

Santiago, veintisiete de noviembre de dos mil veintitrés.

VISTOS, OIDOS LOS INTERVINIENTES Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que comparece al proceso CRISTINA MELO RIVAS, C.I. 17.365.649-1, abogada habilitada para el ejercicio de la profesión, en representación convencional de **VALENTINA PAOLA FARIA RODRÍGUEZ**, C.I. N° 26.204.805-5, venezolana, soltera, ejecutiva de atención al cliente, con domicilio en Serrano 266, depto. 2610, Santiago, quien interpone demanda por despido injustificado y cobro de prestaciones laborales en contra de **ATENTO CHILE S.A.**, del giro de servicios de relación con clientes, RUT: 96.895.220-K, representada legalmente por don Santiago Sáenz Asprea, RUT: 24.793.138-4, ignora nacionalidad, profesión u oficio y estado civil, o por quien haga las veces de tal de conformidad al artículo 4° del Código del Trabajo, ambos domiciliados en Rosas 1740, piso 2, Santiago, a fin de que se declare injustificado el despido y se condene a la demandada al pago de las prestaciones que indica en su libelo pretensor, todo con reajustes, intereses y costas.

Fundando lo anterior señala que ingresó a prestar servicios para la demandada con fecha 22 de diciembre del año 2020, servicios que prestó bajo subordinación y dependencia y de forma ininterrumpida hasta la fecha de su desvinculación.

La demandante realizaba labores de ejecutiva de atención al cliente, sin embargo, hasta noviembre de 2022, se desempeñó como ejecutiva de cobranza.

Luego de dicha fecha y hasta el 27 de enero de 2023, solo cumplió funciones de llamar para ofrecer equipos a clientes de la empresa principal (Movistar). Desde entonces y hasta la fecha de su desvinculación no se le encomendaron otras responsabilidades que las de concurrir a capacitaciones laborales, las que se efectuaron 100% por vía remota.

Con fecha 06 de junio de 2023 concluyen los servicios de mi representada, por aplicación de la causal del artículo 161 inciso 1° del Código del Trabajo.



Se suscribió finiquito con reserva de derechos.

Afirma que la remuneración mensual de mi representada, para efectos del artículo 172 del Código del Trabajo, ascendía a la suma de \$ 1.211.044.

Es importante explicar que el concepto "Bono Compensatorio Sala Cuna" es un emolumento que se paga mes a mes, tal como SS. podrá observar en las liquidaciones de remuneraciones acompañadas a la presente demanda.

Para el caso de mi representada, el concepto "Bono Complementario Sala de Cuna" se ha pagado de manera mensual por los últimos 11 meses de su vinculación laboral (de agosto de 2022 a junio de 2023), como consta de las respectivas liquidaciones de remuneraciones acompañadas a la presente demanda. Al tener el bono complementario de sala de cuna que percibía la actora el carácter de permanente, debe ser consideradas en la base de cálculo de las indemnizaciones sustitutiva de aviso previo y de años de servicio que se otorgan al trabajador con motivo de su despido.

Por lo anteriormente señalado, solicito a US. se sirva declarar que ATENTO CHILE S.A. adeuda a la demandante de autos, por concepto de diferencias en la base de cálculo, los siguientes montos:

> Diferencia en Indemnización sustitutiva de aviso previo: \$ 259.981.

> Diferencia en Indemnización por años de servicio: \$ 519.962.

Considerando injustificado el despido, solicita en definitiva las siguientes declaraciones y el pago de las siguientes prestaciones:

1. Que la relación laboral entre las partes se extendió entre el 22 de diciembre del año 2020 hasta el 06 de junio del año 2023.

2. Que para efectos del artículo 172 del Código del Trabajo, la remuneración mensual de la actora ascendía a la cantidad de \$ 1.211.044 o la suma mayor o menor que SS. estime conforme a derecho.



3. Que la relación laboral concluyó el 06 de junio del año 2023 en los términos expuestos en el cuerpo de este escrito, por aplicación improcedente de la causal del artículo 161, inciso primero, del Código del Trabajo.

4. Que la demandada, por error en la base de cálculo utilizada para determinar el monto de las indemnizaciones a que tiene derecho mi clienta, le adeuda:

> Diferencia en indemnización sustitutiva de aviso previo por la suma de \$ 259.981 o la cantidad que SS. estime conforme a derecho.

> Diferencia en indemnización por años de servicio por la suma de \$ 519.962 o la cantidad que SS. estime conforme a derecho.

5. Que, como consecuencia de las declaraciones anteriores y de conformidad con el artículo 168 letra a) del Código del Trabajo, se ordene el pago del incremento o recargo legal del 30% sobre la indemnización legal por años de servicio, establecido en dicho artículo; esto es, la suma de \$ 726.626 o lo que determine SS. conforme a derecho.

6. Que no procede el descuento del aporte patronal a la Administradora de Fondos de Cesantía AFC, cifra que deberá ser restituida por el ex empleador de la actora y que asciende a la suma de \$ 351.840 o la cantidad que SS. estime conforme a derecho.

7. Que producto de las declaraciones anteriores, las sumas demandadas que SS. ordene pagar deben ser reajustadas, debiéndoseles aplicar el interés máximo permitido para operaciones reajustables, según lo disponen los artículos 63 y 173 del Código del Trabajo

8. Que se condene al demandado en costas.

SEGUNDO: Que la demandada, estando dentro de plazo y evacuando el traslado que le fuera conferido, solicita el rechazo de la demanda de autos, con expresa condenación en costas.

En primer lugar admite como ciertos los siguientes hechos:



a) Las fechas de inicio y de término de la relación laboral propuestas por la demandante.

b) La causal de despido invocada por el empleador, esto es, la de necesidades de la empresa.

e) Que se descontó la suma de \$351.840.- por concepto de aporte patronal al Fondo de Cesantía..

En seguida, señala que el despido se encuentra ajustado a derecho, y tal como se acreditará en la oportunidad procesal correspondiente, el despido de la actora se encuentra justificado, y la carta cumple con el estándar exigible según la legislación laboral nacional.

Además sostiene que el “bono sala cuna” no puede considerarse como base de remuneración de conformidad al artículo 172 del Código del Trabajo por tratarse de un emolumento temporal y excepcional.

En definitiva solicita el total rechazo de la demanda, con costas.

TERCERO: Que con fecha 22 de agosto de 2023 tuvo lugar la audiencia única; en ella el tribunal fijó los siguientes **hechos no controvertidos**, los cuales fueron aceptados por las partes, a saber:

1) Fecha de inicio y fecha de término de la relación laboral, 22 de diciembre de 2020 y 06 de junio de 2023, respectivamente.

2) Causal de despido invocada por el empleador, necesidades de la empresa, artículo 161 inciso primero del Código del Trabajo.

3) Que del finiquito se descontó la cantidad de \$351.840.- por concepto de aporte patronal al fondo de cesantía.

A continuación se llamó a los litigantes a **conciliación**, proponiendo al efecto el Tribunal bases concretas de un posible acuerdo, el cual no prosperó.

Atendido lo precedentemente relatado y existiendo al juicio del tribunal hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, fijo los siguientes **hechos a probar**:



1) Base de cálculo para los efectos del artículo 172 de Código del Trabajo.

2) Efectividad de los hechos contenidos en la carta de despido y en la afirmativa, si esos hechos constituyen la causal invocada por el empleador.

3) Efectividad de adeudarse diferencia en lo pagado en el finiquito a título de indemnización sustitutiva del aviso previo e indemnización por años de servicio.

CUARTO: Que para acreditar sus alegaciones la demandada rindió, en la misma audiencia, los siguientes medios de prueba consistentes en:

I.- Documental:

Incorporó mediante lectura los siguientes documentos no objetados de contrario, consistentes en:

- 1) Contrato de trabajo debidamente suscrito entre las partes de fecha 22 de diciembre de 2020.
- 2) Carta Aviso de término de contrato de trabajo de fecha 6 de junio de 2023.
- 3) Comprobante de carta de aviso para terminación del contrato de trabajo ante la Dirección del Trabajo de fecha 12 de junio de 2023.
- 4) Certificado de saldo aporte empleador al seguro de cesantía de fecha 31 de mayo de 2023.
- 5) Correo y Carta de Aviso de termino de servicios de "Servicio de Atención Caracterizado/BO" de fecha 27 de enero de 2023.
- 6) Finiquito firmado entre las partes de fecha 14 de junio de 2023.
- 7) Liquidaciones de sueldo del trabajador, correspondientes a los meses de enero de 2023 a junio de 2023, ambos inclusive.
- 8) Comprobante de Pago de Cotizaciones previsionales folio n°208202304194819, periodo comprendido entre abril a agosto de 2023, emitido por ACHS.

- 9) Set de 48 finiquitos de trabajadores desvinculados por la causal de necesidades de la empresa durante el periodo abril 2023 - junio 2023.
- 10) Carta de aviso de terminación parcial de Contrato de Prestación de Servicios de fecha 03 de enero de 2020 remitida por el cliente Empresa el Mercurio S.A.P.
- 11) Carta de aviso de término anticipado de contrato licitación plataformas técnicas - proceso de compras N°18018510 de fecha 31 de marzo de 2020.
- 12) Carta de aviso de término anticipado de contrato de fecha 12 de abril de emitida por la Cámara de Comercio de Santiago.
- 13) Carta de aviso de término anticipado de contrato de fecha 16 de abril de 2021, licitación servicios Cross Seling Caracterizado proceso de compras N°20003436 remitida por el cliente Telefónica.
- 14) Carta de aviso de término de contrato de prestación de servicios remitida por el cliente Parque Arauco S.A. de fecha 16 de junio de 2021.
- 15) Carta de aviso de término de contrato de prestación de servicios de fecha 30 de julio de 2021 remitida por Empresa el Mercurio S.A.P.
- 16) Carta de fecha 12 de agosto de 2022, Ref: Término de Contrato remitida por Sociedad de Recaudación y Pagos de Servicios Limitada.
- 17) Carta de fecha 06 de octubre de 2022 remitida por Telefónica Chile en la cual se informa el cierre de las plataformas.

II.- Confesional:

No comparece la demandante a absolver posiciones, por lo que la parte demandada solicita que se haga efectivo el apercibimiento legal respectivo. **III.- Testimonial:**

Declararon los siguientes testigos, quienes legalmente juramentados exponen sobre los hechos que constan en registro de audio:

Daniela Paz Droguett Alarcon, 15.956.326-K



Franco Michel Pincheira Leiva, Rut 12.644.224-6

QUINTO: Que a su turno la parte demandante incorporó en la audiencia de juicio los siguientes medios de prueba:

Documental:

Incorporó en la audiencia de juicio los siguientes documentos no objetados de contrario consistentes en:

- 1) Copia de carta aviso de despido.
- 2) Copia de finiquito con reserva de derechos y liquidación de finiquito.
- 3) Copia de comprobante reclamo administrativo.
- 4) Copia de acta de comparendo administrativo.
- 5) Copias de liquidaciones de remuneraciones de los meses de julio de a junio de 2023.
- 6) Copia de correos electrónicos entre la actora y representantes de la demandada, fechados desde el 25 de noviembre de 2022 hasta el 18 de mayo de 2023.
- 7) Copia de capturas de pantalla de fecha 26 de julio de 2023 sobre publicaciones laborales de la empresa de la demandada de autos publicadas desde pocas horas antes de las respectivas capturas hasta una semana antes.

SEXTO: Que el punto a discernir en esta contienda, radica en establecer si el despido de la demandante se ajusta a derecho, esto es, si los hechos contenidos en la misiva de despido constituyen la causal de necesidades de la empresa, utilizada por el empleador para poner fin al contrato de trabajo que unía a las partes.

La comunicación de despido respectiva es del siguiente tenor:

“06 de junio de 2023



Valentina Paola Faria Rodríguez 26204805-5

Serrano 266 Apartamento 2214 Santiago

Presente

Ref. : Comunica término de contrato

De nuestra consideración,

Cumplo con comunicar a Ud., que Atento Chile S.A (la “Empresa”) ha decidido poner término a su Contrato de Trabajo, a contar del día 06 de junio de 2023 , por la causal contemplada en el inciso 1° del artículo 161 del Código del Trabajo, esto es, “Necesidades de la Empresa”.

Conforme a su contrato de trabajo, el cargo que actualmente desempeña para la empresa es Ejecutivo De Atencion A Clientes y la relación laboral que lo vincula con la compañía comenzó el 22 de diciembre de 2020.

La empresa ha enfrentado en los últimos meses, una perdida sostenida en los resultados, a consecuencia de la reducción de contratos de clientes principales de la Compañía, quienes, como se nos ha comunicado, han trasladado parte de sus operaciones a Contact Center extranjeros, o han disminuido sus operaciones y ventas luego del estallido social, lo que se vio acentuado con la pandemia que ha afectado a todo el país, y como consecuencia de lo descrito, ha afectado las operaciones de Atento. La situación ha puesto a la Compañía en la necesidad urgente e imperiosa de realizar diversos ajustes, entre ellos la racionalización de sus operaciones y consecuencia de ello una reducción de nuestra dotación a nivel nacional, con la finalidad de hacer viable las operaciones en el mercado de Contact center.

Por las razones referidas la empresa debe ajustar necesariamente la dotación del personal y prescindir de trabajadores cuyos puestos de trabajo no serán reemplazados, y tampoco es posible su re-destinación a otras áreas por



las razones ya expuestas. De esta forma, se ha originado la necesidad de racionalizar los costos y dotación del personal de la empresa, definiendo una nueva estructura y dotación que permita enfrentar y alcanzar las metas y exigencias necesarias para cumplir con los objetivos de nuestro negocio comercial, por ello lamentablemente, la Empresa prescindirá de sus servicios a contar de la fecha antes indicada.

Se le informa que al momento de firmar el finiquito respectivo, como término de la relación laboral, se le hará pago de las siguientes sumas de dinero: (Según liquidación adjunta)

Informamos, además, que sus cotizaciones previsionales se encuentran al día, adjuntando certificado de cotizaciones (o copia de las planillas de declaración y pago simultáneo) de las entidades de previsión a las que se encuentra afiliado, que dan cuenta que las cotizaciones previsionales, del período trabajado, se encuentran pagadas.”.

SEPTIMO: Que, sin embargo y conforme el inciso segundo del número 1) del artículo 454 del Código del Trabajo, 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 de la desvinculación, de manera tal que al no señalar la misiva en estudio en que consiste “*la perdida sostenida en los resultados, a consecuencia de la reducción de contratos de clientes principales de la Compañía*”, ni al tampoco desarrollar dicha carta cómo se realizará “*la racionalización de sus operaciones y consecuencia de ello una reducción de nuestra dotación a nivel nacional*” ni menos señalar la misiva de despido de qué manera el despido de la demandante resulta necesario para la empresa, la misma misiva se torna en vaga e imprecisa, sin que pueda sostenerse que existan hechos determinados y concretos respecto de los cuales pueda rendirse prueba para probar los mismos. Lo cierto es que la carta de despido, atendida su vaguedad e indeterminación, no cumple con los requisitos



mínimos exigidos legalmente, por lo que necesariamente deberá declararse injustificado el despido de que fue objeto la actora.

Cabe recordar que en los juicios de despido la labor de la parte demandada es una actividad de acreditación de hechos, y al no existir hechos concretos posibles de ser acreditados, necesariamente ha de sostenerse la injustificación e improcedencia del despido.

OCTAVO: Que, a mayor abundamiento, en el caso de autos, con la prueba rendida por la parte demandada, la que debía estar encaminada a acreditar los hechos incluidos en la misiva de despido, quedó de manifiesto que las motivaciones de la empresa para proceder a desvincular a la actora, resultaron distintas a aquellas razones permanentes y objetivas de la economía que hiciesen necesaria la desvinculación de alguno de sus dependientes. En efecto, de las declaraciones de la testigo doña Daniela Droguett y de don Franco Pincheira, ambos funcionarios de la empresa demandada y que se desempeñan como Jefe de Operaciones y como Supervisor, respectivamente, ha quedado establecido que la desvinculación de la actora ha sido decidida luego de haberse negado la demandante a suscribir un anexo de contrato de trabajo en el que se le asignaban nuevos clientes y una nueva modalidad de servicios, resultando que por haberse negado a mutar sus funciones al interior de la empresa, la demandante resultó despedida, todo lo anterior según lo confirmaron los testigos antes referidos.

Como se ve, las razones que se tuvieron en vista por la empresa para poner término al contrato de trabajo con la actora, escapan de aquellas razones derivadas de las condiciones objetivas y permanentes de la economía que justificarían tal decisión, sino que se trató de razones subjetivas y específicas que dicen relación con la negativa de la actora a cambiar sus funciones para la que había sido contratada, negativa la anterior que concretó al negarse a firmar un anexo de contrato de trabajo, la que desembocó en el despido de la actora.



Así entonces, debe señalarse por el tribunal que la causal invocada por la empresa para desvincular a la actora, no ha sido acreditada en estos autos, por lo que se procederá a acoger esta capítulo de la demanda, accediendo a lo pedido a título de recargo del 30% respecto a la indemnización por años de servicio, de conformidad al artículo 168 letra a) del Código del Trabajo.

Se anuncia en este punto que se estará a la base remuneracional que figura en el finiquito extendido por la empresa a la trabajadora demandante, descartando de esta manera la pretensión de la actora en orden a incluir en dicha base lo obtenido por concepto de “bono sala cuna”, lo anterior por estimar este tribunal que se trata de un estipendio temporal y extraordinario que no debe incluirse en aquellas prestaciones a que se refiere el artículo 172 del Código del Trabajo.

Así entonces, se rechazará también lo demandado a título de diferencias en lo pagado por concepto de indemnización sustitutiva del aviso previo e indemnización por años de servicio.

NOVENO: Que, respecto a la devolución del aporte del empleador a AFC, considerando que la causal de despido esgrimida por la demandada respecto de la actora fue la de necesidades de la empresa, habiéndose declarado como injustificado dicho despido, no procede en la especie el descuento por el aporte del empleador al seguro de cesantía, por cuanto de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N° 19.728, solo hace posible el referido descuento cuando el despido se ha producido por la causal de necesidades de la empresa, el que en este caso, se ha estimado por medio de esta sentencia como injustificado, por lo que no se podría validar por medio de esta autorización legal una actuación de la demandada que se ha declarado como no ajustada a derecho, razón por la cual, se acogerá la demanda en aquella parte y se ordenará la devolución de este descuento.



DECIMO: Que, las demás pruebas incorporadas al proceso por los litigantes, en nada alteran lo precedentemente resuelto, por lo que se omitirá un análisis pormenorizado de las mismas.

Visto además, lo dispuesto en los artículos 1, 7, 161, 162, 163, 168, y 446 a 462 del Código del Trabajo, **DECLARA:**

I.- Que **SE ACOGE** la demanda de autos interpuesta por **VALENTINA PAOLA FARIA RODRÍGUEZ** en contra de **ATENTO CHILE S.A.**, y en consecuencia se declara injustificado el despido de que fue objeto la actora con fecha 06 de junio de 2023, y por ende, la parte demandada queda obligada al pago de las siguientes prestaciones:

1. Por concepto del 30% de recargo de la indemnización por años de servicio, la suma de **\$570.638.-**
2. Devolución aporte AFC por la suma de **\$351.840.-**

II.- Que, las sumas antes indicadas deberán ser pagadas con reajuste e intereses, de conformidad a los artículos 63 y 173 del Código del Trabajo.

III. Que, en lo demás, se rechaza la demanda.

IV.- Que, cada parte pagará sus costas por no haber resultado ninguna de ellas completamente vencida-

Devuélvanse los documentos guardados en custodia.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

RIT M-3467-2023

RUC 23- 4-0510109-2

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



