

Santiago, seis de agosto de dos mil veinticuatro.

Vistos.

Que ante este Primer Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago se ha llevado a efecto audiencia de juicio en los autos RIT O-8492-2023, por despido injustificado y cobro de prestaciones.

La demanda fue interpuesta por doña Patricia Isabel Escudero Álvarez, cédula nacional de identidad 10.693.216-6, con domicilio en calle Las Pircas 982 casa 32 comuna de San Bernardo en contra de Atento Chile S.A rol único tributario 96.895.220-k, representada legalmente por don Santiago Luis Sáenz Asprea, ambos con domicilio en calle Rosas 1740 piso 2 comuna de Santiago.

Considerando.

Primero. Argumentos y pretensiones de la demandante. Expone en síntesis que ingresó a prestar servicios para la demandada Atento Chile S.A el 13 de enero de 2005, para desarrollar las labores de analista de calidad y procesos COPC, por las que percibía una remuneración a la fecha del despido ascendente a la suma de \$1.283.116. La jornada de trabajo era de 45 horas semanales distribuidas de lunes a viernes de 8:30 a 17 horas.

Con fecha 30 de noviembre de 2023 fue despedida en virtud de la causal prevista en el artículo 161 inciso primero del Código del Trabajo, esto es, necesidades de la empresa, establecimiento o servicio.

Refiere que las labores desempeñadas son indispensables para la buena marcha de la empresa, de manera que independientemente de cualquier reestructuración o reorganización, no se trata de una labor que pueda desaparecer sino que por el contrario. Niega que la empresa sufra un menoscabo económico. A mayor abundamiento el 13 de octubre de 2023 mediante un grupo de WhatsApp su jefatura envía un mensaje dando cuenta de la mejora en septiembre del año 2023 felicitando a todos por el esfuerzo y compromiso. Refiere que no se expresan los requisitos de procedencia la causal de necesidades de la empresa en su caso.

En otro punto manifiesta que no le han sido pagadas las indemnizaciones derivadas de la desvinculación por la causa de necesidades de la empresa ni tampoco se le ha compensado al feriado.



Solicita en definitiva, se acoja la demanda declarando improcedente su despido, condenando a la demandada al pago de las siguientes prestaciones e indemnizaciones:

- 1.- \$ 1.283.116, por concepto de indemnización sustitutiva de aviso previo.
- 2.- \$ 14.114.276, por concepto de indemnización por años de servicio.
- 3.- \$4.234.283, el concepto de recargo del 30% de la indemnización por años de servicio.
- 4.- \$ 1.283.116, por concepto de feriado legal y proporcional adeudado equivalente a 20 días.
- 5.- Cotizaciones en Isapre Cruz Blanca correspondientes al mes de septiembre de 2022.
- 6.- Intereses, reajustes y costas.

Segundo. Contesta demanda. Que la demandada Atento Chile S.A, contesta la demanda en tiempo y forma. Opone la excepción de pago respecto de las prestaciones e indemnizaciones demandadas por concepto de sustitución de aviso previo, años de servicio, compensación por feriado y pago de la cotización del mes de septiembre de 2022 en Isapre Cruz Blanca.

Niega los hechos de la demanda contravirtiendo las argumentaciones planteadas en cuanto a una supuesta mejora en la compañía, explica que el WhatsApp enviado por la jefatura hace referencia al presupuesto en que se revisa el costo real de los primeros 6 meses del año en proyección a los próximos 6 meses, lo expuesto no significa una mejora económica general de la empresa sino que los resultados mantenían el indicador financiero Ebitda negativo lo que significó que los estados financieros al final del año fueron negativos.

Señala que la empresa se encuentra en una situación financiera desmejorada dado el término de contratos importantes sumado a la caída del valor de las acciones, por lo que se vio en la necesidad de ajustar su dotación procediendo a la racionalización de recursos, refiere que entre agosto de 2022 y la fecha de presentación de la demanda fueron despedidos más de 850 trabajadores.

Solicita el rechazo de la demanda con costas.



Tercero. Audiencia preparatoria. Que en audiencia preparatoria fueron llamadas las partes a conciliación, la que no se produjo. Se evacuó el traslado respecto de la excepción de pago interpuesta, dejándose su resolución para sentencia definitiva.

Se fijó el siguiente hecho no controvertido. Fecha de inicio, fecha de término y la causal aplicada, esto es, necesidades de la empresa, la remuneración del trabajador y que la demandada le pagó al trabajador los años de servicio y las indemnizaciones legales.

Estimando la existencia de hechos, sustanciales, pertinentes y controvertidos. El tribunal recibe la causa prueba fijando los siguientes puntos:

1.- Fundamento del despido, hechos y circunstancias relacionados al mismo. Contenido de la carta de despido y efectividad de los hechos allí descritos, cumplimiento de las formalidades legales respecto del envío de la misma.

2.- Efectividad de adeudar la demandada al actor las siguientes prestaciones: feriado legal y/o proporcional, cotizaciones de seguridad social. En la afirmativa montos que se adeudan.

Cuarto. Incorporación de medios probatorios. Que en audiencia de juicio las partes incorporaron sus medios de prueba. La parte demandada incorporó, prueba documental consistente en: Contrato de Trabajo de fecha 13 de enero de 2005. 2. Declaración, Transacción, Recibo y Finiquito. 3. Comprobante de pago. 4. Carta de aviso de término de la relación laboral de fecha 30 de noviembre de 2023 con su respectivo comprobante de envío por correo y comprobante de aviso para terminación del contrato de trabajo emitido ante la Dirección del Trabajo, y su respectiva liquidación. 5. Certificado de cotizaciones previsionales 6. Solicitud de feriado legal de doña Patricia Isabel Escudero Álvarez, de los años 2021, 2022 y 2023. 7. Set de 59 finiquitos de trabajadores desvinculados por la causal de necesidades de la empresa durante el periodo abril 2023 - junio 2023. 8. Set de 11 finiquitos de trabajadores desvinculados por la causal de necesidades de la empresa durante el periodo junio 2023 – septiembre 2023. 9. Set de 5 comprobantes de pago de cotizaciones previsionales emitidos por la ACHS 10. Carta de aviso de término de contrato de prestación de servicios remitida por el cliente “La Araucana”, de fecha 15 de noviembre de 2022. 11. Carta de aviso de terminación parcial de Contrato de Prestación de Servicios de fecha 03 de enero de 2020 remitida por el cliente Empresa el Mercurio S.A.P. 12. Carta de aviso de término anticipado de contrato licitación plataformas técnicas – proceso de compras N°18018510 de fecha 31 de marzo de 2020. 13. Carta de aviso de



término anticipado de contrato de fecha 12 de abril de 2021 emitida por la Cámara de Comercio de Santiago. 14. Carta de aviso de término anticipado de contrato de fecha 16 de abril de 2021, licitación servicios Cross Seling Caracterizado proceso de compras N°20003436 remitida por el cliente Telefónica. 15. Carta de aviso de término de contrato de prestación de servicios remitida por el cliente Parque Arauco S.A. de fecha 16 de junio de 2021. 16. Carta de aviso de término de contrato de prestación de servicios de fecha 30 de julio de 2021 remitida por Empresa el Mercurio S.A.P. 17. Carta de fecha 12 de agosto de 2022, Ref: Término de Contrato remitida por Sociedad de Recaudación y Pagos de Servicios Limitada. 18. Carta de fecha 06 de octubre de 2022 remitida por Telefónica Chile en la cual se informa el cierre de las plataformas. 19. Correo electrónico de fecha 14 de junio de 2023, asunto: “Término Campaña Seguro Automotriz BCI Seguros – Atento Chile. 20. Correo electrónico de fecha 04 de julio de 2023, asunto: “Término Campaña Seguro Vida y Salud BCI Seguros – Atento Chile. 21. Término de contrato y finiquito con Falabella Retail S.A. de fecha 02 de febrero de 2023. 22. Carta de fecha 30 de junio de 2023, asunto: “Término del servicio de agendamiento del contrato de prestación de servicios de centro de llamadas de fecha 06 de junio de 2018. 23. Comunicación de fecha 28 de febrero de 2023, referencia: “Notificación de término del proceso de licitación de contact center regional y término del servicio contact center supermercados. 24. Carta de modificación de contrato de arrendamiento de oficinas ubicadas en calle Condell, comuna de Valparaíso, de fecha 7 de enero de 2022. 25. Carta de terminación de contrato de arrendamiento de oficinas ubicadas en calle Vicuña Mackenna N°1348, Ñuñoa. 26. Listado comparativo de proveedores de Atento Chile S.A correspondiente a los años 2022 y 2023. 27. Carta de aviso de término de contrato de prestación de servicios de fecha 07 de diciembre de 2022 remitida por Empresa Electrolux Chile S.A. 28. Impresión de pantalla del portal web <https://elpais.com/chile/>, El País, donde consta la noticia: “Atento se hunde en Bolsa tras anunciar que sus acciones se extinguen en una reestructuración”. 29. Informe comparativo “Análisis de dotación Atento Chile S.A. años 2018 a 2023”. 30. Balance tributario de Atento Chile S.A. correspondiente a los periodos 2020 a 2022. 31. Capital propio tributario de Atento Chile S.A. correspondiente a los periodos 2020 a 2023. 32. Comprobante de Cumplimiento de Declaración Libro de Remuneraciones Electrónico, del año 2022, 2023 y 2024.

Testimonial. Previo juramento comparece: 1. Santiago Saenz, Rut: 24.793.138-4. Expone. 2. Anabella Moreira Moreira, Rut: 26.160.159-1. Expone.

A su vez la parte demandante incorpora documental: 1. Contrato de trabajo de fecha 01 de febrero 2021. 2. Anexo de contrato “acuerdo de teletrabajo” de



fecha 01 de junio de 2023. 3. 02 certificados emitido por empleador de fecha 01 de diciembre de 2023. 4. Carta de aviso de termino de contrato de trabajo de fecha 30 de noviembre de 2023. 5. Certificado de cotizaciones de salud pagadas emitido por Isapre Cruz blanca de fecha 12 de diciembre de 2023. 6. Detalle deuda de cotizaciones emitido por Isapre Cruz Blanca de fecha 12 de diciembre de 2023. 7. 03 liquidaciones de remuneraciones de los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2023. 8. Declaración, transacción, recibo y finiquito de contrato de trabajo de fecha 06 de diciembre de 2023, suscrito con reserva de derechos con fecha 19 de diciembre de 2023. 9. Captura de pantalla de oferta de trabajo de Atento Chile SA para ejecutivo Call center soporte técnico/45 horas. 10. Captura de pantalla de fecha 18 de enero de 2024, que contiene oferta de trabajo de Atento Chile S.A. “ejecutivo soporte técnico call cente- Santiago Centro/ modalidad mixta” (de hace 02 días). 11. Captura de pantalla de aplicación de mensajería instantánea WhatsApp, de conversaciones sostenida en grupo “Equipo calidad y proc” de fecha 13 de octubre de 2023; junto a dos capturas de pantalla que dan cuenta de los integrantes del grupo. 12. Captura de pantalla de aplicación de mensajería instantánea WhatsApp, de conversación sostenida entre la actora y el contacto “Ronald” que contiene audio que se acompaña en otros medios de prueba, de fecha 13 de octubre de 2023; junto a captura de pantalla que da cuenta de número de teléfono +56 9 6849 9032.

Exhibición de documentos Contratos de trabajo y anexos suscritos con Patricia Isabel Escudero Álvarez del periodo comprendido entre enero de 2005 a noviembre de 2023, ambos meses incluidos. 2. Liquidaciones de remuneraciones debidamente suscritas por Patricia Isabel Escudero Álvarez, del periodo comprendido entre enero a noviembre de 2023, ambos meses incluidos. 3. Comprobantes de otorgamiento de feriados debidamente suscrito por Patricia Isabel Escudero Álvarez del periodo comprendido entre enero de 2021 a noviembre de 2023, ambos meses incluidos. 4. Descriptor de cargo de “analista de calidad y procesos COPC” (Registro de cargo o funciones y sus características técnicas esenciales, respecto del cargo del actor), en virtud delo dispuesto en el artículo 154 N°6 parte final del Código del Trabajo.

Quinto. Hechos acreditados y valoración de la prueba. Que apreciada la prueba rendida de acuerdo a las normas de la sana critica, esto es, respetando las razones jurídicas y simplemente lógicas, técnicas o de experiencia, en cuya virtud se ha asignado valor o se las ha desestimado, se ha tomado en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión en concordancia o conexión de las pruebas con que se han presentado en el proceso la cual resulta coherente y



armónica en sí misma como en conjunto es dable tener por acreditado lo siguiente:

1.- Que la actora presto servicios bajo subordinación y dependencia de la demandada Atento Chile S.A desde 13 de enero de 2005 hasta el 30 de noviembre de 2023, oportunidad en que fue desvinculada por decisión unilateral de su empleador el que invoco la causal prevista en el artículo 161 inciso 1° del Código del Trabajo, esto es, necesidades de la empresa.

2.- Que desde julio del año 2021 la actora desempeño las funciones de analista de calidad y procesos.

3.- Que la remuneración de la actora para los efectos del artículo 172 del Código del Trabajo asciende a la suma de \$ 1.286.331.

4.- Que la demandada Atento Chile S.A, remitió a la trabajadora demandante carta de despido al domicilio consignado en la actualización de contrato de trabajo de fecha 1 de julio de 2023, el ubicado en Las Pircas 982, casa 32, comuna de San Bernardo, comunicando la desvinculación a la Inspección del Trabajo a través de su página web.

5.- Que la actora suscribió finiquito con reserva de acciones el día 19 de diciembre de 2023, oportunidad en la que percibió por concepto de indemnización sustitutiva y su previo, la suma de \$ 1.286.331; por concepto de indemnización por años de servicio \$ 14.149.641; feriado legal y proporcional \$ 682.722 y le fue descontado por concepto del aporte del empleador al seguro de cesantía la suma de \$ 2.425.510.

Sexto. En cuanto a la justificación del despido. Que habiendo sido asentado en estos autos el cumplimiento por parte de la demandada de las formalidades del despido solo resta en determinar el fundamento de los hechos en los cuales el empleador basa la causal aplicada.

Al respecto el artículo 454 número uno del Código del Trabajo, dispone que en los juicios sobre despido corresponderá en primer lugar al demandado la rendición de la prueba, debiendo acreditar en juicio la veracidad de los hechos imputados en la carta de despido sin que pueda alegar otros hechos distintos, como justificativos del mismo.

Que en la carta de despido enviada a la trabajadora demandante se observa qué los hechos fundantes de la causal impetrada se basan exclusivamente en el escenario económico y financiero que atraviesa la empresa



demandada Atento Chile S.A, argumentando que los principales clientes de la compañía a saber Banco BCI, BCI seguros, GTD teleductos, La Araucana; Automóvil Club, Cencosud, Falabella entre otros, han solicitado la rebaja de los precios y disminuido el número de servicios contratados, lo que genera consecuentemente, una mengua de los ingresos de la empresa más no de los costos operacionales de lo misma.

Que, al analizar la prueba de descargo incorporada por la parte empleadora, esta apunta a probar el depreciado escenario económico mediante diversos correos electrónicos de clientes solicitando la eliminación de algunos servicios, listas de trabajadores despedidos y balance de la empresa de los últimos 3 años, mostrando una baja en el capital propio. Sin embargo, del análisis de la misma se vislumbra que, la demandada no logró demostrar la relación entre esta situación financiera y la necesidad de despedir a la trabajadora. Las pruebas aportadas no fueron suficientes para establecer un vínculo claro entre la reducción de los ingresos generales de la empresa y la decisión de rescindir el contrato laboral de la actora. En efecto, la doctrina y la jurisprudencia han señalado que la aplicación de esta causal debe cumplir con los siguientes requisitos: a) debe tratarse de una situación objetiva que afecte a la empresa, establecimiento o servicio; b) debe ser grave o de envergadura y permanente y c) debe existir relación de causalidad entre las necesidades de la empresa y la separación de uno o más trabajadores.

La justificación ofrecida por la empresa careció de detalles y evidencias concretas que explicaran cómo las pérdidas económicas impactaron directamente en la continuidad del empleo de la trabajadora. No se aportaron datos específicos ni análisis que mostraran de manera inequívoca que el despido era una medida necesaria e inevitable para mitigar las pérdidas financieras, y que aquellas revistan el carácter de permanente.

En el mismo sentido la jurisprudencia reciente de la Excelentísima Corte Suprema sobre este punto ha señalado: *“Que, por lo expuesto, se debe concluir que la causal de despido reglada en el inciso primero del artículo 161 del Código del Trabajo, exige la concurrencia de aspectos técnicos o económicos, y al ser objetiva, no puede fundarse en la simple voluntad del empleador, sino que en situaciones graves que den cuenta que forzosamente debió adoptar procesos de modernización o de racionalización en el funcionamiento de la empresa, en circunstancias financieras adversas, como bajas en la productividad o cambios en las condiciones del mercado; tal como se sostuvo en las sentencias de contraste y en los fallos dictados por esta Corte en los autos Rol N°35.742-2017, 1.073-2018,*



76.715-2020 y 63.480-2021, por lo que no basta la simple decisión patronal para justificar la desvinculación del dependiente, puesto que se requiere de una razón adicional, grave y exterior a su intención para sostenerla, conjunto de exigencias que en este caso no concurren”.

Que atento al razonamiento anterior se concluye que la demandada no logró probar el juicio los hechos fundantes de la causal de despido invocada, por ende el despido de la trabajadora deberá ser declarado improcedente, acogándose por tanto, la demanda.

Séptimo. En cuanto a las indemnizaciones reclamadas. Que la actora reclama el pago de la indemnización sustitutiva de aviso previo e indemnización por años de servicio. Al respecto de acuerdo a lo asentado en la consideración antecedente la actora suscribió finiquito con fecha 19 de diciembre del año 2023, recibiendo la suma de \$ 1.286.331, por concepto de indemnización sustitutiva aviso previo y la suma de \$ 14.149.641 por concepto de indemnización por años de servicio, por lo tanto, ambas indemnizaciones ya fueron canceladas, por que deberá acogerse la excepción de pago a ese respecto.

Octavo En cuanto al feriado legal y proporcional demandado. Que la actora demanda el pago de la suma de \$ 1.283.116 equivalentes a 20 días.

Que, de acuerdo a los certificados de feriados suscritos por la trabajadora, al momento de la desvinculación, se le adeudaba por concepto de feriado legal y proporcional, 15.78 días, equivalentes \$ 674.874, por tanto, al haber sido cancelado la suma de \$682.722, al suscribir el finiquito, la compensación por concepto de feriado legal y proporcional fue saldada.

Atendido lo anterior la excepción de pago será acogida.

Noveno. En cuanto al pago de las cotizaciones salud adeudadas. Que conforme a certificado emanado de Isapre Cruz Blanca, a la actora se le adeuda por concepto de diferencia de cotizaciones del mes de septiembre del año 2022 la suma de \$24.871.

Decimo. Que toda la prueba incorporada ha sido analizada de acuerdo a las reglas de la sana crítica y aquella no mencionada en nada hace variar los previamente asentados.

Por estas consideraciones y, visto además lo dispuesto en los artículos 1, 5, 7, 41, 58, 160, 162, 168, 172, 173, 425, 453 y 454, 456, 459 y siguientes, del Código del Trabajo y demás normas legales vigentes, SE RESUELVE.

I.- Que se acoge la excepción de pago interpuesta por la demandada Atento Chile S.A., respecto de la indemnización sustitutiva de aviso previo, indemnización por años de servicio y compensación por feriado legal y proporcional.



II.- Qué se rechaza la excepción de pago interpuesta por la demandada Atento Chile SA respecto de cotización de salud en Isapre Cruz Blanca correspondiente al mes de septiembre de 2022.

III.- Que se acoge la demanda interpuesta por doña Patricia Isabel Escudero Álvarez, cédula nacional de identidad 10.693.216-6, en contra de Atento Chile S.A rol único tributario 96.895.220-k, representada legalmente por don Santiago Luis Sáenz Asprea, previamente individualizados y se declara que el despido de la trabajadora demandante, ocurrido con fecha 30 de noviembre del año 2023 es improcedente; en consecuencia, se condena a la demandada a pagar a la actora lo siguiente:

a) \$ 4.244.892, por concepto de recargo del 30% de la indemnización por años de servicio.

IV.- Que la suma antes señalada deberá ser pagada con los intereses y reajustes que prescribe el artículo 173 del Código del Trabajo.

V.- Que se condene a la demandada a enterar en Isapre Cruz Blanca la diferencia por concepto de cotización del mes de septiembre del año 2022, por la suma de \$24.871.

VI.- Que no habiendo sido ninguna de las partes completamente vencida cada parte pagará sus costas.

VII.- Ejecutoriada que sea la presente resolución, cúmplase con lo dispuesto en ella dentro de quinto día, de lo contrario remítanse los antecedentes al Juzgado de Cobranza Laboral y Previsional de Santiago para su cumplimiento compulsivo.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

RIT : O-8492-2023

RUC : 23- 4-0534789-K

Pronunciada por don (ña) EMA DEL PILAR NOVOA MATEOS, Juez Titular del Primer Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.

En Santiago a seis de agosto de dos mil veinticuatro, se notificó por el estado diario la sentencia precedente.



1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago

San Martín #950 Santiago – Fono 02-9157000

Corre



BCWYXPMXWF

jud.cl

A contar del 07 de abril de 2024, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>