

Concepción, seis de mayo de dos mil veinticuatro.

VISTO:

Se ha presentado **GINO HÉCTOR CORONADO TORRES**, empleado, domiciliado en Pasaje 31 N°1952, Población Teniente Merino Uno, comuna de Concepción, asesorado por el abogado Germán Marcelo López Matus, domiciliado en Barros Arana N° 1037, oficina 205, Concepción, correo electrónico para ser notificado glopezmatus@gmail.com y, en virtud de lo dispuesto en el artículo 19 N°1 y 4 de la Constitución Política de la República y artículo 485 y siguientes del Código del Trabajo, deduce denuncia de tutela de derechos fundamentales con ocasión del despido, por afectación del derecho a la integridad psíquica y a la honra y en subsidio, demanda por despido indebido a **ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES AFP PROVIDA S.A.**, sociedad del giro comercial, representada legalmente por Santiago Donoso Hüe, gerente general, ambos domiciliados en Avda. Pedro de Valdivia N°100, comuna de Providencia, a fin que se hagan las declaraciones y se condene a la denunciada al pago de las indemnizaciones y prestaciones que se indicarán, sobre la base de los argumentos que más adelante se exponen.

La demandada **ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES AFP PROVIDA S.A.**, representada por Eric Rees Prat, **contesta** la demanda por intermedio del abogado Alfredo Valdés Rodríguez, domiciliado en Huérfanos N°1117 oficina N°716, Santiago, correo electrónico para ser notificado notificaciones@valdesycia.com, solicitando el rechazo en todas sus partes con costas, fundado en los antecedentes que más adelante se expondrán.

Se llevó a efecto la **audiencia preparatoria** el 25 de noviembre de 2023, a la cual comparecen las partes, en ella el juzgador que dirige propuso bases para una conciliación, la que se produce parcialmente en lo demandado por feriados y se rechaza en lo demás. Existiendo hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, se recibió a prueba la causa, ofreciéndose las probanzas a incorporar en la audiencia de juicio.

Se desarrolló la **audiencia de juicio** los días 8 y 28 de febrero de 2024, en presencia de ambas partes. En ellas se incorporan legalmente las probanzas previamente ofrecidas, testigos y absolvente declaran en dependencias del tribunal. Luego de la incorporación de las probanzas, los intervinientes tuvieron la posibilidad de formular observaciones.

Al término de la audiencia se hizo uso de la facultad conferida en el artículo 457 del Código del Trabajo, fijando la **notificación de la sentencia**, con acuerdo de los apoderados de las partes, a los correos electrónicos que éstos registraron.



OÍDOS LOS INTERVINIENTES Y CONSIDERANDO:

Discusión

PRIMERO: Denuncia. Que **GINO HÉCTOR CORONADO TORRES** deduce denuncia de tutela de derechos fundamentales con ocasión del despido por afectación del derecho a su integridad psíquica y a su honra, contra **ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES AFP PROVIDA S.A.**, ya individualizados, fundado en los siguientes antecedentes de hecho y derecho:

Relación laboral. Fue contratado el 09/07/2018 para desarrollar servicios de Agente de Ventas, de servicios previsionales y de ahorro, en la oficina Concepción de la demandada, en virtud de contrato de trabajo pactado con duración indefinida, a cambio de una remuneración compuesta de sueldo base, comisiones, gratificaciones legales, asignaciones de colación y movilización que, al momento del despido, alcanzaban la suma de \$1.446.043. Estaba excluido de limitación de jornada de trabajo, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 22 del Código del Trabajo, pese a lo cual, debía concurrir periódicamente a las oficinas de la AFP a reuniones de coordinación.

Despido. Se le ha despedido imputándose la comisión de hechos ilícitos que constituirían un incumplimiento grave de obligaciones al contrato de trabajo, hechos absolutamente falsos. En la carta de aviso de despido, se indica que el 13 de abril del 2023, el área de cumplimiento de la compañía recibió reclamo de un afiliado llamado Miguel Ángel Gajardo Careaga a través del canal de denuncias, quien relata que el actor y un compañero de trabajo, lo cambiaron de AFP sin su autorización, puesto que según su versión, se le habría pedido su número de teléfono para enviarle más información, para luego pedirle su cédula de identidad para verificar unos datos, escaneando su cara en el celular, luego le habría llegado un correo informando el cambio de AFP que no consintió, por lo que minutos después pidió explicaciones. Indica la carta que la empresa realizó el procedimiento que establece la Superintendencia de Pensiones, notificándole al actor la denuncia del afiliado y formulándose descargos por escrito, que fueron desechados por el Comité de Disciplina de la Administradora el 24/05/2023, quien decidió el despido.

Causales. Los hechos configurarían las causales del artículo 160 N°7 y 159 N°6 del Código del Trabajo, esto es, incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato de trabajo y caso fortuito o fuerza mayor. Los hechos contenidos en la carta de despido son imprecisos, mezclando circunstancias realmente ocurridas con otras que jamás ocurrieron, llegando a la injuria, al validar y hacerse parte de una falsa versión de un



afiliado, el cual, mediante engaños, habrían cambiado de AFP sin su autorización. Según la demandada se acreditó un mal uso de las herramientas de autenticación, sin realizar una correcta asesoría al afiliado traspasado, sin su consentimiento, configurándose la conducta de la letra h) del N°7, Libro V, Título IX, Capítulo I del Compendio de Normas de la Superintendencia de Pensiones. Los hechos denunciados, en concepto de la demandada son de tal gravedad que la obligaron a incorporar al demandante al “Registro de Agentes Irregulares” y a cancelar su código de agente de ventas, sin el cual no pueden ejercerse tales labores, lo que constituye, además, una fuerza mayor para la Administradora en el sentido que no puede perseverar en un contrato de trabajo que el trabajador se encuentra impedido de ejercer, considerando, además, que el incumplimiento denunciado es de tal gravedad que puede implicar la aplicación de sanciones a la Empresa, tal como ocurrió, por ejemplo, mediante resolución N°68 de 24 de diciembre 2018 emitida por la Superintendencia de Pensiones.

Realidad de las circunstancias. Si bien es efectivo que como parte de sus labores habituales, realizó en compañía de un colega de trabajo, el traspaso remoto asistido del afiliado, es falso que se haya realizado sin su consentimiento, al contrario, el afiliado manifestó expresa y libremente su voluntad de realizar el traspaso de sus fondos desde la AFP en la que se encontraba afiliado a la AFP Provida. El 13/04/2023 aproximadamente a las 11:00 horas, concurre en compañía de su colega Leonardo Mauricio Muñoz Arias, al Cesfam de Michaihue, perteneciente a la Municipalidad de San Pedro de la Paz, a realizar gestiones propias de su trabajo, esto es, mantención a una clienta y captación de nuevos afiliados. En el box de atención donde trabajaba la clienta, son recibidos por Miguel Ignacio Gajardo Careaga, tens en dicha instalación, quien les informa que la clienta ya no trabaja allí, pero él se interesó en el tema y consultó sobre los beneficios de AFP Provida y otros temas previsionales. Le expuso durante algunos minutos los beneficios de Provida AFP, efectuando el afiliado preguntas que fueron absueltas. En esas circunstancias llegó un paciente, por lo que les pidió lo esperaran. Esperaron fuera del box de atención por alrededor de 15 minutos, al salir el afiliado, preguntó que trámite debía realizar para cambiarse de AFP. Se le explica que el trámite era posible hacerlo remotamente con validación por sistema de biometría facial. El afiliado manifestó directa, expresa e inequívocamente su voluntad de cambiarse desde AFP Capital hacia AFP Provida. Se le dijo que debía contar con su cédula de identidad, requisito indispensable para utilizar la herramienta de autenticación, consistente en un sistema de biometría facial, que se implementó por la AFP para realizar traspasos. Se realiza el traspaso con absoluta normalidad y sin inconveniente, en los recintos del Cesfam. Realizado el cambio, el actor le



informa al afiliado que iba a recibir un mensaje de texto a su celular dándole la bienvenida a AFP Provida, además de un correo electrónico y que, de ahora en adelante, iba a tener su número de celular a su disposición para contactarlo por cualquier duda. El traspaso fue ingresado al Tubo de Negocios de la AFP, en donde se anotan los traspasos realizados en el respectivo mes, el mismo día 13 de abril de 2023, enviando el documento de traspaso a su jefe Carlos Quintana, Supervisor de ventas equipo Concepción. Se despiden del afiliado y siguen trabajando en el lugar conversando con otros posibles clientes. Transcurridos 15 a 20 minutos, y mientras estaban en la entrada del Cesfam, regresa el afiliado Miguel Gajardo, quien señaló que ya no quería cambiarse de AFP porque compañeros de trabajo le habían dicho que eso le podría perjudicar en su pensión. Se le expuso que, como el traspaso estaba concluido, existen plazos mínimos para realizar nuevos traspasos de afiliados y que no podía volver enseguida a su antigua AFP, pero, que en todo caso, no era efectivo que le perjudicaría el cambio, al contrario, fomentaría su rentabilidad, a lo cual se manifestó tranquilo y conforme, despidiéndose. Luego, el demandante y su colega se retiran del lugar y más tarde envía a su whatsapp un par de videos de AFP Provida que acostumbra a enviar a clientes, sin tener ninguna queja de él. No existió nada irregular en el traspaso, fue un procedimiento válido, hecho de la misma forma en que múltiples veces lo había realizado desde la implementación del sistema remoto por parte de la empresa, el que cumplió íntegramente con las formas y protocolos legales y contractuales, informado y libremente consentido por el afiliado, traspaso luego del cual aparentemente se manifestó inseguro y, con posterioridad probablemente arrepentido, justificando y fundamentando falsamente su decisión en que realmente no había manifestado él su voluntad de traspaso de AFP, razón por la cual la denunciada terminó por revocar el traspaso, situación que en nada tiene su origen en algún proceder indebido de su parte.

Traspaso remoto asistido. El traspaso remoto, asistido con validación de identidad mediante biometría facial, constituye la herramienta de traspaso de afiliados implementada hace 2 años aproximadamente por AFP Provida. Respecto de este novedoso sistema tecnológico de traspaso de afiliados, el empleador ha capacitado a los vendedores, insistiéndonos en su utilización, por su simpleza, rapidez, asegurando que garantiza un traspaso expedito y sin problemas de fraudes o autenticación. La propia página web de la AFP <https://www.provida.cl/tramites-servicios/claves/biometria-facial/>, indica las bondades del sistema, mediante videos explicativos e información. Respecto de lo acontecido el 13 de abril de 2023, una vez que el afiliado confirmó su decisión de traspaso de AFP, se realizaron los siguientes pasos, entre dos dispositivos. Se decidió, conjuntamente con el afiliado, realizar el procedimiento entre el teléfono del demandante y el de Leonardo



Muñoz Arias (colega que lo acompañaba), situación de común ocurrencia y que es indiferente al consentir en ello el afiliado y participar personalmente del procedimiento. Primeramente, desde el teléfono celular del actor, éste le envió un link al afiliado, Miguel Ignacio Gajardo Careaga, vía whatsapp, pero al teléfono de Leonardo Muñoz. Luego, en el dispositivo de Muñoz, el cliente abrió el link, llenando él mismo sus datos personales como nombre, rut, correo electrónico y teléfono, más un código de verificación que le debe entregar posteriormente el vendedor. A continuación, el actor, en su dispositivo se valida como vendedor con biometría facial, abriendo un link en el que apareció una máscara la cual debe coincidir con el rostro, volteando la cara al mismo tiempo que la máscara para ambos lados. Al terminar el proceso de validación como vendedor, se generó un código que proporcionó al afiliado para que este lo ingresara en el formulario que se le había enviado en un link y que él mismo había ya llenado. El afiliado, con su código clickeó para *aceptar* continuar el proceso, y le apareció el sistema de validación con biometría facial, procediendo él a escanear primeramente su cédula de identidad por ambos lados, para seguidamente realizar la biometría facial con la máscara para validar su rostro, volteando la cara al mismo tiempo que la máscara para ambos lados y, una vez que se le reconoció su identidad, clickeó para *continuar*. Prosigue el vendedor con el proceso, también clickeando *continuar* en su dispositivo, momento en el que se comienza a materializar el traspaso de los fondos del cliente desde la AFP Capital hacia AFP Provida. Por último, el cliente clickeó en “*confirmar traspaso*”, concluyendo así el proceso tecnológico. Realizado el traspaso, llega al correo electrónico del afiliado el comprobante de bienvenida a AFP Provida.

Vulneraciones. La demandada le ha causado una lesión a sus derechos fundamentales de la integridad psíquica y honra, amparados en el artículo 19 N°1 y 4 de la Constitución Política, al imputar falsos y graves hechos causándole un serio agravio a su honra y una seria afectación moral, dañando de la misma forma a su entorno familiar, al sindicársele como el autor de un engaño tanto a una persona como a la empresa. La empresa se hizo eco de una acusación sin fundamento ni sentido, llevando adelante, a continuación de la denuncia del afiliado, sólo un remedo de procedimiento investigativo, pues no realizó gestión alguna dirigida a comprobar los hechos, a lo menos escuchar a otra u otras personas que pudieren haber presenciado los hechos denunciados. No fueron acogidos sus descargos, quedándose la empresa solo con versión del afiliado, la que no tiene ninguna base más que los propios dichos de éste. Resulta inverosímil la imputación de no haber solicitado el afiliado el traspaso de AFP o de no haberse percatado sino hasta que éste ya había concluido, toda vez que, sin perjuicio de su consentimiento expreso y la



información entregada, el procedimiento creado por la AFP dispone de múltiples fases consecutivas que realizó y/o en las que participó el afiliado, las que indican expresa y claramente el trámite que se está realizando. No resulta creíble que el afiliado siendo un profesional, habiendo llenado él mismo sus datos personales en un formulario; siendo informado durante el proceso que se trata de un procedimiento de traspaso de fondos desde una AFP a otra (tanto por los agentes de venta como por el mismo sistema); y, habiendo recibido inmediatamente la confirmación no haya conocido él del traspaso de fondos de AFP que se estaba realizando. Resulta así arbitraria y abusiva la conducta de la denunciada de asumir como verosímil y ciertos los hechos, sin más pruebas que el relato del tercero. Debiendo además tener presente su intachable conducta como trabajador por más de 5 años y que, por si no fuera grave lo imputado, además, se le invalide para trabajar en el mismo rubro en lo futuro. Como lo indica el propio ex empleador en su carta de aviso, los hechos son suficientes para que se cancele su inscripción en el Registro de Promotores y Agentes de Ventas de AFP, situación que lo imposibilita de continuar trabajando en el área, es decir, ya no podrá continuar ganándose la vida en aquella actividad a la que se ha dedicado desde hace tantos años, con la que ha logrado dar sustento a su familia, de manera honrada y esforzada.

Indicios. Como indicios de las vulneraciones, indica:

1. Es falso que se comprobara durante la investigación realizada por la propia AFP, que realizó un mal uso de las herramientas de autenticación, además dicha acusación es injuriosa y calumniosa, basada en hechos en los que es evidente la participación del afiliado y su conocimiento del procedimiento de traspaso que se llevaba a efecto. Los hechos son suficientes para que se cancele la inscripción en el Registro de Promotores y Agentes de Ventas de AFP, situación que le imposibilita continuar trabajando en el área.
2. Producto de los falsos ilícitos que se imputan, no sólo se le deja sin trabajo, también se le priva de su derecho a percibir indemnización por años de servicio y se le impide o coarta proseguir desempeñándose dentro del rubro como Agente de Ventas, servicios previsionales y de ahorro para alguna otra AFP.
3. La actitud del actor demuestra mala fe, en cuanto solo tiene como base una falsa acusación de un afiliado, la que constituye la única acusación o reclamo deducido sea por afiliados o por el mismo empleador durante los más de 5 intachables años de trabajo.
4. La empresa busca con este despido evitar una posible sanción de la Superintendencia de Pensiones, al indicar expresamente haber sido sancionada



mediante resolución N°68 de 24/12/2018, la cual, sin embargo, corresponde a actuaciones fraudulentas de otras personas que habrían entregado incentivos a afiliados, situación distinta y que en nada se relaciona con la falsa acusación. Haciendo fe de una falsa acusación, busca la denunciada librarse de cualquier contingencia de sanción de parte de la autoridad, usándolo como chivo expiatorio.

Daño moral. Los serios y graves hechos imputados atentan contra sus garantías constitucionales que se protegen en el artículo 5 del Código del Trabajo, al haberse afectado profundamente su integridad síquica y su honra, considerando la gravedad de tales hechos, lo que ha producido una fuerte aflicción en su persona. El término de la relación laboral ha causado perjuicios en su salud mental, que se ve refrendado con los informes psicológicos que acompañará, por lo que demanda como daño moral un monto que representa el dolor y aflicción causada por perder su empleo sin pago de indemnizaciones, imputándosele hechos dolosos y que le impiden continuar trabajando en su actividad de vendedor de AFP, lo que equivale a un acto de una arbitrariedad y gravedad manifiesta, que lo deja en el más absoluto desamparo. Los hechos le han provocado profunda angustia, encontrándose actualmente afectado por un daño moral imputable a la conducta del empleador. El daño moral se ha manifestado con un cuadro de desequilibrio emocional, ansiedad, falta de ánimo, inseguridad y mucho insomnio, viéndose afectado su entorno más cercano. Este daño moral no solo se limita a los días y semanas posteriores al despido, sino también anteriores, durante el cual conoce de las imputaciones y de la nula protección del empleador, del fallido juicio de desafuero laboral, causándole, con todo ello, las consecuencias psicológicas que sufre en la actualidad, debiendo someterse a un tratamiento psicológico, padeciendo ansiedad, pesadillas, inseguridad y poca adaptabilidad, sin afrontar aun con el mismo ánimo la vida, dejando de ser el hombre alegre y adaptable que era. Se ha afectado su honra, menoscabado su integridad psicológica, en especial, su personalidad y calidad de vida producto del abuso y la deshonor por las imputaciones, con la privación del pago de su indemnización y la angustia de avizorar un incierto futuro. Los resarcimientos demandados a este título, los cuantifica en \$10.000.000.

Termina solicitando, en mérito de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 19 N°1 y 4 de la Constitución Política, artículos 4, 5, 63, 73, 160, 162, 163, 168, 171, 172, 173, 432, 454 N°1, 485, 489 y siguientes del Código del Trabajo, se acoja la denuncia y se condene a la denunciada al pago de las siguientes sumas:

1. \$1.446.043 por concepto de indemnización sustitutiva del aviso previo.
2. \$7.230.215 por concepto de indemnización por 5 años de servicios.



3. \$5.784.172 por concepto de recargo del 80% a la indemnización por años de servicios.
4. \$15.906.473 por concepto de 11 remuneraciones mensuales de conformidad a lo dispuesto en el artículo 489 inciso 3° y 495 N°3 del Código del Trabajo.
5. \$10.000.000 por concepto de daño moral sufrido producto del despido vulneratorio.
6. O las sumas mayores o menores que se estimen prudentes conforme el mérito de los antecedentes, todo con reajustes, intereses y costas de la causa.

Demanda subsidiaria. En el primer otrosí de su libelo y en subsidio, en conformidad con lo dispuesto en los artículos 160, 161, 162, 168, 446, 489 del Código del Trabajo, interpone demanda de despido indebido, pidiendo, por razones de economía procesal y a fin de evitar inútiles reiteraciones, tener por reproducidos íntegramente lo señalado en lo pertinente de la denuncia de lo principal, en particular, las consideraciones procesales de relevancia, los antecedentes generales de la relación laboral, las circunstancias fácticas de derecho en los cuales se fundó la denuncia de tutela y el fundamento del daño moral que se demanda. Acota que la conducta atribuida no ha ocurrido y el relato contenido en la comunicación de despido está tergiversado. La demandada tergiversa los hechos y le imputa una conducta torcida que efectivamente no desarrolló, según se explicó en lo principal. Al tenor de lo detallado, no existe obligación incumplida de su parte, en los términos preceptuados en el artículo 160 N°7 o el caso fortuito que se regula en el artículo 159 N°6 del Código del Trabajo, resultando manifiesto que el despido es indebido o injustificado.

Caso fortuito o fuerza mayor. Se basa la demandada en que se ve en la necesidad o ante la fuerza mayor de tener que cancelar su código de agente de ventas, imposibilitándole, en consecuencia, ejercer las labores de agente de ventas de AFP. A lo anterior agrega la demandada, que debe además considerarse que el incumplimiento es de tal gravedad, que puede ella ser sancionada por la Superintendencia de Pensiones. Cuesta encontrar algún razonamiento lógico a esta imputación, causal que legalmente tiene un sentido muy diverso a aquel que se ha aplicado.

Termina solicitando, en mérito de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 4, 63, 73, 160, 162, 163, 168, 172, 173, 432, 454 N°1, 446 y siguientes y 510 del Código del Trabajo y demás normas legales y reglamentarias pertinentes, declarar que el despido del que ha sido objeto es indebido o injustificado, condenando a la demandada al pago de las siguientes prestaciones laborales:

1. \$1.446.043 por concepto de indemnización sustitutiva del aviso previo.
2. \$7.230.215 por concepto de indemnización por 5 años de servicios.



3. \$5.784.172 por concepto de recargo del 80% a la indemnización por años de servicios.
4. \$10.000.000 por concepto de daño moral sufrido producto del despido vulneratorio.
5. O las sumas mayores o menores que se estimen prudentes conforme el mérito de los antecedentes, todo con reajustes, intereses y costas de la causa.

SEGUNDO: Contestación. Que la demandada contesta la demanda pidiendo su rechazo fundado en lo siguiente:

Reconoce. No discute que el actor ingresó a prestar servicios el 9 de julio 2018, como Agente de Ventas, Servicios Previsionales y de Ahorro en la ciudad de Concepción, se encontraba excluido de la limitación de jornada ordinaria de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 22 inciso segundo del Código del Trabajo y fue despedido el 7 de septiembre 2023 por las causales de “incumplimiento grave a las obligaciones que impone el contrato de trabajo” y “caso fortuito o fuerza mayor”.

Controvierte el monto de la remuneración mensual que afirma el trabajador, por cuanto el verdadero promedio de sus últimos 3 meses trabajados (junio, julio y agosto de 2023) ascendió a \$1.438.446. Controvierte que el despido sea vulneratorio de derechos fundamentales o que la carta impute hechos ilícitos. El actor ni siquiera es capaz de indicar a qué ilícitos se referiría supuestamente la carta. El despido dice relación exclusivamente con el cumplimiento de las funciones para las que fue contratado.

Imputación. Se imputa al actor el haber realizado el 13 de abril 2023, traspaso de un afiliado (Miguel Ignacio Gajardo Careaga, Rut 19.937.155-6) sin su consentimiento. El realizar “traspasos” es la principal función de todo agente de ventas, por lo que queda en evidencia que se trata única y exclusivamente de una obligación contractual y no un hecho ilícito como quiere hacer creer. El despido es el acto culminatorio de un proceso investigativo, regulado por la Superintendencia de Pensiones, del cual el actor participó evacuando sus descargos sin acompañar medio de prueba alguno, los que finalmente no prosperaron y se determinó su salida por las causales indicadas.

Vulneraciones. El demandante no es capaz de explicar en su libelo qué es lo que entiende por integridad psíquica, ni por derecho a la honra, mucho menos como estas garantías se han visto afectadas en su esencia, todo lo cual deja a la demandada en la indefensión. Desconoce cuál es la conducta que se reprocha y cuál es “la facultad legal que ejerció”. El actor simplemente se refiere al hecho de no estar de acuerdo con la carta de despido, para lo cual claramente existe una acción específica como es la acción de despido injustificado. Es efectivo que previo al despido se ventiló causa de desafuero laboral (Rit O-827-2023) en donde el demandado fue el actor y se solicitaba la autorización de despido



basado en los mismos hechos. Sin embargo, dicho juicio terminó (antes de la audiencia de juicio) por desistimiento, por cuanto el demandante al contestar sostuvo que no tenía fuero ya que había renunciado al sindicato, de lo cual no había dado aviso. El desistimiento, en caso alguno puede ser considerado indicio de vulneración de derechos fundamentales o como causante de daño moral. Se trata de una obligación legal para poder proceder con el despido en el caso de trabajadores aforados.

Agente de ventas. Como Agente de Ventas, la primordial función es obtener que trabajadores que se encuentren afiliados a otras AFP ingresen a Provida, lo cual se realiza formalmente mediante la suscripción de un documento denominado "orden de traspaso irrevocable", que es el documento en que el trabajador manifiesta su voluntad de afiliarse a la Administradora, otorgando un mandato para obtener el traspaso de sus fondos previsionales desde la antigua AFP y para que la nueva, en este caso Provida, invierta dichos fondos, dentro de los márgenes legales. En este sentido, los Agentes de Ventas de las Administradoras de Fondos de Pensiones en general, y desde luego también los que trabajan en AFP Provida, son verdaderos ministros de fe que certifican la voluntad de los trabajadores dependientes de afiliarse a una determinada administradora, con la finalidad que ésta invierta sus fondos de pensiones en los distintos instrumentos que establece la ley. Esta labor se encuentra minuciosamente regulada por la normativa interna de la Administradora y por la reglamentación que dicta la Superintendencia de Pensiones a través de sus Circulares. Los Agentes de ventas deben ser personas calificadas en el conocimiento del régimen previsional chileno, para cuyos efectos deben rendir un examen ante una Universidad o Instituto Profesional, con la finalidad de certificar los citados conocimientos. Quienes aprueben el examen y sean contratados, deberán contar con un código individual que es otorgado por cada Administradora, que constituye un requisito para desempeñar las labores de promoción y venta, el que, en caso de irregularidades debe ser cancelado, no pudiendo en lo sucesivo desempeñarse en ninguna AFP por determinado lapso de tiempo. Las denominadas órdenes de traspaso irrevocables, que son el instrumento a través del cual el trabajador dependiente manifiesta su voluntad de cambiarse de administradora, deben ser llenadas en un solo acto y de manera íntegra por el ejecutivo de ventas, en presencia del afiliado, luego debe ser suscrita por ambos, hoy en día de forma digital, por medio de elementos tecnológicos que se le entregan a los agentes de ventas. De acuerdo con los contratos de trabajo de los Agentes de Ventas, se encuentra prohibido ofrecer a los afiliados dinero, elementos promocionales o de cualquier otra naturaleza con el objeto de incentivar el traspaso o inducirlos de cualquier forma. La Superintendencia de Pensiones ha sido rigurosa en el cumplimiento de todas las medidas tendientes a asegurar la transparencia y



espíritu del sistema previsional, para evitar distorsiones derivadas de malas prácticas laborales, como falsificaciones de firmas, engaños, etc.

Denuncia e investigación. A raíz de lo instruido por la Superintendencia de Pensiones en Oficio Ordinario N°3315 de 2019, la demandada realiza constante monitoreos a la producción de sus Agentes de Ventas, con la finalidad de velar por el cumplimiento del DL 3500 y de toda práctica atentatoria a la voluntariedad de los traspasos. Producto de dicho monitoreo y específicamente al hecho de que un afiliado (Miguel Gajardo), denunció el 13 de abril de 2023 haber sido cambiado de AFP sin su autorización —por el canal de denuncias—, se verificó que el traspaso objetado corresponde a un traspaso remoto asistido, suscrito el mismo día, donde participó el ejecutivo Gino Coronado, Código de Identificación N°PR 156171-5. El Área de Cumplimiento envía un correo al afiliado denunciante solicitándole mayores antecedentes, recibándose declaración en que indica que estaba en su trabajo cuando llegaron 2 ejecutivos de AFP Provida, para mostrar su rentabilidad, que era número uno de todas las AFP. El ejecutivo le dice que le dé su número de teléfono para mandarle más información, cuando uno de ellos le pide su carné de identidad para verificar unos datos, hasta le escanean su cara en el celular, como un reconocimiento facial, lo que da cuenta del mal uso de esta herramienta de trabajo. Señala que los ejecutivos se retiran del lugar y a los minutos le llega un correo informando el cambio de AFP, quedando anonadado. Fue a ver si aún estaban para que le dieran una explicación, de por qué lo habían cambiado de AFP sin su autorización, y con la respuesta quedó más desconcertado, ya que refirieron que en 6 meses más se daría cuenta de las ganancias en su cuenta, y que no se arrepentiría, que él era joven. Insiste en que el cambio fue sin su autorización, y que lo perjudica en sus ahorros. Dentro de la investigación, se le solicitan descargos al demandante, los cuales no logran desvirtuar lo señalado por el afiliado. Se logró comprobar durante la investigación, que se realizó un mal uso de las herramientas de autenticación, no realizando una correcta asesoría.

Incumplimientos. Se está frente una actuación no avalada por la relación laboral y que infringe la normativa vigente, en particular a lo que se refiere a obtener el traspaso de saldos de un afiliado o beneficiario sea mediante engaño, fuerza o dolo, configurándose de este modo la infracción señalada en el Compendio de Normas de la Superintendencia de Pensiones, Capítulo I, número 7, letra h) del Libro V, Título IX. La demandada decidió que la cuenta del afiliado denunciante fuera devuelta a su AFP de origen, decisión que se funda en el hecho de que ningún afiliado puede manifestar dudas sobre el proceso de traspaso, debiendo la asesoría ser lo suficientemente informada y clara, para que no existan



aprensiones sobre el proceso que se está ejecutando, ni de las implicancias y/o efectos de ello.

Caso fortuito. Adicionalmente y conforme a la normativa vigente de la Superintendencia de AFP, los hechos son motivación suficiente para cancelar la inscripción del agente en el Registro de Promotores y Agentes de Ventas, situación que le impide ejercer las funciones para las que fue contratado, configurándose además la causal de terminación del N°6 del artículo 159 del Código del Trabajo, esto es, “caso fortuito o fuerza mayor”. El Libro V, Título IX denominado “Archivo de Promotores, Agentes de Ventas y Personal de Atención de Público de las Administradoras” en su Capítulo I, N°7, establece expresamente la prohibición de realizar engaños con la finalidad de obtener traspasos, como así también establece la obligación de incorporar al ejecutivo involucrado en el archivo de agentes irregulares. El Libro V, Título IX, Capítulo I, N°9 del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, establece que las administradoras se encuentran obligadas a adoptar todos los resguardos necesarios para que las actividades de promoción y venta, la información que se dé a los afiliados y público en general sea absolutamente ajustada a las disposiciones legales e instrucciones vigentes de dicho Organismo. Agrega la citada Circular que, en el establecimiento de los resguardos referidos, las AFP deben tener presente su responsabilidad civil por los perjuicios que puedan sufrir los afiliados provenientes de la actuación de sus dependientes, debiendo responder hasta de la culpa leve en el cumplimiento de esta función. Agrega la norma que también son responsables administrativamente de la idoneidad personal de los trabajadores que desempeñen labores de promoción y venta. También se indica que el gerente general de cada administradora es personal y directamente responsable de las irregularidades que se produzcan en el proceso de afiliación de los trabajadores y traspaso de afiliados. La conducta imputada, esto es, realizar engaños para que realice el traspaso de una Administradora a otra, sin considerar en la operación los beneficios o perjuicios que se puedan provocar al afiliado y con la única motivación de incrementar sus comisiones por traspaso, sin duda alguna constituye un incumplimiento grave de las obligaciones al contrato de trabajo del actor, situación que, acreditada mediante la investigación respectiva, trajo como consecuencia la cancelación de la inscripción del demandado del Registro de Promotores y Agentes de Venta, sin el cual no puede ejercer las labores para las que fue contratada, configurándose la causa de caducidad por fuerza mayor.

Daño moral. Controvierte que el actor padezca de un daño moral. Ni siquiera describe cuál sería su círculo familiar y mucho menos cómo este se ha visto perjudicado.



Lo único que indica en este apartado son diferentes sentencias para fundamentar que la acción de tutela y daño moral son compatibles, pero nada más.

Termina solicitando, en mérito de lo expuesto rechazar la denuncia de tutela por vulneración de derechos fundamentales en todas sus partes, con costas.

Demanda subsidiaria. En el otrosí de su libelo contesta la demanda subsidiaria por despido injustificado y cobro de prestaciones, pidiendo tener por reproducidas todas las alegaciones hechas valer en lo principal de esta presentación, para solicitar su rechazo, con costas.

TERCERO: Controversia. Que, de acuerdo con las presentaciones de las partes, son hechos indiscutidos que el demandante comenzó a prestar servicios para la demandada el 09/07/2018, como agente de ventas en virtud de un contrato indefinido no sujeto a jornada de trabajo en conformidad al artículo 22 inciso segundo del Código del Trabajo; que el 7 de septiembre de 2023 el trabajador fue despedido por las causales del artículo 160 N°7 y 159 N°6 del Código del Trabajo, entregándosele la correspondiente carta de despido. Por otro lado, la controversia dice relación con el establecimiento de los hechos que se le imputan al actor; si el despido vulneró los derechos fundamentales del demandante en los términos que se explica en la demanda o en su caso si los hechos que le imputa la demandada al trabajador configuran las causales invocadas; si el demandante ha sufrido el perjuicio moral que afirma y si respecto de él a la ex empleadora le cabe responsabilidad. De acogerse algunas de las demandas —principal o subsidiaria— deberá determinarse el monto de la última remuneración mensual del trabajador. Al haberse solucionado lo reclamado por feriado, se omitirán las referencias a las solicitudes relacionadas con ello.

Pruebas

CUARTO: Que, para cumplir el denunciante la carga de acreditar sus alegaciones, durante la audiencia de juicio rindió prueba:

A. Documental, consistente en los siguientes instrumentos, incorporados legalmente y en forma resumida, **contrato de trabajo** entre las partes y **anexo** de 18/08/2018; **liquidaciones de remuneraciones** del actor de los meses de junio, julio y agosto de 2023; dos **escritos de descargos** presentados por el trabajador a su empleador, respecto a los hechos imputados, de 26/04/2023 y 08/06/2023, **carta** enviada por AFP Provida al trabajador, de 29/05/2023; **carta de aviso de despido** del trabajador, de 07/09/2023; comprobante de **traspaso electrónico** de saldos de 14/04/2023, recibido en el correo institucional del trabajador, una vez realizado el traspaso del afiliado; **web** <https://www.provida.cl/tramitesservicios/claves/biometria-facial/>, sobre de ventajas



del sistema de Biometría Facial para el traspaso de afiliados, videos explicativos y otros documentos; **demanda de desafuero** sindical presentada por la denunciada contra el trabajador el 02/05/2023 y su proveído; **informe psicológico** del denunciante, de 11/11/2023.

- B. Confesional.** Citado a estrados y apercibido conforme al artículo 454 N°3 del Código del Trabajo el representante legal de la demandada, no asiste al llamado, por lo que se solicitó y accedió a hacer efectivo el apercibimiento señalado.
- C. Testimonial,** consistente en las declaraciones de Leonardo Mauricio Muñoz Arias, cédula de identidad N°13.438.734-3, Romina Eliana Pucheu Cáceres, cédula de identidad N°16.916.390-1 y Nilza Liliana Ilufin Lagos, cédula de identidad N°18.143.238-1, los que legalmente juramentados y examinados, contestaron las preguntas formuladas por los apoderados de las partes, de lo cual se dejó respaldo en el sistema auditivo del tribunal.

QUINTO: Que, para acreditar sus aseveraciones la denunciada rindió durante la audiencia de juicio prueba:

- A. Documental,** consistente en set de **anexos de contrato** de trabajo suscritos por las partes; **correo electrónico** de 13/04/2023 que contiene denuncia de Miguel Gajardo Careaga; cadena de 2 **correos electrónicos** de 13 y 17 de abril 2023; descargos del actor de 24 y 26 de abril de 2023; **informe de cumplimiento** IC 2123 de 25/05/2023; **compendio** de normas del Sistema de Pensiones Libro V, Título IX Archivo de Promotores, Agentes de Ventas y Personal de Atención de Público de las Administradoras; **norma de carácter general N°250** emitida por la Superintendencia de Pensiones; **resolución** de la Superintendencia de Pensiones.
- B. Confesional.** Citado a estrados el demandante Gino Coronado Torres, cédula de identidad N°10.852.672-6 legalmente juramentado, apercibido y examinado, absuelve posiciones, de todo lo cual quedó registro en el soporte auditivo.
- C. Testimonial,** consistente en las declaraciones de Carlos Andrés Quintana Veloso, cédula de identidad N°13.821.799-K y Soledad Rosalía Schumacher Diez, cédula de identidad N°15.848.800-0, los que legalmente juramentados, apercibidos y examinados, responden las preguntas de las partes, de lo que quedó registro en el sistema de audio.
- D. Oficios.** Se incorpora respuesta de oficio remitido a la Superintendencia de Pensiones, ente que informa al tenor de lo solicitado. Copia de la información se agregó al expediente virtual.

Hechos acreditados



SEXTO: Relación laboral. Que no se hará mayor cuestión de la relación laboral entre las partes, pues su existencia, como quedó consignada en el considerando tercero fue pacífica, solo se discutió el monto de la remuneración mensual devengada por el actor para efectos de eventuales indemnizaciones, respecto de lo cual, según se aprecia en las liquidaciones de remuneraciones aportadas, se tendrá como base la suma indicada por la empleadora, de \$1.438.446, que corresponde al promedio de lo percibido en los meses de junio, julio y agosto, sin incluir asignaciones esporádicas, como la de antigüedad o aquellas que no tiene que ver con la prestación del servicio, como seguro de vida.

SÉPTIMO: Despido. Que, en cuanto al despido, de acuerdo con la carta respectiva, éste se produce el 07/09/2023, se imputan las causales de caducidad establecidas en el N°7 del artículo 160 y N°6 del artículo 159, ambos del Código del Trabajo, esto es, incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato de trabajo y caso fortuito o fuerza mayor, respectivamente, y se fundamenta en los siguientes hechos (sic):

“...se ha podido acreditar que usted ha quebrantado las obligaciones, de manera grave, que le impone su contrato de trabajo de Agente de ventas, de Servicios Previsionales y de Ahorro al realizar el traspaso del Sr. Miguel Ignacio Gajardo Careaga, Rut: 19.937.155-6, sin su consentimiento, tal como se pasa a exponer.

Con fecha 13 de abril del presente el área de cumplimiento de la compañía recibe reclamo del afiliado el Sr. Gajardo a través del canal de denuncias, indicando que lo cambiaron de AFP sin su autorización. Acto seguido, se verificó que el traspaso objetado por el afiliado Sr. Gajardo, corresponde a un traspaso remoto asistido, suscrito el mismo día 13 de abril de 2023, en donde usted aparece como gestor del mismo mediante la utilización de su código de identificación único e intransferible N° PR 156171-5.

Luego, el día 17 de abril 2023, el área de Cumplimiento envía un correo al afiliado solicitándole mayores antecedentes en caso tuviera para aportar en la investigación, y se recibe declaración del afiliado quien indica que estaba en su trabajo cuando llegaron 2 ejecutivos de ProVida, para mostrar su rentabilidad, que era el número uno de todas las afp. El ejecutivo le dice que le dé su número de teléfono para mandarme más información, cuando uno de ellos le pide su cédula de identidad para verificar unos datos, hasta le escanean su cara en el celular, como un reconocimiento facial. Ellos se retiran del lugar y a los minutos le llega (al afiliado) un correo informando el cambio de afp, quedando anonadado. Atendido este hecho, el afiliado fue a ver si aún estaban los funcionarios para que le dieran una explicación de porqué lo habían cambiado de afp sin su autorización, y con la respuesta quedó más desconcertado, ya que refirieron que en 6 meses más se daría cuenta de las ganancias en su cuenta, y que no se arrepentiría, que él era joven. Finalmente, el afiliado ratifica en su declaración el cambio fue sin su autorización, y que lo perjudica en sus ahorros.

Con fecha 24 de abril 2023, de acuerdo a lo establecido por normativa de la Superintendencia de Pensiones se le notificó de la denuncia y se le otorgó un plazo de 5 días para hacer llegar sus descargos en respuesta a los hechos denunciados, en los cuales usted básicamente señala que se trata de un traspaso consentido.

Evalrados los antecedentes y sus descargos por el Comité de Disciplina de la Administradora, con fecha 24 de mayo 2023 se decidió proceder con su despido por las causales invocadas por cuanto usted no logró desacreditar de ninguna forma los hechos denunciados y, por el contrario, se acreditó un mal uso de las herramientas de autenticación, no realizando una correcta asesoría al afiliado traspasado. Así las cosas, se concluyó que el traspaso del Sr. Gajardo no fue



realizado con su consentimiento configurándose la conducta señalada en la letra h) del N° 7, Libro V, Título IX, Capítulo I del Compendio de Normas de la Superintendencia de Pensiones, de forma adicional, los hechos denunciados son de tal gravedad que obligan su incorporación en el “Registro de Agente Irregulares”, de acuerdo a la normativa de la Superintendencia de Pensiones ya indicada y que fuera reforzada a esta Administradora a través de Oficio Ordinario N° 1067 de 19 de enero de 2023, por lo que frente a los antecedentes aquí expuestos la Empresa se encuentra obligada a incorporarlo al archivo de Agentes Irregulares y otros junto con cancelar su código de agente de ventas por las infracciones aquí referidas, sin el cual no pueden ejercerse las labores para las que usted fue contratada, circunstancia que constituye además una fuerza mayor para la Administradora en el sentido que no puede perseverar en un contrato de trabajo respecto del cual Usted está legal y reglamentariamente impedido de ejercer las labores para las que fue contratado, considerando además que el incumplimiento denunciado es de tal gravedad que puede implicar la aplicación de sanciones a la Empresa, tal como ocurrió, por ejemplo, mediante resolución N° 68 de fecha 24 de diciembre 2018 emitida por la Superintendencia de Pensiones.

Es importante indicar que la medida del despido se ejerce con esta fecha, por cuanto la empresa tenía la información de que usted poseía fuero laboral, por lo que se inició el juicio RIT O-827-2023 del Juzgado de Letras del Trabajo de Concepción, en el cual usted al contestar la demanda declaró la inexistencia de cualquier fuero laboral, por lo que la Empresa procedió a desistirse de la demanda y ejecutar la presente medida...”.

Análisis y resolución

Acción de tutela por vulneración de derechos fundamentales

OCTAVO: Normativa. Que se debe tener presente que el artículo 485 del Código del Trabajo dispone que el procedimiento de tutela se aplicará “respecto de las cuestiones suscitadas en la relación laboral por aplicación de las normas laborales, que afecten los derechos fundamentales de los trabajadores, entendiéndose por éstos los consagrados en la Constitución Política de la República en su artículo 19, números 1°, inciso primero, siempre que su vulneración sea consecuencia directa de actos ocurridos en la relación laboral, 4°, 5°, en lo relativo a la inviolabilidad de toda forma de comunicación privada, 6°, inciso primero, 12°, inciso primero, y 16°, en lo relativo a la libertad de trabajo, al derecho a su libre elección y a lo establecido en su inciso cuarto, cuando aquellos derechos resulten lesionados en el ejercicio de las facultades del empleador”. Agrega el inciso 2°, “También se aplicará este procedimiento para conocer de los actos discriminatorios a que se refiere el artículo 2 de este Código, con excepción de los contemplados en su inciso sexto”. Aclarando, el tercer inciso indica, “Se entenderá que los derechos y garantías a que se refieren los incisos anteriores resultan lesionados cuando el ejercicio de las facultades que la ley le reconoce al empleador limita el pleno ejercicio de aquéllas sin justificación suficiente, en forma arbitraria o desproporcionada, o sin respeto a su contenido esencial. En igual sentido se entenderán las represalias ejercidas en contra de trabajadores por el ejercicio de acciones judiciales, por su participación en ellas como testigo o haber sido ofrecidos en tal calidad, o bien como consecuencia de la labor



fiscalizadora de la Dirección del Trabajo”. El artículo 489 en tanto, prescribe que “si la vulneración de derechos fundamentales a que se refieren los incisos primero y segundo del artículo 485, se hubiere producido con ocasión del despido, la legitimación activa para recabar su tutela, por la vía del procedimiento regulado en este Párrafo, corresponderá exclusivamente al trabajador afectado”. Complementando lo señalado, el artículo 493 del Código del Trabajo prescribe, “cuando de los antecedentes aportados por la parte denunciante resulten indicios suficientes de que se ha producido la vulneración de derechos fundamentales, corresponderá al denunciado explicar los fundamentos de las medidas adoptadas y de su proporcionalidad”.

NOVENO: Calumnia y/o injurias. Que, al analizar la misiva desvinculatoria, no se advierte del relato imputaciones injuriosas y/o calumniosas, como sostiene el demandante. En efecto, la carta, luego de exponer los hechos denunciados por un afiliado y explicar la existencia de una investigación realizada por el “Comité de Disciplina de la Administradora”, consigna que se ha concluido que “...usted no logró desacreditar de ninguna forma los hechos denunciados y, por el contrario, se acreditó un mal uso de las herramientas de autenticación, no realizando una correcta asesoría al afiliado traspasado. Así las cosas, se concluyó que el traspaso del Sr. Gajardo no fue realizado con su consentimiento configurándose la conducta señalada en la letra h) del N°7, Libro V, Título IX, Capítulo I del Compendio de Normas de la Superintendencia de Pensiones”. Es decir, y sin perjuicio de la veracidad o no de las imputaciones, el ejercicio de las facultades que la ley le reconoce al empleador, en este caso, para despedir al actor por conductas, que en su concepto ameritan el término del contrato de trabajo, no ha limitado el pleno ejercicio de los derechos y garantías del demandante, sin justificación suficiente, en forma arbitraria o desproporcionada, o sin respeto a su contenido esencial. Debe tenerse presente que es obligación de los empleadores por mandato del artículo 162 del Código del Trabajo, al momento de poner término al contrato de trabajo comunicar por escrito al dependiente su decisión, expresando la o las causales invocadas y los hechos en que se funda, exigiendo, además, la jurisprudencia de los tribunales superiores de justicia que la descripción de hechos debe ser de tal manera completa que permita la adecuada defensa del trabajador. Por otro lado, en el procedimiento laboral, conforme al artículo 454 N°1 del código del ramo, se restringe la prueba en juicios de despido, solo a aquellos hechos que se han consignado en la comunicación. De manera que la mera exposición de hechos en una comunicación de despido, y aun cuando éstos no logren acreditarse en juicio, no bastan para suponer vulneradas garantías constitucionales, menos aún la de integridad física o psíquica, tampoco la honra, máxime si el dependiente tendrá posibilidad de impugnar judicialmente



las imputaciones, en el procedimiento que la propia ley laboral le faculta. Ha de tenerse en vista que al trabajador se le imputan causales de incumplimiento de obligaciones impuestas por el contrato y de caso fortuito o de fuerza mayor, ninguna de ellas tiene una connotación ilícita, como sí existen otras el artículo 160 del Código del Trabajo. Las propias apreciaciones del demandante respecto de los hechos o conductas que describe la carta no bastan para dar por concurrente una vulneración de derechos fundamentales.

DÉCIMO: Otras alegaciones. Que otros antecedentes no alteran lo señalado, por ejemplo, la existencia de una causa de desafuero iniciada por la demandada, no puede estimarse un indicio de vulneración, al contrario, el procedimiento de desafuero pretende la protección de ciertos derechos laborales relevantes para la sociedad, como en este caso, la libertad sindical, paso necesario para que un empleador ponga término al contrato de trabajo de una persona aforada, previa revisión de los hechos por parte de un juez laboral, sin perjuicio que a la fecha de interposición de esa demanda el actor había perdido esa calidad y por ello el juicio no prospera. La mención contenida en la carta respecto de una sanción previa a la empleadora por parte de la Superintendencia de Pensiones aparece solo como una referencia, constituyendo meras especulaciones las alegaciones que realiza el trabajador, en orden a que la demandada busca librarse de cualquier contingencia de sanción de parte de la autoridad, usándolo como chivo expiatorio.

La afirmación del actor de quedar impedido de ejercer la labor de agente de ventas, producto de la conducta de la demandada, no se justificó, al contrario, y sin perjuicio de lo indicado en la carta de despido, no ha sido incluido en el archivo de Agentes Irregulares y Otros de las AFP, hecho confirmado por la Superintendencia de Pensiones en el oficio que remitió a este tribunal. Indica el organismo que el demandante “*Sr. Gino Héctor Coronado Torres ingresó a AFP Provida S.A. el 18 de agosto de 2018, en el cargo de Agente de Ventas, otorgándole esa AFP el Número de Inscripción PR1561715 y fue informado como agente de ventas activo de esa AFP hasta el mes de agosto de 2023, por lo tanto, el señor Gino Coronado actualmente mantiene la condición de Agente Inactivo del sistema previsional*”. De lo informado se infiere que se encuentra habilitado para seguir desarrollando labores de traspaso de afiliados y todas aquellas que implica ser agente profesional de ventas.

UNDÉCIMO: Rechaza. Que por lo relacionado y basada la demanda solo en la redacción de la misiva de despido, debe rechazarse la denuncia de tutela por vulneración de derechos fundamentales y con ello las indemnizaciones que se pretenden, incluida la de daño moral, que está basada en los mismos hechos y vulneraciones.

Acción de despido



DUODÉCIMO: Carga. Que, de acuerdo con el inciso 2º del artículo 454 N°1 del Código del Trabajo, en los juicios sobre despido corresponderá en primer lugar al demandado la rendición de la prueba, debiendo acreditar la veracidad de los hechos imputados en las comunicaciones a que se refieren los incisos primero y cuarto del artículo 162, sin que pueda alegar en el juicio hechos distintos como justificativos del despido.

DECIMOTERCERO: Prueba insuficiente. Que la demandada no ha dado cumplimiento a esta obligación legal con la prueba aportada. En efecto, documentalmente no puede estimarse comprobado el hecho. A saber:

Se aportan dos correos electrónicos que envía el afiliado mencionado la comunicación de despido, en que éste expone los hechos que luego se reproducirán en la carta. En el primero de los correos, el de 13/04/2023 (mismo día del traspaso) esta persona afirma que sin su autorización dos ejecutivos lo cambian de AFP, por lo que quiere denunciar la irregularidad en el proceso de venta o traspaso; en el segundo de 17/04/2023, acota (sic) *“llegaron 2 ejecutivos de AFP, para mostrar su rentabilidad, que era número uno de todas las AFP, el ejecutivo me dice que le dé mi número de teléfono para mandarme más información, cuando uno de ellos me pide mi carnet de identidad para verificar unos datos, hasta me escanean mi cara en un celular, como un reconocimiento facial, ellos se retiran del lugar donde estoy trabajando y a los minutos me llega un correo informando sobre el cambio de AFP, yo quedé anonadado. Fui a ver si aún estaban los ejecutivos para que me dieran una explicación, de porque me habían cambiado de AFP sin mi autorización, y con la respuesta quedé más desconcertado, refirieron que es 6 meses me darías cuenta de las ganancias en mi cuenta, que no me arrepentiría, que yo era joven, y yo le vuelvo a recalcar que yo jamás había autorizado un cambio de AFP...”*. No habiendo comparecido al juicio este tercero, lo estampado en aquellos documentos, en los que solo consta su versión no contrastada de lo sucedido, no puede tenerse por cierto.

En la respuesta que la empresa da al afiliado se anuncia que se realizará una revisión al proceso de traspaso a fin de verificar la existencia de alguna irregularidad (correo electrónico de 13/04/2023 a las 18:29 horas). Si bien consta que la demandada comunica al actor el 24/04/2023 el inicio de la investigación, derivada de la denuncia, no es posible verificar el procedimiento seguido por la demandada para esclarecer los hechos. Solo se aportan los descargos del demandante y un informe de cumplimiento IC 2123, que incluye resolución del Comité de Disciplina, datado el 25/05/2023, que se limita solo a describir los hechos denunciados, sin que conste si realizó gestiones para establecerlos. En este informe se consignan los descargos del actor, en que no reconoce la imputación; la declaración de un supervisor que se refiere al comportamiento laboral pasado del demandante; el resultado



de gestión realizada por el Contac Center de la AFP, consistente en llamados a personas afiliadas por el demandante en que se les pide contestar ciertas preguntas (script), resultando que, contactado el 40% de la base del ejecutivo, éstos a las preguntas: *“Quisiéramos conocer como fue el proceso de traspaso que realizó el ejecutivo ¿Considera que la información y argumentos que le entregó para cambiarse a Provida fueron adecuados, claros y fundados? ¿El traspaso lo realizó Ud. directamente o requirió asistencia del ejecutivo, por ej. se utilizó el teléfono del ejecutivo? ¿Se le explicó que el traspaso era digital y no necesitaba firmar un documento? ¿Una vez realizado el traspaso le llegó un correo con la confirmación del traspaso? ¿Quedó conforme con el proceso de traspaso que realizó el ejecutivo? ¿Desea realizar algún comentario que nos permita mejorar el servicio?, en general responden: “Argumentos Adecuados, Argumentos Claros, Ejecutivo lo ayudó, Excelente Experiencia”.* De manera que ninguno de los antecedentes relacionados en el informe, conllevan a concluir la veracidad de la denuncia. Resultando infundada la conclusión de haber realizado el demandante *“un mal uso de las herramientas de autenticación, no realizando una correcta asesoría”* y más aún la decisión de *“Ingresar al ejecutivo Sr. Gino Héctor Coronado Torres al archivo de Agentes Irregulares y Otros y aplicar la sanción más alta descrita en el Reglamento Interno, esto es poner término al contrato de trabajo”*, en especial, teniendo en cuenta que el ejecutivo no registraba, hasta ese momento, según consta del mismo informe, ninguna otra denuncia, extendiéndose el contrato de trabajo por más de 5 años y que los clientes contactados solo manifestaron buenas opiniones de su labor.

Se comparte la apreciación del actor en su demanda, en cuanto que la empresa se limitó a dar credibilidad a la simple versión del afiliado sin indagar la veracidad, dejando de cargo del trabajador el tener que desvirtuar las afirmaciones, carga que no corresponde, pues es la empleadora quien debe justificar la imputación que se realiza al trabajador. A este respecto, se debe considerar que la complejidad del proceso de traspaso de un afiliado a una AFP, en particular con biometría facial, según lo describe la propia demandada al contestar, hace difícil que ésta pase inadvertida para el traspasado, especialmente porque requiere de un reconocimiento de su cédula de identidad, de su rostro y de la inclusión de ciertos datos que él debe aportar. Los testigos Soledad Rosalía Schumacher Diez y Carlos Andrés Quintana Veloso, dependientes en cargos de jefatura de la demandada, explican en estrados las fases que comprende este tipo de traspaso remoto. Según la primera, el traspaso con biometría facial comienza con la validación de identidad tanto del ejecutivo como del cliente; el ejecutivo se valida desde su celular, luego de lo cual le llega un código que debe entregar al cliente; el cliente debe entrar a la página web de Provida e ingresar el código;



luego debe validar su cédula de identidad desde la cámara de su celular, para ello se debe enfocar la cédula de identidad y sacar una fotografía por ambas caras; a continuación en el celular del afiliado le aparece una máscara, en palabras de la testigo, es como tomar una especie de selfie, el cliente debe seguir con su rostro la máscara para realizar la validación; terminada esa fase, debe continuar el ejecutivo hasta que al final del traspaso aparece la confirmación que llega al cliente por correo electrónico. El segundo explica que el ejecutivo tiene que validarse con su propio celular y cédula de identidad para firmar digitalmente que el traspaso corresponde a ese ejecutivo y después genera un código que se lo entrega al cliente y el cliente debe entrar con su propio dispositivo con ese código, hacer una validación con biometría facial y después llenar los datos, por ende, ambos firman digitalmente el documento con biometría. En términos similares explicó el proceso el testigo del actor Leonardo Muñoz Arias. Como se aprecia, aun cuando no se realice el proceso desde el celular del cliente, éste debe manipular el dispositivo con que se realiza la validación y seguir los pasos que la aplicación le indica, con lo que resulta poco creíble que no se diera cuenta de lo que sucedía.

Otras probanzas documentales, resultan irrelevantes para la acreditación de los hechos (contrato de trabajo y anexos, compendio de normas del Sistema de Pensiones Libro V, Título IX Archivo de Promotores, Agentes de Ventas y Personal de Atención de Público de las Administradoras, norma de carácter general N°250 de la Superintendencia de Pensiones o la Resolución 68 de la misma Superintendencia).

El resto de las pruebas, testigos y absolución, no permiten llegar a conclusiones diferentes, los testigos replican lo informado en el correo electrónico que remite el cliente y lo consignado en el informe, pero, como se dijo, ninguno es apto para comprobar la imputación y el absolvente desconoce el hecho que se le recrimina. Los testigos de la demandada afirman que los traspasos remotos solo se podrían realizar con el dispositivo — celular o computador— del cliente y no del ejecutivo, como en los hechos ocurre, según el propio actor reconoce en absolución y lo corrobora su testigo, Leonardo Muñoz, sin embargo, no se recrimina expresamente aquello en la comunicación de despido, por lo que no puede ser un argumento para validar la imputación, dada la limitación del inciso 2° del artículo 454 N°1 del Código del Trabajo, en todo caso, no consta tal prohibición de los antecedentes aportados, la testigo Soledad Schumacher Diez sostuvo que existe un instructivo donde constaría el procedimiento, pero la demandada no lo aportó y el testigo Leonardo Mauricio Muñoz Arias afirma, en cambio, que sí está permitido, bajo ciertas circunstancias, como las acontecidas con aquel cliente, con lo que no existe convicción que la prohibición exista o en qué condiciones está impuesta a los trabajadores y desde luego no



figura en los contratos de trabajo y anexos suscritos entre las partes, que se aportaron al juicio.

DECIMOCUARTO: Proceso complejo. Que, lo señalado no da cuenta de haberse realizado una correcta investigación interna para justificar los hechos y menos éstos se han acreditado en juicio, en particular se extrañan los antecedentes tecnológicos relacionados con el traspaso del afiliado, salvo lo informado por la Superintendencia de Pensiones, y que podrían haber ilustrado acerca de eventuales irregularidades del actor, suponiendo que de aquello debe quedar registros o informes en las plataformas que la AFP dispone y considerando que el procedimiento de traspaso mediante el mecanismo de autenticación con biometría facial, reviste cierta complejidad como ya se explicó. Tal complejidad impide suponer que el “escaneo” a la cara del que habla el afiliado en su correo electrónico de 17/04/2023, pudiera tener solo como objetivo “verificar unos datos”, en particular, si quien debe efectuar la verificación, dado la forma en que debe hacerse —mantener el rostro frente a la pantalla del celular y seguir una máscara virtual— es el propio afiliado, pudiendo éste representarse que se estaba realizando otro tipo de procedimiento, dando con ello plausibilidad a la versión del actor, ratificada en estrados por el testigo Leonardo Muñoz Arias, en orden a que el afiliado consintió en el trámite y luego de consumado se retractó o al menos percibió erróneamente o malentendió la información entregada por el agente, más no una maniobra de éste para obtener el cambio de AFP con engaños o de forma oculta.

DECIMOQUINTO: Caso fortuito. Que, en cuanto a la causal de caso fortuito o fuerza mayor, si bien se contiene como causal de término de contrato en el Código del Trabajo, la legislación laboral no señala qué debe entenderse por ella. Hay que recurrir a la legislación común para dar una respuesta, allí encontramos el artículo 45 del Código Civil, que define la fuerza mayor o caso fortuito como *“el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.”*. Basados en esta definición, la doctrina ha elaborado la teoría de esta institución, señalando que para configurar la fuerza mayor o el caso fortuito es necesario que el hecho o suceso cumpla las siguientes condiciones: ajenidad o inimputabilidad, imprevisibilidad e irresistibilidad. Ajenidad, esto es, que provenga de una causa enteramente externa a la voluntad de las partes, una ausencia total de reprochabilidad del empleador, en el sentido que éste no haya contribuido en forma alguna a la producción del hecho de cual derivaron los daños; que sea imprevisible, es decir, que no se haya podido prever dentro de cálculos ordinarios o corrientes; y que sea irresistible, o sea, que no se haya podido evitar, ni aún en el evento de oponerle las defensas idóneas para lograr tal objetivo y en materia laboral, que suponga la nula posibilidad de



mantener el puesto de trabajo de los trabajadores y, por ende, de cumplir con las obligaciones contractuales de la parte empleadora.

DECIMOSEXTO: No se configura. Que, ninguna de las exigencias doctrinarias se cumple en el caso del demandante, ya que al no configurarse la conducta que motiva el término del contrato de trabajo, no existe mérito para incluirlo en el Registro de Agentes Irregulares que lleva la Superintendencia de Pensiones y a cancelar su código de agente de ventas. En consecuencia, el demandante no se ha colocado en la posición que afirma la empleadora. Con todo, para el momento del despido e incluso a esta fecha, de acuerdo con la información proporcionada en el oficio que remite la Superintendencia de Pensiones, no consta que el demandante se encuentre impedido de desarrollar la función para la cual estaba contratado, por lo que el presupuesto fáctico en que se funda la causal tampoco existe.

DECIMOSÉPTIMO: Acoge. Que, atendido el mérito de lo razonado, no acreditado un incumplimiento contractual ni actuaciones del demandante contrarias a la buena fe, tampoco la existencia de un caso fortuito o de fuerza mayor, se declarará indebido el despido y se condenará a la empleadora a pagar las indemnizaciones por falta de aviso previo de despido y por años de servicios, incrementándose ésta última en un 80%, conforme al artículo 168 letra c) del Código del Trabajo, teniendo presente que entre las causales invocadas figura la del artículo 160 N°7 del Código del Trabajo, que conlleva aquel porcentaje de indemnización.

DECIMOCTAVO: Daño moral. Que, si bien el demandante reclama una indemnización por daño moral, no ha justificado en esta causa su pretensión. Se debe tener presente que todo despido, por regla general, causará incertidumbre en el futuro, aflicción, pesadumbre u otros sentimientos para quien pierde intempestivamente su trabajo, el legislador laboral previendo tal circunstancia ha impuesto para ese evento el pago de ciertas indemnizaciones e incluso las incrementa en caso de no configurarse la causal que se invoca por el empleador, las que tiene por objeto, entre otras finalidades compensar también la aflicción que puede ocasionar el término del contrato laboral, aun cuando tal sufrimiento no haya sido especialmente explicitado por el legislador. De manera que debe concluirse que la indemnización por el daño moral que pudo producir un despido laboral está comprendida en el resarcimiento económico tasado legalmente que sigue al despido. Para acceder a mayores compensaciones, el trabajador debe acreditar en juicio un sufrimiento causado por el empleador que exceda de aquel que naturalmente conlleva la pérdida del empleo. Esta carga no se satisfizo por el actor, limitándose su prueba a un informe psicológico, de cuyo contenido no puede extraerse la existencia de un daño moral



ni concluirse que de existir, este se origine en el despido, pues el profesional informa que atiende al demandante desde el 25/09/2023 pero derivado por médico desde el 04/03/2022, es decir, mucho antes de los hechos que se discuten en este proceso; en el informe se mencionan episodios depresivos de los años 2021 y 2022, tratamiento farmacológico sin completar y baja adherencia a tratamientos, se indica la sintomatología y aspectos de la vida pasada del demandante, pero ajenos a la relación laboral, con lo que el informe, aun cuando sostiene como hipótesis diagnóstica la existencia de un *trastorno ansioso mixto depresivo (reactivo a situación laboral)*, no es idóneo para el fin que persigue el actor, tanto por la ambigüedad de lo consignado en él como por no dar cuenta de daño extrapatrimonial. Ya se dijo que no se encuentra inhabilitado para ejercer como agente de ventas, de acuerdo con lo informado por la Superintendencia de Pensiones, lo que desvirtúa las afirmaciones de sus testigos en este sentido, el actor tampoco justificó que no haya encontrado otro trabajo por carecer de código de validación. No consta que su honra se afectara luego de la imputación realizada por la empleadora en la carta de despido. No son útiles sus testigos, pues declaran solo en sentido general sobre la apreciación que tienen del actor y su salud mental, pero no entregan elementos de juicio, ni para configurar un daño moral y menos para imputar el daño a conductas de la empleadora.

Otras cuestiones

DECIMONOVENO: Costas. Que, respecto de la denuncia de tutela por vulneración de derechos fundamentales, se estima que el actor ha tenido motivo plausible para litigar, por lo que no será condenado en costas. En cambio, atendido lo razonado en las consideraciones pertinentes, se condenará a la demandada en costas de la acción principal por considerar este sentenciador, que carecía de motivo plausible para oponerse a las pretensiones del demandante.

VIGÉSIMO: Pruebas. Que el análisis de la prueba no mencionada en esta sentencia, y según lo razonado en ella, no ha tenido la virtud de alterar lo resuelto, sea por referirse a aspectos ajenos a la controversia, sea por dar cuenta de hechos en que no existió discusión, sea por haberse justificado los hechos por mejores elementos de convicción. No hay más referencias a la absolución de posiciones producida por la demandada, ya que el absolvente no reconoce hechos que perjudiquen su causa. No hay referencias a la absolución de posiciones respecto de la cual se hizo efectivo el apercibimiento del artículo 454 N°3 del Código del Trabajo, ya que según argumentaciones efectuadas no se hizo necesario. Finalmente, no se han considerado otros pasajes de las declaraciones testimoniales por no haber sido útil a la discusión o bien referirse a hechos pacíficos o ajenos a la controversia.



Decisión

Por estas consideraciones, y visto además lo dispuesto en los artículos 1, 5, 19 de la Constitución Política del Estado, artículos 1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 10, 41, 42, 159 y siguientes, 168 a 173, 420, 425 a 459 y 485 a 495 del Código del Trabajo, artículos 158 y 160 del Código de Procedimiento Civil, artículo 1545, 1546 y 1698 del Código Civil, se declara:

- I. Que **NO HA LUGAR, sin costas**, a la denuncia de tutela por vulneración de derechos fundamentales con ocasión del despido, deducida conforme al artículo 489 del Código del Trabajo por **GINO HÉCTOR CORONADO TORRES** contra **ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES AFP PROVIDA S.A.**, sociedad representada legalmente por Eric Rees Prat, ya individualizados.
- II. Que **HA LUGAR, con costas**, a la demanda subsidiaria por despido injustificado deducida por **GINO HÉCTOR CORONADO TORRES** contra **ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES AFP PROVIDA S.A.**, ya individualizados, en cuanto, estimándose injustificado el despido, se condena a la demandada a pagar al actor las siguientes sumas por los conceptos que en cada caso se indican:
 - a. \$1.438.446, por indemnización sustitutiva por falta de aviso previo al despido, de acuerdo con el artículo 168 en relación con el artículo 162 del Código del Trabajo.
 - b. \$7.192.230, por indemnización por 5 años de servicios, de acuerdo con el artículo 168 en relación con el artículo 163 del Código del Trabajo.
 - c. \$5.753.784, correspondiente al recargo legal del 80% según el artículo 168 letra c) del Código del Trabajo, sobre la indemnización por años de servicios.
- III. Que las cantidades ordenadas pagar en el número anterior, se reajustarán y devengarán intereses, conforme al artículo 173 de Código del Trabajo.
- IV. Que las costas personales que la demandada deberá pagar al actor, derivadas de la demanda subsidiaria, se regulan en la suma de \$1.400.000.
- V. Que se rechaza la demanda subsidiaria en todo lo demás, así como el resto de las alegaciones y defensas de la demandada, según lo razonado en este fallo.

Regístrese, notifíquese y archívese, en su oportunidad.

RIT T-645-2023

RUC 23-4-0517941-5



**Proveyó don JOSE GABRIEL HERNANDEZ SILVA, Juez Titular del
Juzgado de Letras del Trabajo de Concepción.**

