de su denominación, RUT: 99.569.270-8, representada legalmente por FERNANDO CHAHUÁN, C.I. N.º 7.038.143-5, ignoro nacionalidad, profesión u oficio y estado civil, o por quién haga las veces de tal de conformidad al artículo 4º del Código del Trabajo, ambos domiciliados en HUÉRFANOS 669, OFICINA 309, SANTIAGO, a fin de que se declare que su despido es injustificado indebido o improcedente, y se condene a la demandada al pago de las prestaciones que indica, con reajustes, intereses y costas.

Fundando lo anterior señala que ingresó a prestar servicios para la demandada con fecha 16 de junio de 2016 servicios que prestó bajo subordinación y dependencia, y de forma ininterrumpida hasta la fecha de su despido.

La demandante se obligó a prestar los servicios de ejecutiva telefónica, en modalidad telemática y en jornada parcial.

La remuneración para efectos del artículo 172 del Código del Trabajo es la suma de \$ 375.675.

Con fecha 23 de febrero de 2023 se informa el término de los servicios por la causal del artículo 160 N.º 7 del Código del Trabajo.

En primer lugar, se niegan todos y cada uno de los hechos imputados en la carta aviso de despido, siendo carga procesal de la parte demandada el tener que probar todos y cada uno de los argumentos expuestos en la misiva de despido.

Afirma que la carta de despido es vaga y genérica, alude a haber "sorprendido en varias ocasiones" que a la ejecutiva le cae la llamada y no contesta, agregando que las faltas al contrato han sido reiteradas y se han



transformado en una constante, señalando que ha emitido cartas de amonestación para corregir estas conductas.

La misiva hace referencia a que ha sorprendido a mi representada en "varias ocasiones", pero en ninguno de sus escuetos párrafos indica cuando ocurrieron los supuesto hechos, es decir, no hace una imputación concreta de la cual la demandante pueda defenderse. "Varias ocasiones" dice relación con algo que ha sucedido con frecuencia, ¿Cuántas veces ocurrieron los supuestos hechos de no contestar una llamada? ¿Dos, tres, 5, 10 o más veces? ¿Con qué frecuencia se originó lo anterior? ¿Varias veces en un mismo día u ocurrió 5 veces en 2 meses? Ninguna de estas interrogantes puede ser contestada por la carta de despido ya que no entrega antecedentes concretos, dejando en absoluta indefensión a mi representada.

En la carta de despido se hace referencia sólo a 2 hechos, uno del 06.01.2023 y otro 25.03.2023, como supuestamente graves, sin serlo, hechos descritos de carácter muy pobre para pretender terminar por una causal disciplinaria una relación laboral de 6 años y 8 meses.

Se habla de que las acciones de la demandante generan una "importante pérdida comercial" a la empresa, ¿Cuál es la pérdida? ¿De qué manera la ha valorizado la demandada? ¿En qué periodo se ha generado esa pérdida?

Agrega la carta que la entidad empleadora emitió cartas de amonestación ¿Cuáles cartas? ¿Cuándo fueron emitidas? ¿En qué fechas fueron emitidas? ¿Fueron notificadas formalmente y de acuerdo al RIOHS a la demandante? ¿Fueron emitidas en el año 2023 o en años anteriores? Otra vez, estas preguntas no encuentran su respuesta en la carta de despido ya que no entrega antecedentes concretos, dejando en absoluta indefensión a mi representada.

En relación a las cartas de amonestación, incluso si estas hubiesen sido notificadas a la actora, su mera existencia no autoriza ni menos justifica un despido disciplinario. En este punto y tal como ha señalado la jurisprudencia, un



par de cartas de amonestación en una relación de 6 años y 8 meses, sobre todo considerando que se tratan de faltas no tan graves, no son antecedentes suficientes para justificar un despido.

Solicita, en definitiva, el pago de las siguientes declaraciones, indemnizaciones y prestaciones:

1. Que la relación laboral entre las partes se extendió entre el 16 de junio de 2016 hasta el 23 de febrero de 2023.

2. Que la remuneración mensual para efectos del artículo 172 del Código del Trabajo es la suma de \$ 375.675 o la suma mayor o menor que SS. Estime conforme a derecho.

3. Que la relación laboral concluyó el 23 de febrero de 2023 en los términos expuestos en el cuerpo de este escrito, por aplicación indebida de la causal disciplinaria contemplada en el N° 7 del artículo 160 del Código del Trabajo.

4. Que se ordene el pago de la Indemnización sustitutiva del aviso previo por la cantidad de \$ 375.675 o la suma mayor o menor que SS. Estime conforme a derecho.

5. Que se ordene el pago de la Indemnización por años de servicios (7 años) por la cantidad de \$ 2.629.725 o la suma mayor o menor que SS. Estime conforme a derecho.

6. Que se ordene el pago del Recargo legal del 80% sobre la indemnización legal por años de servicio, establecido en el artículo 168 letra c) del Código del Trabajo, por la suma de \$ 2.103.780 o la cantidad mayor o menor que SS. Estime conforme a derecho.

7. Que las sumas demandadas y que ordene pagar SS., deben ser reajustadas, a las que se les debe aplicar el interés máximo permitido para operaciones reajustables, según lo disponen los artículos 63 y 173 del Código del Trabajo.

8. Que se condene en costas a la demandada.



SEGUNDO: Que la demandada, en la oportunidad procesal correspondiente, solicita el rechazo de la demanda de autos, con expresa condenación en costas.

Fundamentando lo anterior expresa que los hechos contenidos en la carta de despido son absolutamente efectivos, como demostrará, y que ellos, ciertamente, constituyen la causal de despido invocada. En efecto, sostiene, la trabajadora dejó en espera algunas llamadas y en otros casos no anotó los correspondientes datos en los prints que debían ser completados según se obliga en su contrato de trabajo.

Indica que no es primera vez que estas situaciones ocurrían, razón por la que se le había notificado a la demandante una serie de cartas de amonestación referidas a los mismos hechos expuestos en la carta de despido, de manera tal que la conducta de la demandante es reiterativa y configura evidentemente la causal de despido invocada al efecto.

Agrega que los hechos contenidos en la carta de despido desembocaron en la pérdida de un cliente de la empresa lo que hace aún más clara la conducta reprochable de la trabajadora, que habilita a la empresa para poner fin a la relación laboral.

Previas citas legales, solicita el total rechazo de la demanda, con costas.

TERCERO: Que con fecha 04 de septiembre de 2023 tuvo lugar la audiencia única, en la que el tribunal, con la anuencia de las partes, fijó los siguientes **hechos no controvertidos**:

- 1) Base de cálculo para los efectos del artículo 172, \$375.675 pesos.
- 2) Fecha de inicio y de término de la relación laboral, 16 de junio de 2016 y 23 de febrero de 2023, respectivamente.
- 3) Que el despido lo realizó el empleador e invocó la causal del artículo 160 N°7 del Código del Trabajo

En seguida, se llamó a los litigantes a **conciliación**, proponiendo al efecto el Tribunal bases concretar de un posible acuerdo, el cual no prosperó.

Atendido lo precedentemente relatado y existiendo al juicio del tribunal hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, fijó el siguiente **hecho a probar**:

1) Efectividad de los hechos contenidos en la carta de despido; y en la afirmativa, si esos hechos constituyen la causal invocada.

QUINTO: Que para acreditar sus alegaciones la demandada rindió en la audiencia de estilo los siguientes medios de prueba consistentes en:

Documental:

1. Contrato de trabajo de fecha 16 de junio de 2016, suscrito entre doña Ángela Trinidad Raihuanque Mella y Servicios de Cobranzas y Administración de Carteras Eficaz S.A.

2. Anexo de contrato de fecha 16 de junio del año 2016.

3. Acuerdo de Teletrabajo entre Ángela Trinidad Raihuanque Mella y Servicios de Cobranzas y Administración de Carteras Eficaz S.A. de fecha 26 de marzo de 2020.

4. Carta de Aviso de Término de contrato de fecha 23 de febrero de 2023 junto al comprobante de envío de correos de Chile.

5. Finiquito de fecha 10 de marzo de 2023.

6. Comprobante de Carta de aviso para terminación del contrato de trabajo enviada a la Dirección del Trabajo de fecha 23 de febrero de 2023.

7. Script de Cobranza, entregado a todas las telefonistas de la empresa.

8. Carta de amonestación de fecha 9 de enero de 2023, junto a la respectiva copia enviada a la Inspección del Trabajo.

9. Carta de amonestación de fecha 10 de enero de 2023, junto a la respectiva copia enviada a la Inspección del Trabajo.



10. Carta de amonestación de fecha 18 de enero de 2023, junto a la respectiva copia enviada a la Inspección del Trabajo.

11. Carta de amonestación de fecha 26 de enero de 2023, junto a la respectiva copia enviada a la Inspección del Trabajo.

12. Carta de amonestación de fecha 7 de febrero de 2023, junto a la respectiva copia enviada a la Inspección del Trabajo.

13. Acta de comparendo de conciliación de fecha 6 de abril de 2023.

14. Facturas emitidas por eficaz a la empresa Líder Bci, que en virtud de las situaciones descritas en las amonestaciones y en nuestra contestación actualmente es \$0.

Confesional:

Absuelve posiciones la demandante doña Ángela Trinidad Raihuanque Mella, cuya declaración consta en audio.-

Testimonial:

Declararon, previo juramento o promesa, los siguientes testigos:

1) Massiel Cristina Ortiz Morales, chilena, cédula nacional de identidad 13.452.862-1, con domicilio en Isla Ascensión 4387 comuna de Puente Alto, Jefa de Cartera Cobranzas.

SEXTO: Que a su turno la parte demandante incorporó en la audiencia de juicio, los siguientes elementos de convicción:

Documental:

1. Carta de aviso de despido.
2. Finiquito con reserva de derechos.
3. Acta de comparendo administrativo.
4. Liquidación de remuneraciones de diciembre de 2022 a febrero de 2023.

Confesional:



La parte demandante ante la incomparecencia de don FERNANDO CHAHUÁN, citado a absolver posiciones en calidad de representante legal de la demandada, solicita se haga efectivo el apercibimiento legal respectivo

Exhibición de Documentos:

Que la demandada exhiba los siguientes documentos, bajo apercibimiento legal:

1. Audios señalados en la carta de despido. (NO SE EXHIBEN)

SEPTIMO: Que establecida la controversia en estos autos, corresponde primeramente determinar si la actora incurrió en aquellos hechos señalados en la carta aviso de despido.

Para ello resulta útil transcribir la carta de aviso de despido notificada a la trabajadora demandante.

Dicha carta es del siguiente tenor:

Señora

*“ANGELA TRINIDAD RAIHUANQUE MELLA Rut: 17.151.613-7
CUCHIVILO 1616, Maipú Santiago*

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, informamos a usted, que EFICAZ S.A., Rut: 99.569.270-8,, ha resuelto finalizar su Contrato de Trabajo de fecha 16 de junio del 2016, en virtud de la causal contemplada en el Artículo 160 N° N°7, esto es "Incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato", a contar de esta fecha 23 de febrero del 2023.

Esta decisión se fundamenta en los hechos que a continuación se detallan:



Después de realizar un seguimiento a las grabaciones auditadas por el área de calidad, se ha sorprendido en varias ocasiones, que la ejecutiva, le cae llamada y no responde, cliente dice alo en reiteradas ocasiones, lo que significa una importante pérdida comercial para la empresa por la pérdida del contacto con el cliente. No Cumple con el scrip de grabación de acuerdo al pago (no señala el monto de descuento, no deja grabado el sistema el monto señalado como pago PUTj.En Audio del 06/01/2023 a las 13:00 a cliente Jorge Alberto Ampuero Córdova, rut 9.764.441-1, nadie habla , ejecutiva deja la llamada tomada 4 minutos y 59 segundos. Deja En el sistema volver a llamar sin autorización del cliente el día 25 enero 2023 a las 11: 28 a cliente Yarela Constanza Contreras Rojas rut: 16 849 815-2

Las faltas a su contrato de trabajo han sido reiteradas y se han transformado en una constante, por lo cual se han emitidos cartas de amonestación para corregir estos incumplimientos las cuales no han sido consideradas.”

Del análisis de la carta de despido antes transcrita surge que en el primer párrafo se describen hechos formulados en forma vaga y genérica, como por ejemplo “se ha sorprendido en varias ocasiones, que la ejecutiva, le cae llamada y no responde”, de manera que la descripción de estos hechos, atendida su vaguedad e indeterminación, no cumple con el estándar mínimo exigido para que la contraparte pueda hacerse cargo de los mismos, todo ello conforme lo señala el inciso segundo del artículo 454 N°1 del Código del Trabajo.

Sin embargo, en la parte final de la misma carta sí se describen dos hechos que, según la empresa, configuran la causal de despido invocada.

Estos hechos son:



1.- En Audio del 06/01/2023 a las 13:00 a cliente Jorge Alberto Ampuero Córdova, rut 9.764.441-1, nadie habla, ejecutiva deja la llamada tomada 4 minutos y 59 segundos.

2.- Deja En el sistema volver a llamar sin autorización del cliente el día 25 enero 2023 a las 11: 28 a cliente Yarela Constanza Contreras Rojas rut: 16 849 815-2.

En consecuencia, se procederá a determinar si estos dos hechos fueron debidamente probados por la demandada durante la audiencia de juicio, y en la afirmativa, si tales hechos corresponden a la causal de caducidad invocada esto es, incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato.

OCTAVO: Que conforme lo dispone el artículo 160 N° 7 del Código del Trabajo el contrato de trabajo puede concluirse unilateralmente por el empleador, sin derecho a indemnización alguna por “Incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato”, entendiéndose por tal la falta de cumplimiento de las obligaciones y deberes por parte del trabajador, respecto de las que determina la convención celebrada entre estos y además de aquellas establecidas por ley o la propia naturaleza del vínculo laboral, de carácter grave o sea de una magnitud que justifique el cese del mismo, el que se apreciará conforme a los antecedentes propios de cada relación laboral.

NOVENO: Que para lo señalado en el considerando séptimo de este fallo, esto es establecer si el actor incurrió en los hechos invocados, debe tenerse presente lo dispuesto en el inciso segundo del número 1) del artículo 454 del Código del Trabajo, esto es que en los juicios de despido corresponderá al demandado acreditar la veracidad de los hechos imputados en la carta aviso de despido, sin que pueda alegar en juicio hechos distintos como justificativo del despido.



DECIMO: Que conforme los hechos que se tuvieron por acreditados del proceso y de los medios de prueba incorporados por los litigantes, especialmente de los documentos aportados por la demandada junto a la declaración de la testigo presentada por dicha parte, las que se estiman probanzas precisas, contestes y concordantes, es posible establecer que, efectivamente, el día 06/01/2023 a las 13:00 a cliente Jorge Alberto Ampuero Córdova, rut 9.764.441-1, nadie habla, ejecutiva deja la llamada tomada 4 minutos y 59 segundos, y que el día 25 enero 2023 a las 11: 28 la actora deja en el sistema “volver a llamar”, sin autorización del cliente a cliente Yarela Constanza Contreras Rojas rut: 16 849 815-2.

Así se desprende de las declaraciones de la testigo Massiel Ortiz, la que desempeñaba funciones de jefatura en la empresa demandada y que por dicho motivo conoce los hechos que relató, junto a los documentos que corroboran la versión que la testigo entregó en juicio.

UNDECIMO: Que, los hechos que se tuvieron por establecidos en el basamento precedentemente, ciertamente constituyen un incumplimiento de las obligaciones que el contrato imponía a la actora, en especial aquella contenida en la cláusula 4 letra c) del referido contrato de trabajo.

DUODECIMO: Que sin embargo, tal hecho no reviste la gravedad requerida por la norma, toda vez que no corresponde a una circunstancia de tal magnitud que genere un quiebre en la relación laboral o que impida al trabajador continuar prestando servicios para su empleador, especialmente si se considera que, como quedó establecido en la audiencia de juicio con los dichos de la propia testigo de la demandada, a las ejecutivas telefónicas part time, como la demandante, les corresponde atender entre 150 y 200 llamadas telefónica por cada jornada de trabajo. En este escenario, estima este juez que las faltas que se tuvieron por acreditadas (esto es dos faltas en dos días distintos) resultan marginales para el volumen de llamadas que a la demandante le correspondía atender diariamente,



resultando entonces que su “inconducta” la desplegó en un 0.5 % de las veces que debió atender las llamadas telefónicas de diversos clientes.

Se estima, en consecuencia, que la falta en que incurrió la demandante constituye una falta de orden menor que no amerita el quiebre de la relación laboral, teniendo presente en este punto que el despido debe entenderse como la “última ratio” en materia de sanciones disciplinarias en el contexto de una relación laboral.

Por las razones expuestas, no considerándose suficientemente grave el incumplimiento del contrato por parte de la actora, se acogerá la demanda de autos, declarando injustificado el despido.

DECIMOTERCERO: Que habiéndose acogido la demandada se declara el despido que fue objeto la actora como indebido y conforme lo dispone el artículo 168 inciso penúltimo del Código del Trabajo, se establecerá que el término de la relación que unió a las partes se produjo por necesidades de la empresa con fecha 23 de febrero de 2023, teniendo además derecho la trabajadora a las prestaciones contenidas en el artículo 162 y 168 del mismo cuerpo legal.

DECIMOCUARTO: Que, atendido el mérito de lo señalado en los considerandos precedentes, se acogerá lo solicitado por el demandante, en lo referente a la indemnización contemplada en el inciso cuarto del artículo 162 del Código del Trabajo, esto es la indemnización sustitutiva del aviso previo, y aquella contemplada en el artículo 163 inciso segundo del mismo cuerpo legal, esto es la indemnización por años de servicio, teniendo para ello como valor de su última remuneración la suma de \$375.675.-, conforme se estableció en el hecho no controvertido N°1, fijado en la audiencia de estilo.

DECIMOQUINTO: Que las demás pruebas incorporadas al proceso por lo litigantes, en nada alteran lo precedentemente resuelto.



Visto además, lo dispuesto en los artículos 1, 5, 73, 160, 162, 168, 172, 183-A y 446 a 462 del Código del Trabajo, **SE DECLARA:**

I.- Que **SE ACOGE** la demanda de autos interpuesta por **ANGELA TRINIDAD RAIHUANQUE MELLA** en contra de **EFICAZ S.A.** y en consecuencia:

- a) se declara indebido el despido que fue objeto la actora.
- b) se declara que el término de los servicios de la demandante se produjo por necesidades de la empresa, con fecha 23 de febrero de 2023.
- c) la demandada deberá pagar la suma de **\$375.675.-** por concepto de indemnización sustitutiva del aviso previo.
- d) la demandada deberá pagar la suma de **\$2.629.725.-**, por concepto de indemnización por años de servicio.
- e) la demandada deberá pagar la cantidad de **\$2.103.780.-**, por concepto del recargo contenido en el artículo 168 letra c) del Código del Trabajo.
- g) que las sumas señaladas precedentemente deberán pagarse con los intereses y reajustes señalados en los artículos 63 y 173 del Código del Trabajo.

II.- Que, cada parte pagará sus costas por estimarse que se ha litigado con motivo plausible.-

Devuélvanse los documentos guardados en custodia.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

RIT M-1936-2023

RUC 23- 4-0485775-4

Dictada por **GONZALO FIGUEROA EDWARDS**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.



