

Santiago, dieciséis de agosto de dos mil veinticuatro.

Vistos:

Por sentencia de uno de junio de dos mil veintitrés, dictada por el Segundo Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago, en los autos RIT T-1334-2022, se resolvió rechazar en todas sus partes la denuncia y la demanda subsidiaria, sin costas.

Contra este fallo, la demandante interpone recurso de nulidad invocando como causal aquella contemplada en el artículo 478 letra C) del Código del Trabajo, esto es, por estimar que es necesaria la alteración de la calificación jurídica de los hechos, sin modificar las conclusiones fácticas del tribunal inferior.

Declarado admisible el recurso se procedió a su vista, oportunidad en que alegaron los abogados de las partes.

Considerando:

Primero: Que, la parte demandante invoca como causal aquella contenida en el artículo 478 letra C) del Código del Trabajo, toda vez que, a su juicio, es necesario efectuar una recalificación jurídica de los hechos asentados en el fallo, pues habría quedado demostrado que el hecho imputado al trabajador se limitó al envío a un cliente de un correo escueto en que el banco no exponía información sensible ni particularmente relevante en torno al rechazo del producto bancario del usuario en cuestión, y que tal mail señalaba motivos que el cliente tiene derecho a saber. Agrega que el posterior reclamo ni siquiera se centra en el correo, sino en la falta de razones esgrimidas para no otorgarle un producto.

Luego, reclama que la calificación jurídica del tribunal sopesa de manera contraria a derecho la situación particular del actor, pues se trata de un trabajador con veintinueve años de servicio, sin antecedentes negativos, por lo que se incurriría en una violación del principio de proporcionalidad, pues el hecho que motivo el despido



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXCSXPXBCHK

ameritaba, a juicio del recurrente, solo una sanción de multa o amonestación conforme al reglamento interno de la empresa, y de ninguna manera la sanción de despido sin pago de indemnización alguna.

Argumenta que, así como no todo delito amerita la pena de muerte, tampoco toda infracción laboral justifica el despido de un trabajador, especialmente si tiene casi treinta años de servicio, colaboró con la investigación y que cometió una infracción que no afectó de manera relevante a la empresa ni tuvo influencia en el incidente que esta invoca en la carta de despido, en cuanto la conducta del actor no reveló hechos sensibles ni de ninguna importancia estratégica.

Precisa que todo cliente tiene derecho a recurrir ante la Comisión para el Mercado Financiero para reclamar de la negativa a que se le otorgue un producto, como ocurrió en autos, siendo el objeto de este reclamo la falta de fundamentación o motivos del banco, pero no el contenido del correo electrónico que la demandada imputa al actor como razón para su despido, por lo que no es una conducta trascendente para la vía administrativa adoptada por el usuario. Plantea que, en todo caso, si bien las entidades bancarias tienen la libertad de contratar o no con cualquier persona respecto de los productos financieros que ofrecen, deben de igual forma expresar las razones por las cuales no se contrata, las que deben ser ajustadas a la verdad, por lo que no comprende como el actuar del actor puede haber provocado lesión o perjuicio grave a la demanda, la que de todas maneras está obligada a indicar al usuario por qué no le concedería un determinado producto.

Reitera que el correo electrónico enviado por el actor al cliente no contiene información sensible o estratégica alguna, si no solo una escueta expresión sobre el motivo genérico para no otorgarle cuenta



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXCSXPXBCHK

corriente, lo que en ningún caso vulnera la privacidad del usuario, pues es a él mismo a quien se entrega la información. Por esto estima que es errada la conclusión a que arriba el sentenciador en el considerando cuarto, en cuanto a que se trata de información que no debía llegar al cliente y que ello pueda ser considerado como una conducta grave.

Insiste en que la calificación jurídica que realiza el tribunal es desproporcionada, pues si bien la comunicación hacia el cliente existió, la única consecuencia es que la demandada fue objeto de un reclamo ante la Comisión para el Mercado Financiero, la que no se sustenta en el correo enviado por el actor, sino en la falta de razones para negar la apertura de una cuenta corriente. Agrega que no se produjo ninguno de los escenarios alternativos que teorizó la demandada para argumentar la gravedad de la conducta del demandante, como el hecho de que el cliente pudiera interponer recursos de protección o acciones de carácter civil o de otro tipo, que pudieran perjudicar, eventualmente, al banco demandado. Ello denota que no existe sustento a la gravedad con que el tribunal califica los hechos del caso.

Afirma que lo denunciado influye sustancialmente en lo dispositivo del fallo, pues de haberse efectuado una correcta calificación jurídica de los hechos del caso, se debió establecer que el despido del actor fundado en la causal del artículo 160 N°7 del Código del Trabajo no se ajustó a derecho.

Solicita, en concreto, que se anule parcialmente el fallo impugnado en cuanto rechaza la demanda subsidiaria de despido injustificado, y que se dicte sentencia de reemplazo que acoja en todas sus partes dicha acción, con costas.

Segundo: Que a propósito de la causal esgrimida la ley laboral prescribe que “El recurso de nulidad procederá, además: ... c)



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXCSXPXBCHK

“Cuando sea necesaria la alteración de la calificación jurídica de los hechos, sin modificar las conclusiones fácticas del tribunal inferior”. Esta causal supone, necesariamente, la aceptación de los hechos fijados en la sentencia, comprende el análisis del proceso de subsunción de aquellos al marco normativo aplicable y apunta también a definir su naturaleza jurídica, controlando que los presupuestos fácticos tengan correspondencia con las consecuencias o efectos que el Derecho les asigna, lo que implica además la revisión de aspectos valorativos propios de los conceptos jurídicos indeterminados que no logran ser plenamente abordados a través de la causal de infracción de ley.

Tercero: Que el impugnante pretende una nueva calificación jurídica de los hechos respecto a un aspecto muy específico de la causal de despido disciplinaria invocada por el empleador. En concreto, insta por la revisión de los elementos de gravedad y proporcionalidad para la empresa, necesarios –según indica- para que tenga lugar la aplicación de la causal de desvinculación contemplada en el artículo 160 N° 7 del Código del Trabajo, apuntando a que las circunstancias fácticas establecidas en el proceso no dan cuenta de tal gravedad, que amerite el término de la relación laboral, y que exista una adecuada proporcionalidad entre el despido y factores como la conducta anterior del trabajador o su antigüedad laboral. Sostiene el arbitrio que *“La carta de aviso del despido, del todo genérica, no da cuenta de la gravedad de los hechos, ni de la forma en que el despido se viene en configurar como la única medida apropiada a tomar, o que la medida sea proporcional al historial y la antigüedad del trabajador.”*

Cuarto: Que, tal como se ha referido en las motivaciones anteriores la causal de invalidación señalada en el arbitrio exige mantener inmutables “las conclusiones fácticas del tribunal inferior”,



restricción que deben observar tanto el recurrente en sus planteamientos como el propio tribunal de nulidad a la hora de juzgar la procedencia de alterar la calificación jurídica asignada a los hechos que se tuvieron por probados. Por ende, subsecuente ha de realizarse en torno a los hechos fijados por el juez en su fallo.

Quinto: Que, para los efectos de emprender el análisis que propone el recurso, cabe recordar que son hechos de la causa, los que siguen:

a) La fecha de inicio de la relación laboral es el día 18 de junio de 1993, prestando servicios de especialista de operaciones de leasing con una jornada de 35 horas semanales, con una remuneración de \$1.880.620, El vínculo concluye por despido el día 25 de mayo de 2022 por la causal del artículo 160 N°7 del Código del Trabajo.

b) La carta de despido señala en lo pertinente: *“la causal de caducidad del contrato de trabajo prevista en el artículo 160 N° 7 del Código del Trabajo, esto es, “incumplimiento grave de las obligaciones que le impone el contrato de trabajo”, porque Ud. En su calidad Especialista Operaciones, Unidad Modificación y Prepago de Leasing, sin encontrarse autorizado ni contar con la correspondiente capacitación, con fecha 1° de abril pasado, dio a conocer al Sr. José Luis Caviedes Ortega, quien había solicitado en nuestra sucursal de Melipilla la apertura de una cuenta corriente, el motivo preciso – exclusivamente interno y de carácter confidencial- por el cual el Banco había resuelto no contratar con aquel el referido producto, lo que adicionalmente generó por parte de aquel un reclamo injustificado en contra de su empleador ante la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).*

De esa forma, además, invadió atribuciones propias de la Ejecutiva que mantenía el contacto con el posible cliente, única



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXCSXPXBCHK

persona autorizada para tratar con él –sin perjuicio de sus correspondientes jefaturas- con respecto a la apertura de la cuenta corriente que solicitaba. Desde este punto de vista, entonces, en forma adicional se inmiscuyó indebidamente en el ejercicio de las funciones de otros empleados que se encuentran capacitados para tratar las cuestiones referidas.

La conducta descrita constituye una infracción a lo previsto en el artículo tercero del contrato de trabajo, especialmente con respecto a lo estipulado en su letra a); al Reglamento Interno, en lo previsto en su artículo 95 letra s), y al Código de Conducta, en su punto II, Principios Fundamentales, acápite II.3.a.”

c) El actor reconoce haber solicitado información a la ejecutiva encargada en la sucursal de Melipilla, que ella le envió un correo electrónico con una captura de pantalla del sistema del banco donde se exponen los motivos del rechazo de la solicitud y que dicho correo fue reenviado al Sr. José Luis Caviedes. Reconoce además que el Sr. Caviedes interpuso reclamo contra el banco ante la CMF.

d) El trabajador, al comunicarse con un potencial cliente, realizó funciones que no le estaban encomendadas y que no tenían relación con su puesto de trabajo de gestión de contratos de leasing.

e) En el contrato de trabajo del actor, en la cláusula tercera se contiene la obligación de buena fe y en su letra a) *“Guardar la más absoluta reserva, no sólo sobre las operaciones del Banco de Chile sino sobre cada una de las que ejecuten sus clientes. Velar por la buena imagen de la institución en lo que diga relación con su solvencia, prestigio y situación en el mercado; motivo por el cual no deberá difundir, de manera directa o indirecta, información tendenciosa a terceros, en especial deberá cumplir, en lo que le corresponda, las normas contenidas en la Ley General de Bancos y*



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXCSXPXBCHK

en la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques respecto de secreto y reserva bancaria, las que declara conocer”

Sexto: Que en este sentido, corresponde apuntar que ante ciertas conductas del trabajador, graves y debidamente comprobadas, el legislador autoriza al empleador a poner término a la vinculación, sancionándolo con la pérdida de las indemnizaciones que, en ausencia de las primeras, le habrían correspondido, como ocurre con la invocada por la demandada para justificar el cese de los servicios, pues ella implica que la convención no se está realizando de buena fe o el contratante respectivo no está siendo diligente al desarrollar las funciones para las que se le contrató. La propia severidad del efecto indicado determina que, en el caso que la actitud imputada al trabajador sea el incumplimiento de las obligaciones contractuales, éste debe ser de tal naturaleza y entidad que produzca un quiebre en la relación laboral e impida la convivencia normal entre uno y otro contratante, o bien, se trate de conductas que lesionen o amenacen la seguridad y estabilidad de la empresa.

Séptimo: Que careciendo la disposición pertinente de enumeraciones o ejemplos respecto de su contenido y atendida la exigencia que el propio código hace al requerir que la falta del trabajador sea “grave”, la calificación y subsunción de los hechos en los presupuestos de la norma es una cuestión valorativa y de apreciación sobre la base de la ponderación de los antecedentes de cada caso. Luego, para efectos de la determinación del deber incumplido y la entidad de dicha desatención, es menester considerar que las obligaciones inherentes a la función que se asume y el respeto a la normativa interna de la entidad empleadora son parte de aquellas cargas que el trabajador debe asumir como correlativas a los derechos que por el contrato de trabajo se le reconocen y que, concebidas de consenso, dentro de un marco de razonabilidad,



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXCSXPXBCHK

puede ser conminado a cumplir para el regular desarrollo de la relación laboral.

Octavo: Que, en este contexto, el recurrente admite las acciones que le atribuye su empleador, sin embargo, desconoce que ellas puedan ostentar el carácter grave que requiere la norma contenida en el artículo 160 N°7 del Código del Trabajo.

Ahora bien, de cada uno de los antecedentes, especialmente de la atenta lectura de la carta de despido y aun aceptando los hechos que ésta da cuenta, y tal como se expresó reconocidos por el trabajador, no hay elementos de juicio y ponderación que permita sustentar la gravedad de la conducta desplegada por el trabajador.

Tal como se ha indicado no hay ningún elemento de juicio que permita sustentar la calificación que hace el sentenciador, ya que su conclusión de infracción al deber de reserva debe ser sopesado con el contenido del correo que el actor remitió al cliente, -primo del trabajador- como se ha indicado en el caso de marras, es decir, no se trata de un cliente cualquiera, cuestión que permitiría esgrimir su actuar de buena fe, sin intención de incumplir sus obligaciones contractuales, cuestión que el tribunal de base desestimó sin expresar fundamento alguno, limitándose a señalar que atendida la objetividad de la causal “*no requiere mayor análisis.*”

Noveno: Que, en este contexto debe recordarse que el despido disciplinario constituye la sanción más grave prevista por el ordenamiento laboral y, por su naturaleza punitiva, se rige, entre otros, por el principio de proporcionalidad, que impone una correlación entre los hechos constitutivos de la infracción y la sanción a aplicar, en términos que esta última resulte justificada por la relevancia del quiebre de los deberes del trabajador. En este sentido, se habla de razonabilidad de la reacción del empleador, esto es, un razonamiento valorativo de la conducta del trabajador.



En este punto, los autores han señalado que en el caso de despidos disciplinarios deben concurrir tres elementos para su configuración y que es menester examinar: La justificación, la gravedad y la trascendencia. El primero, se sustenta en la existencia de una razón o motivo suficiente para poner término al contrato, (efectividad de los hechos invocados en la carta y su concordancia con la hipótesis legal). Sobre la gravedad, se enfrenta la conducta desplegada por el trabajador con la medida o proporcionalidad de la sanción, considerando al despido como de última ratio. Finalmente, la trascendencia, cuyo objeto es determinar si la acción indebida ha causado perjuicio.

Décimo: Que, entonces, efectivamente -dada la causal de nulidad que se dedujo- el trabajador transgredió su obligación de guardar la más absoluta reserva, y realizar funciones que no le estaban encomendadas. Ergo, la existencia de la infracción a la ley del contrato resulta configurada, pero aun así no es posible entender que ese incumplimiento sea grave. En efecto, en la mensura de la gravedad del incumplimiento no es posible asentar que este reviste la envergadura que autoriza el despido y, por lo mismo no resulta proporcional a la falta, pues aquí, como se adelantó, aquella incorrección se verificó solo en una oportunidad, considerando que se trata de una relación contractual que se extendió más de veintisiete años, sin que en el desarrollo de la misma hayan existido hechos pretéritos que den cuenta de una conducta reincidente, contumaz de incumplimiento, en tanto no se asentó la existencia de amonestaciones previas u otro tipo de sanción derivada de la potestad disciplinaria del empleador. Nada de eso existe en el proceso, sino únicamente se está en presencia de un trabajador que antes de la ocurrencia de este hecho, desempeñó fielmente sus funciones, pero incurrió en esta acción, justificando su actuar en la



buena fe, ya que se trataba de su primo y sin la intención de incumplir sus obligaciones contractuales.

A lo dicho, se añade -también dentro del examen de aquellos elementos- que el incumplimiento carece de trascendencia, pues si bien potencialmente generó un reclamo ante la Comisión del Mercado Financiero, el argumento esgrimido fue la falta de razones invocadas por la entidad bancaria para no otorgar el producto requerido, lo cual es relevante a fin de ponderar y determinar la gravedad o no del hecho.

Undécimo: Que, en resumen, el ejercicio de la facultad disciplinaria del empleador resultó desproporcionada en relación a la conducta que buscó reprimir, en tanto sanción de despido, entendida como la más extrema que contempla nuestra legislación, que no se condice con un comportamiento aislado y carente de trascendencia para el empleador.

Duodécimo: Que, por estas consideraciones, solo resta concluir que el sentenciador efectuó una errónea calificación jurídica de los hechos al entender que aquellos asentados en el proceso, encuadraban en la hipótesis del artículo 160 N° 7 del Código del Trabajo; defecto que tiene la virtud de influir en lo sustancial del fallo, pues con motivo de esa calificación, rechazó la demanda de despido injustificado, que debió acoger.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos, 478 letra C), 479, 481 y 482 todos del Código del Trabajo, se **acoge, sin costas** el recurso de nulidad deducido por la parte demandante en contra de la sentencia de uno de junio de dos mil veintitrés, dictada por el Segundo Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago, en la causa RIT N°T-1334-2022, la que, en consecuencia, es nula y se reemplaza por la que se dicta a continuación, sin nueva vista.

Regístrese y comuníquese.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXCSXPXBCHK

Redactor ministro (s) señor Sergio Guillermo Córdova Alarcón.
No firma la ministra señora Gómez, no obstante concurrir a la
vista de la causa y del acuerdo, por encontrarse ausente.

Laboral-Cobranza- N° 2142-2023.



Lilian Atenas Leyton Varela

Ministro

Corte de Apelaciones

Dieciséis de agosto de dos mil veinticuatro
14:13 UTC-4

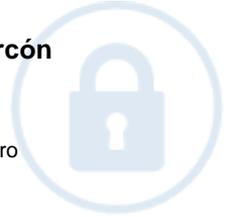


Sergio Guillermo Córdova Alarcón

Ministro(S)

Corte de Apelaciones

Dieciséis de agosto de dos mil veinticuatro
12:19 UTC-4



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXCSXPBCHK

Pronunciado por la Duodécima Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Lilian A. Leyton V. y Ministro Suplente Sergio Guillermo Cordova A. Santiago, dieciseis de agosto de dos mil veinticuatro.

En Santiago, a dieciseis de agosto de dos mil veinticuatro, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXCSXPBCHK

Santiago, dieciséis de agosto de dos mil veinticuatro.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 478 del Código del Trabajo se procede a dictar la siguiente sentencia de remplazo.

Vistos:

De la sentencia invalidada se reproducen su parte expositiva, sus fundamentos y citas legales, previa eliminación de los penúltimo y último párrafos del considerando Cuarto y el considerando quinto.

Y se tiene en su lugar presente lo razonado en los motivos tercero a duodécimo del fallo de nulidad, a los que cabe remitirse para evitar reiteraciones innecesarias, permiten asentar que el despido del trabajador es injustificado, debiendo hacer lugar a la demanda por este motivo y para este fin, conforme lo dispuesto en el artículo 172 del código laboral, considerar para efectos indemnizatorios la remuneración de los tres últimos meses íntegramente servidos.

Y lo dispuesto en los artículos 7, 8, 63, 160, 168, 172, 173 del Código del Trabajo y demás normas aplicables, y manteniéndose las restantes decisiones no afectadas por la nulidad, se resuelve que:

I.- Se acoge la demanda y se declara que el despido de la parte demandante es injustificado.

II.- En consecuencia, se condena al demandado al pago de la indemnización sustitutiva de aviso previo ascendente a \$ 1.880.620 y por años de servicios por \$ 54.537.980 (29 años), más el recargo del 80 % de \$ 43.630.384.

III.- Las sumas ordenadas pagar, lo serán con los reajustes e intereses legales.

Regístrese y comuníquese.

Redactor ministro (s) señor Sergio Guillermo Córdova Alarcón.

No firma la ministra señora Gómez, no obstante concurrir a la vista de la causa y del acuerdo, por encontrarse ausente.

Laboral –Cobranza N° 2142-2023.



Lilian Atenas Leyton Varela

Ministro

Corte de Apelaciones

Dieciséis de agosto de dos mil veinticuatro
14:13 UTC-4

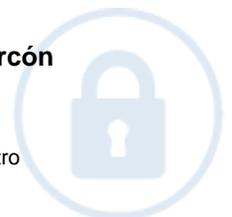


Sergio Guillermo Córdova Alarcón

Ministro(S)

Corte de Apelaciones

Dieciséis de agosto de dos mil veinticuatro
12:19 UTC-4



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: CPXQXPJBCHK

Pronunciado por la Duodécima Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Lilian A. Leyton V. y Ministro Suplente Sergio Guillermo Cordova A. Santiago, dieciseis de agosto de dos mil veinticuatro.

En Santiago, a dieciseis de agosto de dos mil veinticuatro, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: CPXQXPJBCHK