

Santiago, veinte de junio de dos mil diecinueve.

Se complementa acta de audiencia de fecha 31 de mayo de 2019, incorporándose con esta fecha el texto íntegro de la sentencia dictada.

RIT O-8770-2018

RUC 18- 4-0156754-9

Proveyó doña MARIA TERESA QUIROZ ALVARADO Juez Titular del Segundo Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.

M.E.A.P.

#### TRANSCRIPCIÓN DE SENTENCIA

Santiago, treinta y uno de mayo de dos mil diecinueve.

#### **Vistos, oídos y considerando:**

**PRIMERO:** Que comparecieron doña **Daniela Isabel Lucero Bejar**, Rut N° 11.114.832-6, domiciliada en Federico Errázuriz 1354, Pudahuel; **Sandra Verónica Garrido Mardones**, Rut 10.953.768-3, domiciliada en Zenteno 391, Santiago; **Edith Del Carmen Zamorano Campos**, Rut 11.052.764-0, domiciliada en Pasaje Otelo 3694, Departamento 51, San Joaquín; **Yolanda De Las Mercedes Rojas Allende**, Rut 9.211.035-4, domiciliada en Naltahua 4620, Estación Central; **Verónica Del Carmen Castillo Martínez**, Rut 8.004.823-8, domiciliada en Rapa Nui 6565, Cerrillos; **Griselda Del Carmen Molina Orellana**, Rut 12.282.667-8, domiciliada en Las Salvias 1801, La Florida; quienes dedujeron demanda en procedimiento de aplicación general por despido injustificado en contra de **Servicios De Cobranzas Limitada**, Rut 76.098.502-3, representada legalmente por Francisca Valles Sprohnle, ambos domiciliados en Huérfanos 812, Piso 3, Santiago, solicitando que, en definitiva sea declarado injustificado el despido por necesidades de la empresa del que fueron objeto y, como consecuencia de ello, se condene a la demandada al pago del 30% de recargo respecto de la indemnización por años de servicio y la devolución del descuento realizado en el finiquito, correspondiente a AFC, además de la devolución de determinados descuentos realizados a cuatro trabajadores.

**SEGUNDO:** Que compareció la demandada contestando la demanda, solicitando el rechazo de la acción, reconociendo la existencia de la relación laboral con las demandantes, tanto en la fecha de inicio como en la fecha de



término, como asimismo la última remuneración en la causal invocada respecto de cada una de ellas, al igual que las indemnizaciones ya recibidas por las demandantes; señalando que el despido de las actoras sería justificado, toda vez, que al igual que lo establecido en la carta de despido, se habría modificado la forma de trabajo de las demandantes al tratarse de cobradores telefónicas y al haber implementado su representada una nueva forma de cobro, a través de medios electrónicos, era necesario prescindir de las labores de las demandantes, razón por la cual solicita el rechazo de la demanda y, en cuanto a la devolución del aporte a AFC, cita jurisprudencia al respecto señalando que sería procedente aquel descuento al haberse despedido las demandantes por necesidades de la empresa.

En cuanto a los demás descuentos, sostiene que estos son procedentes en relación al detalle que indica en la contestación, respecto de cada una de las demandantes.

**TERCERO:** Que, llamadas las partes a conciliación en la audiencia preparatoria, ésta no se produjo, fijándose los hechos a probar que constan en aquella acta y que se dan por reproducidos para efectos de transcripción de la sentencia, al igual que la prueba incorporada en esta audiencia de juicio.

#### **Hechos controvertidos:**

1. Efectividad de los hechos contenidos en la carta de despido.
2. Efectividad de adeudarse prestaciones al momento del término de la relación laboral.

#### **Medios de Prueba de la parte DEMANDADA:**

##### **Documental:**

##### **Documentos Daniela Lucero Béjar:**

- 1) Contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Daniela Lucero Bejar, de fecha 8 de junio de 2011.
- 2) Anexo de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Daniela Lucero Bejar, de fecha 1° de agosto de 2011.
- 3) Anexo de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Daniela Lucero Bejar, de fecha 1° de octubre de 2011.
- 4) Anexo "Unidad Cobranza Masiva - Turno A.M." de contrato de trabajo entre



Servicios y Cobranza Limitada y Daniela Lucero Bejar, de fecha 1° de octubre de 2018.

- 5) Anexo “Remuneraciones Variables” de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Daniela Lucero Bejar, de fecha 1° de octubre de 2018.
- 6) Anexo “Unidad Cobranza Masiva - Turno A.M.” de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Daniela Lucero Bejar, de fecha 1° de noviembre de 2018.
- 7) Liquidaciones de remuneraciones de enero a noviembre de 2018.
- 8) Carta de despido de Servicios y Cobranza Limitada, firmada por Daniela Lucero Bejar, de 16 de noviembre de 2018.
- 9) Comprobante de carta de aviso para terminación del contrato de trabajo a través de internet de la página web de la Dirección del Trabajo de 16 de noviembre de 2018.
- 10) Finiquito de contrato de trabajo de Daniela Lucero Bejar, de 22 de noviembre de 2018.
- 11) Licencia médica N° 020650290-8 emitida por Fonasa de 21 de junio de 2018.
- 12) Licencia médica N° 55465236 emitida por Fonasa de 28 de junio de 2018.
- 13) Licencia médica N° 55470907 emitida por Fonasa de 12 de julio de 2018.
- 14) Licencia médica N° 56871917 emitida por Fonasa de 26 de julio de 2018.
- 15) Licencia médica N° 57723064 emitida por Fonasa de 10 de agosto de 2018.
- 16) Licencia médica N° 58007651 emitida por Fonasa de 4 de septiembre de 2018.

**Documentos Sandra Garrido Mardones:**

- 17) Contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Sandra Garrido Mardones, de fecha 10 de febrero de 2011.
- 18) Anexo de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Sandra Garrido Mardones, de fecha 1° de abril de 2011.
- 19) Anexo de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Sandra Garrido Mardones, de fecha 1° de junio de 2011.
- 20) Anexo “Unidad Cobranza Cartera Castigada - Turno A.M.” de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Sandra Garrido Mardones, de fecha 1° de octubre de 2018.



- 21) Anexo "Remuneraciones Variables" de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Sandra Garrido Mardones, de fecha 1° de octubre de 2018.
- 22) Anexo "Unidad Cobranza Cartera Castigada - Turno A.M." de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Sandra Garrido Mardones, de fecha 1° de noviembre de 2018.
- 23) Liquidaciones de remuneraciones de enero a noviembre de 2018.
- 24) Carta de despido de Servicios y Cobranza Limitada, firmada por Sandra Garrido Mardones, de 16 de noviembre de 2018.
- 25) Comprobante de carta de aviso para terminación del contrato de trabajo a través de internet de la página web de la Dirección del Trabajo de 16 de noviembre de 2018.
- 26) Finiquito de contrato de trabajo de Sandra Garrido Mardones, de 22 de noviembre de 2018.
- 27) Condiciones de Servicio y Autorización de Descuento Convenio Equipo Móvil Movistar, suscrito por Sandra Garrido Mardones, de abril de 2018.
- 28) Anexo de contrato de trabajo y mandato de descuento suscrito por Servicios y Cobranza Limitada y Sandra Garrido Mardones de 16 de abril de 2018.
- 29) Cesión de contratos de arrendamiento o comodato de equipos de telefonía móvil suscrito por Sandra Garrido Mardones.
- 30) Solicitud de celular equipo Huawei Y7 de Sandra Garrido Mardones.
- 31) Solicitud de celular equipo Huawei P9 Lite 2017 black de Sandra Garrido Mardones.

**Documentos Edith Zamorano Campos:**

- 32) Contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada Edith Zamorano Campos, de fecha 11 de abril de 2011.
- 33) Anexo de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Edith Zamorano Campos de fecha 1° de junio de 2011.
- 34) Anexo de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Edith Zamorano Campos de fecha 1° de agosto de 2011.
- 35) Anexo "Unidad Cobranza Masiva - Turno A.M." de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Edith Zamorano Campos, de fecha 1° de octubre de 2018.



- 36) Anexo “Remuneraciones Variables” de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Edith Zamorano Campos, de fecha 1° de octubre de 2018.
- 37) Anexo “Unidad Cobranza Masiva - Turno A.M.” de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Edith Zamorano Campos, de fecha 1° de noviembre de 2018.
- 38) Liquidaciones de remuneraciones de enero a noviembre de 2018.
- 39) Carta de despido de Servicios y Cobranza Limitada, firmada por Edith Zamorano Campos, de 16 de noviembre de 2018.
- 40) Comprobante de carta de aviso para terminación del contrato de trabajo a través de internet de la página web de la Dirección del Trabajo de 16 de noviembre de 2018.
- 41) Finiquito de contrato de trabajo de Edith Zamorano Campos, de 22 de noviembre de 2018.

**Documentos doña Yolanda Rojas Allende:**

- 42) Contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Yolanda Rojas Allende, de fecha 5 de noviembre de 2012.
- 43) Anexo de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Yolanda Rojas Allende, de fecha 1° de mayo de 2011.
- 44) Anexo de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Yolanda Rojas Allende, de fecha 1° de julio de 2011.
- 45) Anexo “Unidad Cobranza Especializada - Turno A.M.” de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Yolanda Rojas Allende, de fecha 1° de octubre de 2018.
- 46) Anexo “Remuneraciones Variables” de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Yolanda Rojas Allende, de fecha 1° de octubre de 2018.
- 47) Anexo “Unidad Cobranza Especializada - Turno A.M.” de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Yolanda Rojas Allende, de fecha 1° de noviembre de 2018.
- 48) Liquidaciones de remuneraciones de enero a noviembre de 2018.
- 49) Carta de despido de Servicios y Cobranza Limitada, firmada por Yolanda Rojas Allende, de 16 de noviembre de 2018.



- 50) Comprobante de carta de aviso para terminación del contrato de trabajo a través de internet de la página web de la Dirección del Trabajo de 16 de noviembre de 2018.
- 51) Finiquito de contrato de trabajo de Yolanda Rojas Allende, de 22 de noviembre de 2018.
- 52) Licencia médica N° 020079844-9 para cotizante de Isapre de 18 de mayo de 2018.
- 53) Licencia médica N° 020440006-7 para cotizante de Isapre de 12 de junio de 2018.
- 54) Licencia médica N° 020753322-k para cotizante de Isapre de 26 de junio de 2018.

**Documentos Verónica Castillo Martínez:**

- 55) Contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Verónica Castillo Martínez, de fecha 20 de diciembre de 2010.
- 56) Anexo de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Verónica Castillo Martínez, de fecha 1° de marzo de 2011.
- 57) Anexo de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Verónica Castillo Martínez, de fecha 1° de mayo de 2011.
- 58) Anexo "Unidad Cobranza Masiva - Turno A.M." de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Verónica Castillo Martínez, de fecha 1° de octubre de 2018.
- 59) Anexo "Remuneraciones Variables" de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Verónica Castillo Martínez, de fecha 1° de octubre de 2018.
- 60) Liquidaciones de remuneraciones de enero a noviembre de 2018.
- 61) Formulario de vacaciones de Verónica Castillo Martínez de 28 de diciembre de 2011.
- 62) Formulario único de solicitud de feriados y permisos de Verónica Castillo Martínez de 13 de noviembre de 2012.
- 63) Comprobante de vacaciones de Verónica Castillo Martínez de 26 de julio de 2013.
- 64) Comprobante de vacaciones de Verónica Castillo Martínez de 8 de abril de 2014.



- 65) Comprobante de vacaciones de Verónica Castillo Martínez de 23 de julio de 2014.
- 66) Comprobante de vacaciones noviembre de 2014. de Verónica Castillo Martínez de 3 de 2014
- 67) Comprobante de vacaciones diciembre de 2014. de Verónica Castillo Martínez de 15 de 2014.
- 68) Comprobante de vacaciones diciembre de 2014. de Verónica Castillo Martínez de 17 de 2014.
- 69) Comprobante de vacaciones diciembre de 2014. de Verónica Castillo Martínez de 22 de 2014.
- 70) Comprobante de vacaciones de Verónica Castillo Martínez de 16 de febrero de 2015.
- 71) Comprobante de vacaciones de Verónica Castillo Martínez de 18 de marzo de 2015.
- 72) Comprobante de vacaciones de Verónica Castillo Martínez de 30 de julio de 2015.
- 73) Comprobante de vacaciones de Verónica Castillo Martínez de 7 de junio de 2016.
- 74) Comprobante de vacaciones de Verónica Castillo Martínez de 16 de noviembre de 2016.
- 75) Comprobante de vacaciones de Verónica Castillo Martínez de 16 de marzo de 2017.
- 76) Comprobante de vacaciones de Verónica Castillo Martínez de 14 de febrero de 2017.
- 77) Comprobante de vacaciones de Verónica Castillo Martínez de 7 de marzo de 2018.
- 78) Comprobante de vacaciones de Verónica Castillo Martínez de 21 de diciembre de 2017.
- 79) Comprobante de vacaciones de Verónica Castillo Martínez de 12 de enero de 2018.
- 80) Comprobante de vacaciones de Verónica Castillo Martínez de 25 de julio de 2018.
- 81) Comprobante de vacaciones de Verónica Castillo Martínez de 10 de



septiembre de 2018.

- 82) Carta de despido de Servicios y Cobranza Limitada, firmada por Verónica Castillo Martínez, de 16 de noviembre de 2018.
- 83) Comprobante de carta de aviso para terminación del contrato de trabajo a través de internet de la página web de la Dirección del Trabajo de 16 de noviembre de 2018.
- 84) Finiquito de contrato de trabajo de Verónica Castillo Martínez, de 22 de noviembre de 2018.

**Documentos Griselda Molina Orellana.**

- 85) Contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Griselda Molina Orellana, de fecha 20 de diciembre de 2010.
- 86) Anexo de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Griselda Molina Orellana de fecha 1° de marzo de 2011.
- 87) Anexo de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Griselda Molina Orellana de fecha 1° de mayo de 2011.
- 88) Anexo “Unidad Cobranza Masiva - Turno A.M.” de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Griselda Molina Orellana, de fecha 1° de octubre de 2018.
- 89) Anexo “Remuneraciones Variables” de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Griselda Molina Orellana, de fecha 1° de octubre de 2018.
- 90) Anexo “Unidad Cobranza Masiva - Turno A.M.” de contrato de trabajo entre Servicios y Cobranza Limitada y Griselda Molina Orellana, de fecha 1° de noviembre de 2018.
- 91) Liquidaciones de remuneraciones de enero a noviembre de 2018.
- 92) Carta de despido de Servicios y Cobranza Limitada, firmada por Griselda Molina Orellana, de 16 de noviembre de 2018.
- 93) Comprobante de carta de aviso para terminación del contrato de trabajo a través de internet de la página web de la Dirección del Trabajo de 16 de noviembre de 2018.
- 94) Finiquito de contrato de trabajo de Griselda Molina Orellana, de 22 de noviembre de 2018.



**Documentos comunes a todos los trabajadores:**

- 95) Documento denominado “Estrategia de cobranza, herramientas y canales” desarrollado por Servicios y Cobranza - SEYCO Limitada.
- 96) Tabla comparativa discusiones y efectividad correspondiente a los meses de diciembre 2017, octubre 2018, noviembre 2018 y diciembre 2018.
- 97) Propuesta comercial “Instalación Nuance Vocalizer ASR, Licenciamiento Desarrollo IVR Agente Virtual y Chatbot en CXP Aspectt. Instalación servicios Multimedia Chat, Email y Servicio Webcallme” de Bell Technologies S.A., con sus respectivos anexos, de 9 de noviembre de 2017.
- 98) No se incorpora: Documento denominado “Aspect Customer Experience Platform (CXP)”, con especificaciones técnicas del servicio. Por no contar con la debida traducción del idioma inglés al español.
- 99) Propuesta económica de Bell Technologies S.A. a Servicios y Cobranza - SEYCO Limitada, de 8 de agosto de 2018.
- 100) Orden de compra N° 4501961582 entre Bell Technologies S.A. y Servicios y Cobranza - SEYCO Limitada, de 20 de marzo de 2018.
- 101) Orden de compra N° 4501972709 entre Bell Technologies S.A. y Servicios y Cobranza - SEYCO Limitada, de 11 de abril de 2018.
- 102) Orden de compra N° 4501994808 entre Bell Technologies S.A. y Servicios y Cobranza - SEYCO Limitada, de 22 de mayo de 2018.
- 103) Orden de compra N° 4502027324 entre Bell Technologies S.A. y Servicios y Cobranza - SEYCO Limitada, de 18 de julio de 2018.
- 104) Orden de compra N° 4502027272 entre Bell Technologies S.A. y Servicios y Cobranza - SEYCO Limitada, de 18 de julio de 2018.
- 105) Orden de compra N° 4502027285 entre Bell Technologies S.A. y Servicios y Cobranza - SEYCO Limitada, de 18 de julio de 2018.
- 106) Orden de compra N° 4502041278 entre Bell Technologies S.A. y Servicios y Cobranza - SEYCO Limitada, de 13 de agosto de 2018.
- 107) Orden de compra N° 4502048654 entre Bell Technologies S.A. y Servicios y Cobranza - SEYCO Limitada, de 28 de agosto de 2018.
- 108) Orden de compra N° 4502064028 entre Bell Technologies S.A. y Servicios y Cobranza - SEYCO Limitada, de 27 de septiembre de 2018.
- 109) Orden de compra N° 4502071904 entre Bell Technologies S.A. y Servicios



- y Cobranza - SEYCO Limitada, de 9 de octubre de 2018.
- 110) Orden de compra N° 4502081738 entre Bell Technologies S.A. y Servicios y Cobranza - SEYCO Limitada, de 29 de octubre de 2018.
- 111) Orden de compra N° 4502085177 entre Bell Technologies S.A. y Servicios y Cobranza - SEYCO Limitada, de 5 de noviembre de 2018.
- 112) Orden de compra N° 4502091575 entre Bell Technologies S.A. y Servicios y Cobranza - SEYCO Limitada, de 19 de noviembre de 2018.
- 113) Orden de compra N° 4502039403 entre Bell Technologies S.A. y Servicios y Cobranza - SEYCO Limitada, de 21 de noviembre de 2018.
- 114) Orden de compra N° 4501967320 entre Bell Technologies S.A. y Servicios y Cobranza - SEYCO Limitada, de 11 de diciembre de 2018.
- 115) Orden de compra N° 4501967346 entre Bell Technologies S.A. y Servicios y Cobranza - SEYCO Limitada, de 17 de diciembre de 2018.
- 116) Orden de compra N° 4501967817 entre Bell Technologies S.A. y Servicios y Cobranza - SEYCO Limitada, de 11 de enero de 2019.
- 117) Listado de gestores telefónicos Unidad de Cobranza Especializada, mes de noviembre de 2018.
- 118) Listado de gestores telefónicos Unidad de Cobranza Masiva, mes de noviembre de 2018.
- 119) Listado de gestores telefónicos Unidad de Cobranza Castigada, mes de noviembre de 2018.
- 120) Listado de gestores telefónicos Unidad de Cobranza Especializada, mes de enero de 2019.
- 121) Listado de gestores telefónicos Unidad de Cobranza Masiva, mes de enero de 2019.
- 122) Listado de gestores telefónicos Unidad de Cobranza Castigada, mes de enero de 2019.
- 123) Libro de remuneraciones correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2018 y enero de 2019.
- 124) Listado de trabajadores desvinculados por la causal del artículo 161 inciso 1° del CT correspondiente a los hechos descritos en la carta de despido de los demandantes.
- 125) 40 cartas de despido correspondiente a los trabajadores desvinculados por la causal del artículo 161 inciso 1° del CT correspondiente a los hechos



descritos en la carta de despido de los demandantes.

**Confesional:**

La parte demandada se desiste de la incorporación de este medio de prueba.

**Testimonial:**

Declaró previo juramento o promesa, el siguiente testigo:

- 1) Nicolás Alejandro Contreras Crenovich.

**Causas a la vista:**

1) Causa RIT M-113-2019, caratulada “Ravenna con Sercopresto”, seguida ante el 1° JLT Santiago.

2) Causa RIT O- 8774-2018, caratulada “Ávalos con Sercopresto”, seguida ante el 1° JLT Santiago.

3) Causa RIT O-383-2019, caratulada “Hermida con Sercopresto”, seguida ante el 1° JLT Santiago.

**Medios de prueba de La parte DEMANDANTE:**

**Documental:**

- 1) Carta de despido de fecha 16 de noviembre de Daniela Isabel Lucero Béjar, Sandra Verónica Garrido, Edith Del Carmen Zamorano Campos, Yolanda De Las Mercedes Rojas Allende, Verónica Del Carmen Castillo Martínez, Griselda Del Carmen Molina Orellana.
- 2) Acta de comparendo de conciliación, designada bajo el N°1318/2018/27280 de fecha 18 de diciembre de 2018, de las demandantes.

**Confesional:**

Absolvió posiciones don Ignacio José Campos Espinosa, cédula de identidad N°16.764.680-8, en calidad de representante legal de la demandada.

**CUARTO:** Que el primer punto a dilucidar, dice relación con el despido injustificado de las demandantes. Es un hecho que no ha sido discutido que todas



las demandantes fueron despedidas el día 16 de noviembre del año 2018, invocándose para ello la causal contemplada en el artículo 161 inciso primero del Código del Trabajo, esto es, necesidades de la empresa. De acuerdo a lo que dispone el artículo 154 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, sin que pueda alegar en el juicio hechos distintos como justificativos del despido, por lo que correspondía a la demandada acreditar el fundamento de la causal de despido invocada respecto de las demandantes.

Que, las cartas de despido enviadas a cada una las trabajadoras demandantes son del mismo tenor y señalan como hecho fundante de la decisión de poner fin a los contratos de trabajo de las actoras que: *“como parte de la reestructuración y el nuevo ordenamiento de los servicios de cobranza la tarjeta Líder MasterCard que provee nuestra empresa, se ha determinado en pos de la eficiencia del negocio y modernización de los servicios, introducir nuevas tecnologías y herramientas de cobranza, que disminuirán el número de llamadas telefónicas que realizan actualmente nuestros gestores, a través del canal telefónico, lo que permitirá apoyar, complementar y reemplazar en parte la labor del ejecutivo, mediante empleo de scoring telefónico, envío de mensajes de texto SMS, envío de SMS Landing, utilización de robots que permiten generar compromisos de pago”*.

Añadiendo, además, en la carta respectiva que se hace necesario también despedir a otros trabajadores que hasta la fecha desempeñaban las mismas funciones para la empresa demandada.

Que, al efecto y cumpliendo con el mandato legal, la parte demandada presentó la prueba documental, que efectivamente da cuenta de haberse implementado nuevas tecnologías para efectos de la realización de cobros respecto de los deudores, en cuanto al cliente para el cual prestan los servicios la demandada y para el cual prestaban los servicios las demandantes. Además, acreditó la disminución de trabajadores del mes de noviembre del año 2018, en relación al mes de enero del año 2019 y también acreditó el despido de otros trabajadores de la empresa. Sin embargo, toda esa prueba es insuficiente para juicio del Tribunal para tener por acreditada las necesidades de la empresas invocada, por cuanto el testigo presentado por la parte demandada, señaló que no



se había eliminado por completo el cobro telefónico, ya que para cobros o actividades más complejas debían realizarse mediante cobrador telefónico personalmente y no mediante robots o envíos de mensajes de texto. Del mismo modo, la abogada de las demandantes consultó al testigo qué pasaba o quién contestaba las llamadas de las personas, a las cuales se les enviaban estos mensajes de texto y que querían pactar el pago de la deuda o, finalmente, pagar esa deuda, a lo que el testigo respondió que los cobradores telefónicos.

Conforme lo anterior, no se ha satisfecho la causal contemplada en el artículo 161 inciso primero del Código del Trabajo, coincidiendo así con la jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema en sentencia dictada el 15 de marzo de 2015 en causa Ingreso Corte 10636-2014, en la que en otra causa por necesidades de la empresa, se determina que no basta con señalar la reestructuración o la racionalización para efectos del despido de un trabajador por necesidades de la empresa, sino que es preciso indicar cuáles son las razones concretas por las cuales se despide a ese trabajador, para que pueda tener el derecho a defenderse de acuerdo a la ley.

En efecto, en esta causa, a todas las demandantes e incluso a los otros trabajadores que despidió la parte demandada y cuyas cartas invocó e incorporó como medios de prueba, se señala que se despide por un tema de reestructuración por haber incorporado nuevas tecnologías, pero en ninguna parte de la carta, ni en ninguna parte de la prueba se señaló por qué se despedía a estas demandantes trabajadoras y no a otros. En efecto, quedaron personas trabajando para la demandada y no se acreditó tampoco cuál era la necesidad de despedir a estas trabajadoras y no a los que quedaron trabajando como cobradores telefónicos. Conforme a lo anterior, a juicio del Tribunal no se ha satisfecho la causal objetiva que corresponde al artículo 161 inciso primero del Código del Trabajo, aun cuando haya disminuido los trabajadores que realizan labores para la demandada y, aun cuando se hayan introducido esta nuevas tecnologías, porque no se señaló específicamente porqué se decidía despedir a estas trabajadoras, considerando que las labores de cobrador telefónico se mantienen en la empresa demandada y hay trabajadores que realizan estas labores también, por lo tanto, se declara injustificado el despido de las demandantes y, como consecuencia de ello, se condenará a la demandada al pago del recargo del 30% de la indemnización por años de servicio solicitada en la



demanda, ya que no fue discutida la base de cálculo de la última remuneración de las indemnizaciones pagadas.

**QUINTO:** Que en relación al descuento que ha realizado la demandada a las demandantes del aporte del empleador a la cuenta individual de seguro de cesantía, considerando que la causal esgrimida por la demandada respecto a las actoras fue la de necesidades de la empresa, habiéndose declarado como justificado dicho despido, no procede en la especie el descuento por el aporte del empleador al seguro de cesantía, por cuanto, cuando de acuerdo a lo expuesto en el artículo 3 de la Ley 19.728, sólo se hace posible el referido descuento cuando el despido sea producido por la causal de necesidades de la empresa, el que se ha estimado por medio de esta sentencia como injustificado, por lo que no se podría validar por medio de esta autorización legal una actuación de la demandada, que se ha declarado como no ajustada a derecho, razón por la cual se acogerá la devolución de los descuentos realizados a las demandantes en sus finiquitos, condenándose a su pago, coincidiendo así con la jurisprudencia de unificación que sobre el tema ha resuelto nuestra Excelentísima Corte Suprema en reciente fallo, de fecha 20 de marzo del año 2019, en causa Rol Corte Suprema 1073-2018, en los montos indicados en la demanda al no haberse discutido los mismos.

**SEXTO:** Que, en relación a la devolución de los descuentos de las trabajadoras indicadas en la demanda, en cuanto a doña Daniela Isabel Lucero Béjar, se acogerá a la devolución del descuento por \$71.464, al no haberse acreditado por la parte demandada ningún documento que amerite o permita descontar dicho préstamo al momento de la terminación de los servicios.

En relación a doña Sandra Verónica Garrido Morales, efectivamente, existió un convenio por el uso de un teléfono celular, sin embargo, el descuento que debía realizar la empleadora era de \$35.136, descuento que se hizo hasta el mes de octubre del año 2018, no apareciendo entonces en el mes de noviembre dicho descuento, por lo tanto, sólo procedía descontar esa suma del finiquito y no los \$73.000 que se descontaron, por lo tanto, se debe devolver a la demandante ya individualizada, la suma de \$37.864.

Respecto de doña Yolanda de Las Mercedes Rojas Allende, si bien es cierto aparecen unos descuento por \$9.741 en las liquidaciones de remuneraciones, tampoco se acreditó el origen de esos descuentos y, por lo tanto, no procede que se retenga de su indemnización la suma de \$38.950, por lo tanto,



se ordenará la devolución de ese monto.

Finalmente en relación a doña Verónica del Carmen Castillo Martínez, se acreditó por la demandada con los comprobantes de vacaciones que, efectivamente, nada se adeuda a la demandante, por cuanto se pagó íntegramente en el finiquito la suma correspondiente a feriado, por lo tanto, se rechazará la demanda en aquella parte.

**SÉPTIMO:** Que la prueba rendida ha sido analizada de conformidad a las reglas de la sana crítica y el restante material probatorio en nada altera lo resuelto en forma precedente.

Visto además, lo dispuesto en los artículos 1, 3, 5, 7, 446 y siguientes del Código del Trabajo, se declara:

- I. Que se acoge la demanda interpuesta por DANIELA ISABEL LUCERO BEJAR, Rut 16.114.832-6; SANDRA VERÓNICA GARRIDO MARDONES, Rut 10.953.768-3; EDITH DEL CARMEN ZAMORANO CAMPOS, Rut 11.052.764-0; YOLANDA DE LAS MERCEDES ROJAS ALLENDE, Rut 9.211.035-4; VERÓNICA DEL CARMEN CASTILLO MARTÍNEZ, Rut 8.004.823-8; y, GRISELDA DEL CARMEN MOLINA ORELLANA, Rut 12.282.667-8, en contra de SERVICIOS Y COBRANZAS LIMITADA, Rut 76.098.502-3, en cuanto se declara injustificado el despido de las demandantes y se condena a la demandada al pago de las siguientes prestaciones:
  - a) Por recargo legal del 30% de las indemnizaciones por años de servicios los siguientes montos:
    1. Daniela Isabel Lucero Bejar, \$1.692.515.
    2. Sandra Verónica Garrido Mardones, por \$2.604.555.
    3. Edith Del Carmen Zamorano Campos, por \$2.795.395.
    4. Yolanda De Las Mercedes Rojas Allende, por \$2.888.403.
    5. Verónica Del Carmen Castillo Martínez, por \$2.820.526.
    6. Griselda Del Carmen Molina Orellana, por \$1.863.281.
  - b) Devolución del descuento del seguro de cesantía por los siguientes montos:
    1. Daniela Isabel Lucero Béjar, \$1.196.642.
    2. Sandra Verónica Garrido Mardones, \$1.597.649.
    3. Edith Del Carmen Zamorano Campos, \$1.231.812.



4. Yolanda De Las Mercedes Rojas Allende, \$1.364.426.
  5. Verónica Del Carmen Castillo Martínez, \$1.297.639.
  6. Griselda Del Carmen Molina Orellana, \$1.103.918.
- c) La demandada deberá restituir los siguientes montos descontados a las trabajadoras que se indicarán:
1. Daniela Isabel Lucero Béjar, \$71.464.
  2. Sandra Verónica Garrido Mardones, \$37.864.
  3. Yolanda De Las Mercedes Rojas Allende, \$38.950.
- d) Que se rechaza la demanda en todo lo demás.
- II. Que las sumas ordenadas pagar deberán serlo con los reajustes e intereses que establecen los artículos 63 y 173 del Código del Trabajo, según corresponda.
- III. Que al no haber sido completamente vencida la demandada, no se le condena al pago de las costas de la causa.
- IV. Cúmplase con lo dispuesto en la sentencia dentro de quinto día desde que quede ejecutoriada esta sentencia, bajo apercibimiento de enviar los antecedentes al Juzgado de Cobranza Laboral y Previsional de Santiago.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

Se ordena la custodia de los documentos hasta que la sentencia se encuentre ejecutoriada.

Sentencia dictada por doña **MARIA TERESA QUIROZ ALVARADO** Juez Titular del Segundo Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.

