

Valdivia, diecisiete de mayo del año dos mil veinticuatro.

VISTOS, OIDOS:

PRIMERO: Comparece a este tribunal en causa RIT O-112-2023 doña CASTRO MARÍA ALEJANDRA MUÑOZ BARRÍA, operadora de servicio integral, domiciliada en Ignacio de la Carrera número 380 de la comuna de Valdivia, demandando de despido indebido y cobro de prestaciones laborales a su ex empleadora la empresa SOCIEDAD DE RECAUDACIÓN Y PAGO DE SERVICIOS LIMITADA, persona jurídica del giro de su denominación, Rut: 78.053.790-6, representada legalmente por doña Pilar Ugarte Uribe, o por quien corresponda conforme el artículo 4 del Código del Trabajo, ignoro profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Miraflores número 383 Piso 22 de la comuna y ciudad de Santiago, a fin de que se declare que su despido ha sido indebido y se condene a la demandada al pago de las prestaciones que cobra en consideración a los siguientes antecedentes de hecho y fundamentos de derecho que expone.

“I. CUESTION DE COMPETENCIA.-

Según lo señala el artículo 423 del Código del Trabajo, “será juez competente para conocer de estas causas el del domicilio del demandado o el del lugar donde se presten o se hayan prestado los servicios...”. De esta forma y teniendo presente que los servicios fueron prestados en 9 años en la comuna de Castro y 4 en la comuna de Valdivia, el Tribunal de SS. es plenamente competente para conocer de la presente causa.-

II. RELACION CIRCUNSTANCIADA DE LOS HECHOS.

Que, con fecha 19 de octubre de 2009 comencé a trabajar para la demandada, primero con contrato a plazo fijo para luego pasar a contrato indefinido.

Mi remuneración a efectos del artículo 172 del Código del Trabajo asciende a la suma de \$1.259.906.-

Con fecha 14 de febrero de 2023 fui despedida por la causal del artículo 160 número 7 del Código del Trabajo, esto es, incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato, donde, tal como se desarrollará con mayor detalle, básicamente se me hace responsable por haberse pagado 6 cheques con firma disconforme, en la caja de Servipag donde yo me desempeñaba.

Así, luego de más de 13 años de servicios, de una manera totalmente injusta y alejada de los requisitos que establece la causal, se me despide sin indemnización alguna y por una de las causales más repudiadas establecidas en el Código del Trabajo.

Realmente S.S., la forma en que fui tratada por mi ex empleadora, la responsabilidad que se me atribuye y la determinación de mi desvinculación se contraponen absolutamente con lo que fueron mis más de 13 años en que me dediqué por completo a la empresa.

De hecho, tal como se acreditará en la etapa procesal correspondiente, era considerada una trabajadora ejemplar, lo cual lo señalo no simplemente de una forma nominal, sino que en tres oportunidades fui elegida por la empresa como Trabajadora Espíritu Servipag, habiendo sido el último reconocimiento en diciembre de 2022 “por representar en su día a día los valores corporativos: compromiso, calidad de servicio, altos estándares éticos, respeto por las personas e innovación.”.



Por ello me entregaron diploma y una gift card para utilizarla en tienda virtual de la empresa, además de utilizar mi experiencia como ejemplo a trabajadores de distintas sucursales del país.

DE MI DESVINCULACIÓN.

En razón de que mis funciones se desarrollaban en una caja de Servipag, entre otros múltiples documentos, el día 23 de diciembre del 2022 cambié dos cheques del Banco BCI, uno por \$298.000.- y el otro por \$300.000.- El día 24 de diciembre 2022 cambié cuatro documentos de la misma empresa por \$300.000.- cada cheque.

Así, estos 6 cheques que eran de una misma empresa, totalizaban una suma de \$1.798.000.- Pues bien, con fecha 26 de diciembre de 2022, doña Claudia Malverde, tesorera en ese entonces de la Sucursal de Valdivia, me llama por anexo y me pide acercar los cheques al CRP ubicado en calle Arauco 331, locales 1 y 4 de la Galería, ya que el Banco BCI estaba pidiendo las imágenes porque al parecer se trataba de cheques robados.

Luego de ello, seguí trabajando normal hasta el día 27 de enero 2023 cuando mi jefa de Temuco, doña Elina Saldías, me llama por videollamada para informarme que debía salir de caja porque la conclusión que había tomado una comisión investigadora decía de que los documentos no coincidían con la firma del titular y por tanto, posteriormente vendría un periodo de investigación hacia mi persona entre ellos, recursos humanos, fraude etc.

Es así, como tuve que hacer entrega de mi caja a la tesorera doña Claudia Malverde, entregándole mis fondos y timbre de caja auxiliar ubicada en Líder de Valdivia. Desde el lunes 30 de enero 2023 asistí al CRP ubicado en Arauco 331 con un permiso especial con goce de sueldo.

Finalmente, con fecha 14 de febrero de 2023 se me hace entrega de despido por la causal del artículo 160 número 7 del Código del Trabajo, esto es incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato. Desde luego debo señalar que yo no incumplí ninguna de mis obligaciones.

Los cheques que fueron cobrados en días distintos, no tenían orden de no pago, lo cual es un elemento importante, ya que la empresa está en línea con el Banco, porque, al no haberse dado aviso de robo a la institución bancaria, no había forma de saber que los documentos eran robados.

En efecto, yo revisé los cheques bajo el ultravioleta para verificar que no fueran falsos clonados, adulterados y la firma que para mí era igual. Más allá de lo que pueda establecer un reglamento interno de una empresa, si finalmente la firma era o no era del titular de la cuenta del Banco BCI, ello en caso alguno puede ser entendido como el cumplimiento o incumplimiento de obligaciones por parte de la trabajadora.

El sistema computacional de la empresa no generó alerta para el pago de los cheques y un análisis visual de la firma daba cuenta que la firma correspondía a la registrada. Así, no se le puede exigir el estándar de un peritaje caligráfico a una trabajadora que se desempeña en una caja, donde se realiza un simple cotejo de firma, lo cual es una labor que se realiza en Servipag, pero que en estricto rigor debiese ejecutarse en los correspondientes bancos, por lo mismo, no siendo una labor propia de la empresa, es que se tienen montos máximos para cambio de cheques, lo cual tampoco es algo que se haya incumplido en ese caso.



Quiero dejar en claro que me hicieron un daño moral grande. Yo amaba mi trabajo tanto que nunca quise acogerme al retiro programado cuando cumplí los 10 años de servicio en la empresa y quise seguir trabajando. A pesar de los años siempre puntual es más era la primera en llegar. Jamás le falté el respeto a nadie ni a los clientes ni a mis compañeros ni a mis jefes siempre Leal y con buena disposición de aprender y de enseñar a los demás, en reconocimiento a estos valores me escogieron en tres oportunidades con el premio espíritu Servipag el último adquirido en diciembre del 2022, lo cual estimo, debe ser considerado en juicio, toda vez que en cualquier caso, debe existir una contextualización de los despidos, donde debe existir una ponderación de las diversas circunstancias que permitan también valorar la proporcionalidad en las medidas que pueda adoptar un empleador.

Con fecha 21 de febrero de 2023 presenté reclamo ante la Inspección del Trabajo, habiéndose celebrado el correspondiente comparendo de conciliación el 15 de marzo de 2023.

III.- INJUSTIFICACION DEL DESPIDO. –

Nuestro ordenamiento jurídico laboral consagra, en relación con el término del vínculo contractual, un sistema de estabilidad relativa en el empleo, en virtud del cual el empleador sólo podrá poner término al contrato cuando concurren determinadas causas legales, las que deberán ser invocadas y fundamentadas en la carta de aviso.

Dicha formalidad encuentra su fundamento en la protección del legislador a la estabilidad y continuidad de la relación laboral, atendido que ello confiere una protección especial al trabajador, que de otra forma sería inexistente, razón por la cual el término del contrato de trabajo es considerado como una situación excepcional, que debe fundarse en una justa causa.

Sin perjuicio de lo ya dicho, corresponde agregar que la causal invocada por la demandada, no sólo no se ajusta a derecho, sino además es arbitraria e injustificada, careciendo no tan sólo de mérito fáctico y legal, sino además carece completamente de motivo plausible. No existe el incumplimiento que se me imputa, ni mucho menos existe una gravedad de hechos que permita poner término a una relación laboral.

Asimismo, ante cualquier pérdida o estafa de la que pueda ser objeto la empresa, se cuenta con seguros asociados, de manera que no existe perjuicio para la demandada. Trabajé más de 13 años en la empresa demandada y jamás tuve problemas con nadie, siempre mantuve una conducta intachable, tanto como trabajador y como persona. Por su parte debemos tener presente que yo no he incumplido nada y de existir o probarse algún error en mi actuar, en ningún caso puede ser considerado como grave.

No sería grave, reiterado, ni proporcional. Además de no existir perjuicio. De acuerdo a las reglas del onus probandi, corresponde al empleador acreditar los presupuestos fácticos constitutivos de la causal que invoca, y dicha prueba sólo podrá recaer en los hechos invocados en la misma. Así lo dispone el artículo 454 número 1 del C.T., que ordena que la prueba en los juicios de despido recaer en quien lo ha generado y solo podrá dirigirse a la acreditación de 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”.



El perdón de la causal en la jurisprudencia.

Se define el perdón de la causal como “la prerrogativa del empleador en orden a no poner término a la relación laboral cuando el trabajador hubiere incurrido en una causal que pudiere justificar su despido”. Para que sea aplicable el perdón de la causal debe existir una conducta expresa o tácita del empleador de no ejercer su potestad disciplinaria para provocar el despido.

Al respecto se ha resuelto que “las infracciones que configuran una causal de despido debe ser contemporáneas con éste....” (Corte de Concepción, 16.04.1985, Rol 166-84). Es decir, no se puede estimar bajo ningún punto que la espera de más de un mes para sancionar sea contemporánea con los hechos que dan lugar a él.

Otro fallo de la Corte de Apelaciones de Valparaíso, establece:

“Quinto: Que se advierte, por parte del empleador, una actitud de pasividad frente a las conductas en que incurrió la trabajadora que importan una causal de terminación del contrato de trabajo, específicamente, la del numero 3° del artículo 160 del Código Laboral; tal pasividad que se prolongó durante un lapso razonable, como son cerca de sesenta días, trae como consecuencia la ineficacia del despido por estimarse que ha operado el llamado “perdón de la causal”, por cuanto no accionó oportunamente solicitando el desafuero de la demandada, ocurriendo que, en la demanda incoada en estos antecedentes laborales, basa el despido en conductas pretéritas de la trabajadora”. (Rol I. C. 220-2013).

Sobre el mismo punto, nuestra Corte Suprema ha resuelto que “no puede el empleador conservar o reservar el derecho al despido para el momento que lo estime conveniente” (22-12-1983).

Otro ejemplo lo da un fallo de nuestra Corte Suprema. Se trata del caso de haber el empleador estado en conocimiento de situaciones que podían dar pábulo a un despido, se conmina al trabajador a adoptar las medidas tendientes a regularizar su situación, caso en el cual malamente la empresa puede justificar el despido sobre la base de tales hechos conocidos y en la práctica, aceptados por ella (Corte Suprema, rol 3531-2003). Luego, en Unificación de Jurisprudencia rol 12.514 de 2013 se ha resuelto:

“3° Que el “perdón de la causal”, también denominada “condonación de la falta”, es una institución elaborada por la doctrina laboral a partir de dos ideas o nociones, a saber, la de “reconocimiento de la voluntad presunta” y la de “consolidación de las situaciones”, pues si el empleador nada hace para sancionar la falta o inconducta perpetrada por el trabajador dentro de un período más o menos inmediato o cercano a su comisión, se presume su voluntad de perdonarla. Lo que también ocurre si aplicó una sanción de menor entidad, caso en el que se entremezclaría con el principio “non bis in ídem”.

Dicho postulado doctrinario es plenamente aceptado en sede judicial, pues se ha sostenido que si no se materializa el despido inmediatamente después de la falta, se debe entender que el empleador renunció tácitamente a la aplicación de la causal de término de contrato de trabajo; también que es atendible y lógico que la parte empleadora, afectada o perjudicada por una determinada actuación subsumible en alguna de las causales de caducidad contempladas en el mencionado artículo 160, debe provocar con prontitud la extinción del vínculo laboral, de



lo contrario debe desestimarse por improcedente para poner término al contrato de trabajo, entendiéndose que ha operado una suerte de “perdón” de la causal de exoneración.

Para finalizar, en fallo reciente de la I.C. de Concepción, Rol 200-2015 Reforma Laboral, se resolvió: “En opinión de estos sentenciadores al haber ocurrido tales hechos el día 11 de diciembre de 2014, y al haber notificado el 16 del mismo mes al trabajador de la medida de amonestación, aplicada por el Comité Paritario de Seguridad de la empresa, quedó en evidencia que la empleadora estaba en condiciones de despedir al trabajador, inmediatamente, puesto que entre esta última fecha y la del despido efectivo esto es el 5 de enero de 2015 no medió ninguna otra circunstancia nueva determinante para adoptar dicha decisión.

Si a lo anterior se agrega la circunstancia cierta, no discutida, que el demandante fue objeto de la sanción de amonestación por parte del Comité Paritario de Higiene y Seguridad de la empresa, induce a concluir que esa fue la sanción que la empleadora decidió imponer al trabajador al quinto día después de ocurridos los hechos que la motivaron, por lo tanto, al volver a sancionarlo semanas después con la máxima sanción que contempla el ordenamiento jurídico laboral, esto es, el despido sin derecho a indemnización alguna, se traduce en una decisión tardía y redundante puesto que se basa como ya se dijo en la misma falta atribuida al trabajador.

18°) Que, “el perdón de la causal” de despido, recoge el criterio de la Recomendación N° 119 de la Organización Internacional del Trabajo, según la cual “debería considerarse que el empleador ha renunciado a su derecho de despedir a un trabajador por falta grave si no ha adoptado esta medida dentro de un plazo razonable, una vez enterado de la falta cometida” (Enrique Barros Bourie. Contratos. Editorial Jurídica de Chile, Primera Edición, pág. 195)”.

Así queda claramente establecido que si el empleador, no procede con prontitud al despido, o renuncia tácita o expresamente a su ejercicio, se configura el perdón de la causal, tal como se invoca también en esta causa, ya que estimamos que respecto de un hecho de fecha 26 o 27 de diciembre de 2022, no se puede tomar la decisión de desvinculación 50 días después.

IV. PRESTACIONES DEMANDADAS.

Como consecuencia de lo anterior, la empresa demandada debe cancelarme a lo menos, las siguientes prestaciones:

- a) Indemnización por falta de aviso, prevista en el artículo 162 inciso tercero del Código del Trabajo, equivalente a la última remuneración mensual devengada, ascendente a la suma de \$1.259.906.-
- b) Indemnización equivalente a treinta días de la última remuneración mensual devengada por cada año de servicio y fracción superior a seis meses, según artículo 163 inciso segundo del Código del Trabajo, ascendente a la suma de \$13.858.966.-
- c) Aumento del 80% de la indemnización por años de servicio, de conformidad a lo previsto por el artículo 168 inciso primero letra c del Código del Trabajo, lo que alcanza a la suma de \$11.087.172.-
- d) Todo lo anterior con los reajustes e intereses correspondientes según lo prevenido por el artículo 173 del Código del Trabajo, y
- e) El pago de las costas de la causa.



POR TANTO, SÍRVASE SS. tener por interpuesta demanda de despido indebido, carente de causal y cobro de prestaciones laborales en contra de la empresa SOCIEDAD DE RECAUDACIÓN Y PAGO DE SERVICIOS LIMITADA, representada legalmente por doña Pilar Ugarte Uribe, o por quien corresponda conforme el artículo 4 del Código del Trabajo, todos ya individualizados, acogerla a tramitación, y en definitiva declarar:

A) Que mi despido es indebido.

B) Que, la demandada debe pagarme las prestaciones e indemnizaciones señaladas en el punto IV del cuerpo de la demanda, de la forma que allí se determina o en los montos y aumentos que US., de acuerdo al mérito del proceso establezca, con los reajustes e intereses correspondientes, con expresa y ejemplar condena en costas.”

SEGUNDO: Por su parte comparece, don Pedro Matamala Souper, abogado, por la demandada Sociedad de Recaudación y Pago de Servicios Limitada, en autos laborales seguidos bajo procedimiento de aplicación general caratulados “Muñoz con Sociedad de Recaudación y Pago de Servicios Limitada”, causa Rit O-112-2023, a S.S. contestando la demanda de despido indebido y cobro de prestaciones laborales interpuesta, oponiéndose a todos los hechos expuestos en la demanda con excepción de aquéllos que se admitirán expresamente, solicitando, que la demanda sea rechazada en todas sus partes, con expresa condenación en costas, según las consideraciones de hecho y de derecho que pasa a exponer.

“CAPÍTULO PRELIMINAR RESUMEN DEL CASO.

Los argumentos principales de esta contestación son:

1. La actora era una trabajadora con experiencia en el cargo, desempeñando funciones de Operadora de Servicio Integral (OSI) de Servipag durante más de 13 años.
2. El Operador de Servicios Integral tiene el deber de administración y custodia respecto de los dineros de las cajas y sucursal, lo que no fue observado por la señora Muñoz.
3. La demandante incumplió gravemente sus deberes y obligaciones al soslayar el Procedimiento de Cambio de Cheque, en particular, el cotejo de firmas con respecto a los instrumentos que se le presentan.
4. A raíz de una denuncia efectuada por los Bancos BCI, se inició una investigación, conocida por la demandante, la que concluyó que la señora Muñoz, los días 26 y 27 de diciembre de 2022, realizó el pago de cuatro cheques, que en su conjunto ascendían a la suma de \$1.798.000, en circunstancias que éstos tenían una firma claramente disconforme con aquella que daba cuenta el sistema respectivo.
5. Los hechos en los que incurrió la actora causaron un perjuicio real y efectivo a la empresa, debido al evidente incumplimiento de 2 los protocolos con que cuenta la Compañía sobre la materia y al reembolso de los montos en cuestión que debieron restituirse a las instituciones bancarias que se señalaron.
6. En subsidio, se interpone excepción de compensación por los dineros perdidos.
7. Se controvierte la base de cálculo.

CAPÍTULO PRIMERO. HECHOS CONTROVERTIDOS Y NO CONTROVERTIDOS.

Título Primero.

Hechos reconocidos.



1. Fecha de inicio de la relación laboral. Es efectivo que mi representada celebró un contrato de trabajo con la demandante con fecha 19 de octubre de 2009, según da cuenta el respectivo contrato de trabajo.

2. Funciones desempeñadas por la actora. Es efectivo que la señora Muñoz detentaba el cargo de Operadora de Servicio Integral (OSI). En este sentido, la actora era una profesional que realizaba labores concretas y específicas, especializadas en su área, tal como se detallará posteriormente en esta presentación.

3. Pago de cheques con firma disconforme. Es efectivo que la actora, con fecha 26 de diciembre de 2022, procedió a pagar 02 cheques pertenecientes al Banco de Crédito e Inversiones (BCI), correspondientes a los números de serie 6310883 y 6310884, uno por la suma de \$298.000 y otro por \$300.0000; mientras que el 27 de diciembre del mismo año procedió al pago otros cuatro cheques pertenecientes al Banco de Crédito e Inversiones, números de serie 6310885, 6310886, 6310887 y 6310889, todos por la suma de \$300.000. Luego, en total, los seis cheques pagados por la actora, en su conjunto, representaban un monto de \$1.798.000.

Según se expone, los cheques presentaban firmas manifiestamente disconformes a aquellas que se registraban para estos efectos, lo que debía llevar a la demandante – necesariamente – al rechazo del pago.

4. Investigaciones llevadas a cabo por la Compañía. Es efectivo que la Compañía, tras recibir la denuncia por parte de Banco BCI, inició una investigación a cargo del área de Recursos Humanos para determinar a él o la cajero/a responsable de las transacciones. Asimismo, se llevó a cabo de forma paralela una investigación a cargo del área de Prevención de Fraudes de la empresa, que tuvo por objeto esclarecer los hechos que habían tenido como consecuencia el pago de los cheques a los que se ha hecho referencia.

Las diligencias que se llevaron a cabo concluyeron fehacientemente que la actora había actuado con manifiesta negligencia y apartándose de los procedimientos y protocolos establecidos para estos efectos. En particular, pudo apreciarse que las firmas que presentaban los cheques eran notoriamente distintas a aquéllas que figuraban en sistema.

5. Existencia de permiso con goce de remuneración.

Es igualmente reconocido por la actora que la empresa acordó con la Sra. Muñoz, un permiso con goce de remuneración, para concretar la referida investigación.

6. Fecha y causal de despido invocada por la empresa.

Es efectivo que la actora fue despedida con fecha 14 de febrero de 2023, habiéndose invocado para estos efectos la causal contenida en el artículo 160 N°7 del Código del Trabajo, esto es, “incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato”.

La decisión anterior fue adoptada por Servipag luego de tomar conocimiento, a través de las denuncias efectuadas por el Banco BCI, que la demandante autorizó el pago de seis cheques con firma manifiestamente disconforme durante los días 26 de diciembre de 2022 y 27 de diciembre de 2022, habiéndose acreditado la responsabilidad de la actora a través de una investigación interna, en que se cotejaron las firmas que presentaban los instrumentos y aquélla que constaba en sistema, tratándose de rúbricas que – de manera evidente – no coincidían, lo que debía conllevar el rechazo de la operación.



7. Formalidades del despido. Se ha dado cumplimiento a las formalidades legales, y no existe cuestionamiento alguno al respecto en la demanda.

Título Segundo.

Hechos controvertidos.

1. Esta parte viene en controvertir todos los hechos que no se tengan como reconocidos. Solicitamos se tengan por 4 controvertidos todos los hechos contenidos en la demanda, y que no sean expresamente reconocidos en esta presentación.

2. Controvertimos que la remuneración de la actora sea la que señala en su demanda. La señora Muñoz refiere que su remuneración ascendería a \$1.259.906.

Lo anterior resulta abiertamente falso, toda vez que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 172 del Código del Trabajo, la real remuneración de la actora es de \$940.308, según el siguiente detalle: (copia cuadro resumen)

Vale precisar que únicamente han sido excluidos de este cálculo, aquellos haberes expresamente exceptuados por el artículo 172 del Código del Trabajo, por ejemplo, pagos por sobretiempo y beneficios o asignaciones que se otorguen en forma esporádica o por una sola vez al año.

3. No es efectivo que se haya iniciado una investigación en contra de la actora. Somos enfáticos en señalar que todos los procedimientos realizados por mi representada en el contexto de eventuales incumplimientos contractuales jamás han sido dirigidos en contra de los trabajadores, sino que son realizados con el único objeto de esclarecer los hechos, ejecutándose conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de la Compañía, y garantizando siempre el derecho al debido proceso entre las partes. Punto en el que igualmente desconcierta la demanda de la ex trabajadora, toda vez que pretende desconocer actos propios con la sola intención de configurar un despido supuestamente injustificado.

4. No es efectivo que la actora no haya incumplido ninguna obligación o una falta grave. Señalar lo anterior implica, derechamente, desconocer la obligación básica de cualquier Operador de Servicio Integral. El actuar de la señora Muñoz reviste la máxima gravedad, toda vez que ésta se encontraba en pleno conocimiento de cómo desarrollar sus funciones, y en concreto, cómo llevar a cabo el procedimiento de cambio de cheque. Además, no debemos perder de vista que los hechos que motivaron el término del contrato de la demandante guardan relación con el pago de seis cheques con firma disconforme en dos días distintos. Evidentemente no estamos ante una casualidad, sino que a un actuar negligente de la actora que se evidenció en dos jornadas de trabajo distintas.

5. No es efectivo que se le exija a la señora Muñoz un estándar de perito caligráfico. Así las cosas, no se requiere ningún conocimiento de peritaje caligráfico para determinar que dos firmas son totalmente distintas. En el caso de autos, las firmas cotejadas son manifiestamente disconformes, y con ese solo hecho, la actora según los procedimientos dispuestos, y que se acreditaran en juicio, no debía seguir con la transacción y tenía la obligación de abstenerse de pagar los cheques.

6. No es efectivo que proceda el perdón de la causal. Alega la señora Muñoz que mi representada dejó transcurrir cincuenta días entre los hechos que se le imputan y el término



del contrato, por lo que se configuraría el perdón de la causal en su despido. Lo anterior, no corresponde en caso alguno.

En primer lugar, y tal como se señala en la carta de despido, mi representada recibió la denuncia por parte del Banco BCI el día 09 de enero de 2023. Con esta información, Servipag debió realizar una investigación interna para lograr acreditar los hechos y tomar una decisión fundada.

La primera parte de esta investigación fue realizada por el área de Recursos Humanos de la empresa, la que concluyó con fecha 26 de enero de 2023, remitiéndose los antecedentes y conclusiones al área de Cumplimiento y Prevención de Fraudes de la Empresa. Con esta información, el área de Cumplimiento y Prevención de Fraudes inició una segunda investigación, la cual concluyó el 10 de febrero de 2023, siendo la actora despedida el 14 de ese mes.

El tiempo transcurrido entre el hecho y el despido de la demandante es del todo razonable si se tiene presente la cantidad de diligencias que a mi representada debió realizar para arribar a la conclusión de que debía poner término al contrato de trabajo de la señora Muñoz. A mayor abundamiento, en este proceso indagatorio se revisó en el sistema computacional todas y cada una de las operaciones realizadas por la actora. También se solicitaron y revisaron las cámaras de seguridad del local, se verificaron las capacitaciones recibidas por la trabajadora involucrada, existieron conversaciones con testigos, entre muchas otras gestiones tendientes a establecer eventuales responsabilidades en los incumplimientos detectados.

Como se puede apreciar, no es un procedimiento que se realice de manera superficial, es por ello que tampoco es un trabajo expedito: requiere el tiempo que sea necesario para arribar con certeza a una conclusión, lo que, además ha sido debidamente acogido por los Tribunales con anterioridad, y no siendo efectivo que se haya configurado el perdón de la causal. Pareciera que la trabajadora buscaba que la empresa realizara la investigación de forma negligente al igual como ella ejerció sus funciones.

7. No es efectivo que el despido de la actora sea injustificado. A la luz de lo expuesto, no puede sino concluirse que el despido de la actora resulta plenamente ajustado a derecho y que la falta laboral en la que incurrió es subsumible dentro de la causal de caducidad contenida en el artículo 160 N° 7 del Código del Trabajo, revistiendo de la gravedad y entidad suficientes para estos efectos.

CAPITULO SEGUNDO.

EXCEPCIONES Y DEFENSAS.

Título Primero.

Opone excepción de compensación.

1. Excepción de compensación.

En el evento improbable que Su Señoría acoja en todo o en alguna de las partes la demanda interpuesta por la señora María Muñoz, oponemos excepción de compensación por el monto de dinero que actualmente adeuda a mi representada, esto es, la suma total de \$1.798.000.- que corresponde a la suma de los seis cheques con firma evidentemente disconforme que la actora pagó en su caja, y que mi representada ha debido reembolsar al Banco BCI.



Lo anterior, debido a que la demandante incumplió gravemente la adecuada administración y custodia de valores asignados a su persona, al transgredir el Procedimiento de Cambio de Cheque de la empresa, cuyo contenido era vastamente conocido por la señora Muñoz.

Además, el actuar de doña María Muñoz representa una falta grave a las obligaciones contractuales, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Manual del OSI, descripción del cargo, y contenido ético y jurídico del contrato, generando un perjuicio real y efectivo a la empresa, tal como se acreditará en este proceso. Las características de la deuda es que es líquida, actualmente exigible y su acción no está prescrita para el cobro.

2. Teoría Legal.

Nuestra legislación vigente permite la compensación a la luz de los artículos 1655 y siguientes del Código Civil, con los correspondientes reajustes, intereses y recargos de conformidad al artículo 63 del Código del Trabajo, todo ello se solicita por este acto, según la cantidad adeudada y en el evento que Su Señoría acoja total o parcialmente las peticiones formuladas en la demanda.

3. Apoyo jurisprudencial a la excepción de compensación. En sentencia dictada, con fecha 15 de noviembre de 2013, por el Juzgado de Letras del Trabajo de San Bernardo, en causa Rit O-267-2013, se acogió la excepción de compensación interpuesta por los mismos motivos que se señalan en esta presentación.

En su considerando Décimo Quinto se establece: “Ese monto de \$241.211 es entonces responsabilidad de la demandante y deberá ser deducido de las prestaciones que se declaren, acogiendo la excepción de compensación en ese monto”.

A mayor abundamiento, encontramos la sentencia dictada, con fecha 19 de abril de 2016, por el 1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago, en causa Rit O-401-2016, donde se acogió la excepción de compensación interpuesta por los mismos motivos que se señalan en esta presentación. Al final del considerando octavo, establece que “Que SE ACOGE la demanda reconvencional interpuesta por SOCIEDAD DE RECAUDACION Y PAGOS DE SERVICIOS LTDA. (SERVIPAG) (...) se condena a la demandada reconvencional al pago de la siguiente prestación: - la suma de \$91.309.500 pesos por reparación por las pérdidas sufridas por la empresa por incumplir el contrato de trabajo”.

4. Excepción procedente.

Existiendo el hecho de la pérdida por el pago de seis cheques con firma evidentemente disconformes, siendo responsable la señora Muñoz, y ocurriendo el hecho durante su prestación de 8 servicios, la responsabilidad de la actora tan evidente como inexcusable. De modo que, Su Señoría, se cumplen con todos los estándares para ser acogida esta excepción.

Título Segundo.

Defensa de mala fe, demanda temeraria y abuso del Derecho.

1. Demanda presentada es temeraria. En virtud de lo que será expuesto, la demanda interpuesta por la actora resulta temeraria e infundada, además de atentar contra la buena fe procesal y constituir un claro abuso del derecho.

2. El principio de buena fe es uno de los principios formativos del procedimiento. El artículo 425 del Código del Trabajo, en el capítulo II sobre los Principios Formativos del Proceso y del



Procedimiento en juicio del Trabajo dispone que "los procedimientos del trabajo serán orales, públicos y concentrados.

Primarán en ellos los principios de inmediación, impulso procesal de oficio, celeridad, buena fe, bilateralidad de la audiencia y gratuidad". De este modo, nuestro ordenamiento jurídico procesal en juicios del trabajo, al reconocer en la buena fe un principio procesal, impone a las partes deberes al interior del proceso. Lo anterior es coherentemente reforzado por el artículo 430 del mismo Código, que indica "Los actos procesales deberán ejecutarse de buena fe, facultándose al tribunal para adoptar las medidas necesarias para impedir el fraude, la colusión, el abuso del derecho y las actuaciones dilatorias.". Tal es el marco normativo con que deberá confrontarse el libelo demandante, particularmente en lo relativo a su relación fáctica y explícito desconocimiento sobre la normativa contenida el contrato de trabajo de la actora y el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

3. Las partes deben dirigir sus acciones, bajo el deber de veracidad y completitud de sus alegaciones. Todo lo que no ha hecho la contraria al interponer esta acción. El deber de veracidad nos impone la obligación de "formular las declaraciones sobre las circunstancias fácticas íntegramente y de acuerdo a la realidad de los hechos" (Núñez R. Revista de Estudios de la Justicia N° 6, 2005, pág. 108).

Asimismo, se ha entendido que el deber de completitud consistiría en alegar todos los hechos relevantes para la correcta resolución del conflicto sin omitir dato alguno que caiga bajo el dominio de la parte. Este deber se viola simplemente omitiendo decir cualquier hecho que forme parte del patrimonio cognoscitivo del litigante (Iván Hunter Ampuero, "No hay buena fe sin interés: la buena fe procesal y 9 los deberes de veracidad, completitud y colaboración", Revista de Derecho, Volumen XXI, N° 2-h, diciembre 2008, páginas 151-182).

4. Concepto de abuso del derecho. De acuerdo a esta teoría se origina responsabilidad respecto de quien, en ejercicio de un derecho propio, lesiona intereses ajenos.

5. Interposición de la demanda no tiene más función que lesionar ejercicio de derechos. Se interpone, mediante la demanda de despido injustificado y cobro de prestaciones laborales, una acción basada en hechos completamente inexistentes, ajenos a la realidad, basándola en dichos sin fundamento alguno y que son claramente falsos, puesto que la actora – con el sólo fin de obtener réditos económicos – artificialmente desconoce cuáles eran sus labores y funciones esenciales en virtud de su cargo de OSI y miente abiertamente al señalar que la exigencia que les solicita mi representada es de un perito caligráfico, toda vez que tiene pleno conocimiento que las firmas cotejadas por la actora son manifiestamente disconformes con una simple comparación.

6. Elementos del abuso del derecho.

Nuestra jurisprudencia ha señalado que son elementos del abuso del derecho:

- a) que exista la adquisición, ejercicio o disposición de un derecho;
- b) que se realice una acción u omisión relacionada con ese derecho, que reúna todas las exigencias que la ley establece;
- c) que de la actuación u omisión se genere un daño a intereses legítimos de otras personas;
- d) que el acto abusivo ocasione perjuicios a terceros de manera desproporcionada;
- e) que ese interés legítimo no sea reconocido como un derecho;



- f) que el interés legítimo no esté protegido por una prerrogativa jurídica;
- g) que del daño ocasionado pueda establecerse imputabilidad, la que debe estar sustentada la transgresión a la moral o buenas costumbres, dadas por fundamentos de inmoralidad o antisocialidad;
- h) que el elemento de imputación se manifieste de manera subjetiva (intención) u objetiva (actuación);
- i) que el daño permita su reparación en naturaleza o por equivalencia, sobre la base de la responsabilidad extracontractual o por existir objeto o causa ilícita en sede contractual.

7. Sumado a lo anterior, la actora abulta de manera excesiva su remuneración. Con un evidente afán de aumentar la base indemnizatoria para la negociación de autos, la contraria indica que la remuneración de la señora Muñoz ascendería a \$1.259.906; cuando lo cierto es que, de acuerdo a lo 10 dispuesto en el artículo 172 del Código del Trabajo, la última remuneración de la actora es de \$940.308. Esto denota la mala fe y el actuar abusivo de la contraria al momento de intentar su acción, excediendo en casi \$300.000 la real remuneración de la ex trabajadora.

8. Elementos se configuran con creces. La actora ha ejercido un derecho con intención de dañar los intereses legítimos de mi representada, puesto que en su libelo intenta configurar un despido injustificado, creando una situación completamente inexistente, para así obtener indemnizaciones cuantiosas que en derecho no le corresponden.

9. Debe aplicarse teoría del abuso del derecho para rechazar la acción interpuesta por la contraria. Lo anterior puesto que dicha acción lo único que busca es lograr réditos por hechos completamente inexistentes.

10. Función jurisdiccional debe ejercerse de manera racional y justa. Es deber del juez el resolver las contiendas que se someten a su conocimiento de manera racional y justa, evitando situaciones como la que concurre en autos, en que la demandante interpone acciones que no tienen fundamentación alguna y que se basan en hechos falsos, faltando abiertamente a la verdad.

11. Pronunciamiento del Tribunal. Al haberse presentado una demanda en estos términos – con falsedades fácilmente demostrables y contradicciones más que evidentes–, de clara instrumentalización del procedimiento laboral en miras de beneficios que no se configuran ni corresponden, esta no podrá ser acogida por Su Señoría, debiendo rechazarse la misma, condenarse la mala fe de la contraria y calificarse como temeraria a la totalidad de su presentación.

CAPITULO TERCERO.

ANTECEDENTES PRELIMINARES ESENCIALES.

1. Giro del negocio.

Su Señoría, como es de público conocimiento, Servipag se dedica al mercado de las transacciones, pagos y recaudaciones. El principal objetivo de mi representada es entregar al público una alternativa rápida, cómoda y segura en el pago de cuentas, giros de dinero y otro tipo de transacciones financieras, sea a través de sus Centros de Recaudación y Pago (CRP), Cajas Auxiliares, o a través de su página web.

2. Calidad y servicio es la identidad de la empresa.



Conforme a ello, la calidad del servicio prestado y la adecuada atención al cliente es una obligación esencial para la empresa y sus trabajadores, a quienes permanentemente se les capacita respecto a las políticas de la calidad, cumplimiento de obligaciones y protocolo en general, a fin de lograr un debido servicio y una atención personalizada.

3. El Operador de Servicio Integral es un cargo de confianza y de suma responsabilidad. Las funciones por las cuales se contrató a la demandante constituyen la esencia del negocio. El Operador de Servicios Integral es el alma de nuestra empresa, a través de él se ejerce la actividad económica, su función es vital y la más importante. En este sentido debemos tener presente la denominada Lex Artis Ad Hoc, como criterio valorativo para ponderar la diligencia exigible a un profesional que realiza labores concretas y específicas.

La señora Muñoz era una persona especializada en su área, por lo que en virtud de su cargo no se le podía permitir incurrir en negligencias gravísimas. Además, contaba con vasto conocimiento sobre los procedimientos de la empresa, toda vez que se desempeñó como Operadora de Servicio Integral durante más de 13 años.

4. Cargo desempeñado por la demandante. La actora se desempeñaba en el cargo de Operador de Servicio Integral (OSI), que corresponde a las personas que operan y atienden público en las cajas Servipag, realizando los distintos tipos de operaciones y transacciones que mi representada ofrece. De conformidad a la descripción de cargo, las funciones son las siguientes:

4.1 Síntesis. En razón de dicho cargo, se es responsable de recibir las recaudaciones en dinero efectivo y/o con documentos, así como realizar las transacciones asociadas a pagos, ambos por servicios con convenio con Servipag o Bancos socios e ingresar simultáneamente el movimiento de documentos al sistema computacional.

4.2 Objetivos. Los objetivos personales son: a) Gestionar la caja manteniendo cuadrados el efectivo disponible con la documentación de respaldo por tipo de servicio y cliente empresa.
12 b) Realizar las transacciones de recaudación y pago, sin errores, de acuerdo con los estándares de calidad de servicio a clientes.

4.3 Actividades. Las actividades principales son:

a) Atender público a través de una caja de una Sucursal, recaudando servicios y depósitos en efectivo y/o con documentos, asociados a servicios contratados por clientes empresas y bancos, verificando la validez, exactitud e integridad de los documentos.

b) Atender público a través de una caja de una Sucursal, cambiando cheques asociados a servicios contratados por bancos verificando la validez, exactitud e integridad de los documentos y la identidad del cliente.

c) Atender público a través de una caja de una Sucursal, pagar y recaudar giros, nóminas previso y pensiones asociadas a servicios requeridos por instituciones, empresas y personas particulares, verificando la validez, exactitud e integridad de los documentos y la identidad del cliente.

d) Mantener documentos probatorios como evidencia de respaldo por cada transacción realizada, cuando corresponda.

f) Ingresar al sistema computacional las recaudaciones y pagos efectuados, emitiendo los listados respectivos.



- g) Realizar la cuadratura de caja entre efectivo, cheques, documentos asociados a recaudación y documentos asociados a pagos efectuados por servicios contratados.
- h) Sumar y clasificar los documentos probatorios de las transacciones realizadas, por tipo de transacción, servicio, cliente empresa, empresa o institución y cuadrar los documentos de canje y del banco relacionado.
- i) Recibir y entregar el efectivo desde la Bóveda, en presencia del Tesorero.

CAPITULO CUARTO.

RELACIÓN CIRCUNSTANCIADA DE LOS HECHOS DE LA CARTA DE DESPIDO.

1. Hechos que fundamentan el despido.

El despido se fundó en que la actora, durante los días 26 y 27 de diciembre de 2022, incumplió gravemente sus deberes contractuales – contenidos en los diversos 13 procedimientos y manuales internos – al incurrir en la infracción de una de las obligaciones esenciales de su cargo, ésta es, velar por la correcta y adecuada administración y custodia de valores.

Así las cosas, con fecha 26 y 27 de diciembre de 2022, en el ejercicio de su cargo de Operadora de Servicio Integral en el centro de recaudación y pagos de caja auxiliar Mall Plaza Los Ríos, la señora Muñoz incurrió en incumplimientos graves; en especial, a su deber esencial de observar y cumplir el Procedimiento de Cambio de Cheque de Servipag Limitada, por cuanto autorizó el pago de seis cheques del Banco de Créditos e Inversiones (BCI), que presentaban una firma disconforme con la del emisor del título, y que en total suman la cantidad de \$1.798.000.- (un millón setecientos noventa y ocho mil pesos).

Al respecto, es importante recalcar que doña María Muñoz detentaba el cargo de Operadora de Servicio Integral, donde uno de sus principales objetivos es atender público a través de una caja de una Sucursal, cambiando cheques asociados a servicios contratados por bancos verificando la validez, exactitud e integridad de los documentos y la identidad del cliente. Por consiguiente, era la señora Muñoz quien debía resguardar los valores, verificando la validez de los documentos que se le presenten.

2. Para el pago de cheques del Banco BCI, los Operadores de Servicios Integrales utilizan un software interno. Los Osis utilizan una aplicación digital diseñada para banca minorista que integra funcionalidades para transacciones financieras, CRM operacional y capacidades de Business Intelligence (BI).

Esta herramienta permite garantizar la coherencia de las interacciones con los clientes en todos los canales, sucursales, call center, internet, cajeros automáticos. Esta aplicación consta en cada uno de los computadores utilizados por los OSIs para realizar sus labores diarias que cuentan con el sistema operativo Génesis, y es la que utilizan específicamente para el pago de cheques del Banco BCI.

Para la utilización del mismo, el OSI debe abrir la aplicación, ingresar los datos del cheque a pagar, momento en el que el sistema le informará de manera fácil y simple cuántos poderes y firmas debe verificar para poder proceder con el pago del documento bancario. En este sentido, el OSI simplemente debe seguir las instrucciones de pago y verificación que la propia aplicación le entregará durante la transacción.



Así las cosas, el sistema, según sea el caso, puede solicitar la verificación 14 únicamente de una sola firma o bien, indicar que deben verificarse dos poderes y firmas específicas para proceder con el pago, debiendo el trabajador verificar que éstas coincidan con las que aparecen en el documento bancario entregado por el cliente.

Asimismo, esta plataforma no sólo establece la imagen de la firma a comparar, sino que entrega información adicional que hace referencia a las restricciones de un cheque, en cuanto a la posible existencia de una orden de no pago u observaciones relativas a ello. Cabe señalar que si el Operador de Servicio Integral detecta que las firmas no coinciden, o tiene al menos dudas de que así sea, tiene la obligación de no cursar la transacción y manifestarle al cliente que se dirija al Banco correspondiente a realizarlo.

3. Denuncia del Banco de Crédito e Inversiones respecto de las referidas operaciones. Con fecha 09 de enero de 2023, el Área de Prevención de Fraudes de Servipag recibió una comunicación del Banco BCI denominado “Recuperos Lunes 09-01-2023”, suscrito por Ruth Manríquez Cordero, Ejecutiva de dicha institución. En el documento, se efectuaba el cobro para la normalización de las partidas contables pendientes, de cheques impugnados pagados en dependencias de nuestra empresa.

Se trataba de los seis cheques correspondientes a esta institución Bancarias (copia image con detalle de 6 cheques y un total de \$1.798.000)

El motivo por el cual se requería la normalización de las partidas contables pendientes atendía a que estos cheques habían sido pagados aún cuando los documentos tenían una firma que no era la que correspondía a la titular de la cuenta y quien supuestamente era la emisora del cheque.

4. Se da inicio a investigaciones internas.

Tras la recepción del reclamo del Banco BCI, la compañía, específicamente el Área de Recursos Humanos, inició una investigación interna para esclarecer los hechos y 15 determinar las responsabilidades, en el pago de los seis cheques referidos. En este contexto se efectuó la revisión del sistema que mantiene la Compañía, identificándose el código cajero de la actora su Rut y nombre en todas estas transacciones, tras lo cual se pudo corroborar que el pago de los cheques habían sido realizadas por la señora Muñoz con fecha 26 y 27 de diciembre de 2022 respectivamente, en el ejercicio de sus funciones. De forma adicional, el Área de Prevención de Fraudes inició una investigación interna que tuvo por objeto establecer el origen y veracidad de la denuncia realizada por el Banco BCI.

En ese contexto, se realizó una revisión del sistema que utilizan los OSIs para obtener la información del cliente que emitió el cheque, con la finalidad de revisar la firma que arroja el sistema y proceder a la comparación con la que están consignadas en los documentos bancarios.

6. Revisión del software de pago de cheques durante la investigación. Asimismo, se efectuó una revisión del software utilizado por la compañía para el pago de cheques y que tienen a la vista los trabajadores en caja al momento de realizar un pago, corroborándose que éste efectivamente consideró y expuso la información sobre la firma que debía corroborarse por el OSI. Claramente, la señora Muñoz no advirtió negligentemente la información otorgada por la



aplicación y no realizó la comparación con la firma consignada en los documentos bancarios, la cual distaba mucha de la de la titular de la cuenta.

7. Conclusiones de la investigación del Área de Recursos Humanos. La investigación interna llevada a cabo por el Área de Recursos Humanos de la Compañía concluyó en Informe de Investigación de fecha 26 de enero de 2023, el que determinó que el código de cajero asociado a las transacciones correspondía a la actora, y que además, ésta se encontraba plenamente capacitada para el ejercicio de sus funciones. Con estos antecedentes, el caso fue derivado al área de Cumplimiento y Prevención de Fraudes de la empresa para su análisis.

8. Conclusiones de la investigación del Área de Cumplimiento y Prevención de Fraudes. La investigación interna llevada a cabo por el Área de Cumplimiento y Prevención de Fraudes de la Compañía concluyó en Informe de Investigación de fecha 10 de febrero de 2023, el que determinó la participación y responsabilidad de la demandante en los hechos que se han expuesto, acreditándose que la señora Muñoz había pagado 6 cheques con firmas evidentemente 16 disconformes a aquellas desplegadas en el sistema, como las autorizadas para la emisión de este tipo de documentos.

9. Se corrobora evidente disconformidad entre las firmas registradas en el sistema, con la de los documentos. Basta la revisión de las firmas estampadas en los cheques impugnados, para constatar que existe una disconformidad evidente respecto de aquellas autorizadas en el sistema. Estas diferencias son apreciables en la caligrafía, extensión, inclinación, entre otros factores que Su Señoría podrá apreciar en las siguientes imágenes:

a) Cheques N°46888799-6310883 emitido Multisur EIRL, por una cantidad de \$300.000 y al cheque de serie N°46888799-6310884 emitido Multisur EIRL.

b) Cheques cheque de serie N°46888799-6310885; N°46888799-6310886; N°46888799-6310887 y N°46888799-6310889; y emitidos por 17 Multisur EIRL, todos por una cantidad de \$300.000 (trescientos mil pesos chilenos), cuyas imágenes se ilustra a continuación: (copia y pega imágenes cheques).

Firma del apoderado autorizado en el sistema para el cliente Multisur EIRL: (copia y pega imagen firma)

De este modo, se concluyó que la señora Muñoz había vulnerado gravemente las obligaciones esenciales de su cargo durante sus jornada de trabajo de los días 26 y 27 de diciembre de 2022, especialmente, su deber de observar los procedimientos que le han sido instruidos para este tipo de operaciones durante la vigencia de su relación laboral, en consideración a los 06 cheques que fueron pagados, con firmas abiertamente disconformes.

10. La actora tenía la obligación de cumplir con los procedimientos de la empresa para proceder al pago de cheques y no lo hizo. En efecto, tal como indica el Procedimiento de cambio de cheque, el cual la actora recepcionó de manera conforme, señala:

5.4 "INGRESAR SERVICIO Ingresa código asociado

- (22) Operación de Cheque para bancos CHile y BCI
- (220) Operación de Cheque Banco No Socio para los bancos Bice y Security Deslizand cheque por lector, digitando número de Rut y monto a pagar y envía transacción al banco para



que éste muestre por pantalla el registro de firmas. Se valida que las firmas sean visiblemente conforme y se presiona “enviar” para aprobación o rechazo del banco.

Sí el banco acepta la transacción emite el mensaje “Transacción Aceptada” y luego el OSI se presiona “Finalizar”. Continúa en el punto 5.5. Sí el banco rechaza la transacción, el sistema emite por pantalla el siguiente mensaje “Transacción rechazada”, en cuyo caso el OSI presiona “Aceptar” y luego “Cancelar sesión” y la transacción queda anulada.”

ANEXO N° 4: VERIFICACIÓN DE CÉDULA DE IDENTIDAD, CLIENTE Y FIRMA:

- Que, la firma consignada en el anverso del documento (cancelación) sea la misma que aparece en la Cédula de identidad del cobrador.
- Que, al menos el cheque contenga una firma giradora.

La firma o las firmas giradoras, deberán ser verificadas contra el 19 facsímile de firmas desplegado por el Banco en pantalla de cajero. Si la firma es visiblemente conforme se paga.”

Claramente los hechos descritos durante esta presentación dan cuenta que la señora Muñoz no se ajustó al procedimiento para proceder al pago de cheques y no siguió las instrucciones del Procedimiento de Cambio de Cheques, el cual era ampliamente conocido por la actora, quien prestó servicios por más 13 años en Servipag, De este modo, no puede venir en esta oportunidad a excusar su actuar, toda vez que conocía perfectamente las labores específicas que debía realizar, y las precauciones que debía tomar –especialmente – ante este tipo de transacciones.

11. El despido de la demandante se encuentra amparado en hechos objetivos y se encuentra plenamente justificado. Contando ya Su Señoría con los hechos que justificaron el despido, puede percatarse que éste se funda en circunstancias objetivas, como lo fueron el incumplimiento grave a los procedimientos por parte de la ex trabajadora, incumpliendo los procedimientos que previamente le habían sido instruidos y que puso en práctica durante toda su relación laboral.

CAPÍTULO QUINTO.

DESPIDO JUSTIFICADO.

Título Primero. Hechos que constituyen el incumplimiento contractual.

1. Hechos descritos en la carta de despido.

En la carta de despido se detallan los hechos que constituyen el grave incumplimiento de las obligaciones en que incurrió la demandante, y que sirven de fundamento a la causal de despido invocada. Todos los hechos descritos en la misiva no dejan más que en evidencia el actuar gravemente negligente de la actora, en el cumplimiento de sus obligaciones de custodia y cuidado de valores; obligaciones éstas que, en razón de las funciones desempeñadas y el giro de la empresa, son de carácter esencial.

La señora Muñoz, durante los días 26 y 27 de diciembre de 2022, tenía la principal obligación de realizar sus funciones esenciales ajustándose a los procedimientos internos. Sin embargo, la actora, omitiendo toda negligencia en su labor, pagó 6 cheques en dos jornadas distintas, pese a que todos estos 20 documentos mantenían una firma claramente disconforme con la desplegada en el sistema de la empresa. La actora tenía la obligación de verificar la firma del titular del cheque que arrojaba el sistema y compararlo con la consignada en los documentos. Además, la actora conocía que como OSI, si tenía la más mínima duda respecto de la



veracidad o igualdad de las firmas, no debe continuar con la operación e indicarle al cliente que se dirija al banco correspondiente, lo que no ocurrió en la especie, generando la actora una pérdida de dinero ascendiente a \$1.798.000.

Así las cosas, la actora no cumplió con las instrucciones que le había dado su jefatura y que constaba en los Instructivos para Cambio de Cheque – el cual era conocidísimo por ella, atendido a que estuvo por más de 13 años utilizando y practicando el mismo – y procedió al pago de seis cheques con firma disconforme, atendido a que no verificó que la firma del documento con la que aparecía en el sistema fueran coincidentes, lo que derivó en la pérdida efectiva de \$1.798.000.- para mi representada, atendido a que los dineros pagados negligentemente por la actora no pudieron ser recuperados ni son objeto de ser devueltos por seguro alguno, existiendo un perjuicio efectivo para la empresa._

2. Negligencia en la adecuada administración y custodia de valores. En la especie, resulta evidente que la demandante, al ejercer una labor sujeta a procedimientos y operaciones de dinero que deben ceñirse a estándares de calidad, debe ejecutarlos con dedicación y responsabilidad. Esto en la especie no ha ocurrido en forma alguna, y por el contrario, debido a la negligencia grave e inobservancia de los procedimientos en que incurrió la señora Muñoz, se generó un perjuicio no sólo económico para mi representada, sino que también provocó consecuencias negativas en la eficacia, eficiencia y calidad del servicio que se ofrece, alterando en definitiva todo el proceso. No debemos olvidar que la actora era una trabajadora con más de 13 años de experiencia en el cargo, por lo que este tipo de incumplimientos no pueden ser catalogados de leves o accidentales, si consideramos que la demandante incumplió la obligación esencial para la cual fue contratada.

3. Perjuicio económico sufrido por Servipag.

La negligencia de la demandante generó un perjuicio de carácter económico para Servipag, pues en definitiva mi representada debió asumir las pérdidas generadas por el pago de los seis cheques con evidente firma disconforme, restituyendo la suma 21 total de \$1.798.000- al Banco de Crédito e Inversiones, pues los cheques no debieron ser pagados por la actora, ya que no verificó que las firmas coincidieran tanto en el documento como la que aparece en el sistema al momento de cursar la operación.

En la especie, reiteramos, era la actora quien tenía encomendada la labora de revisar acuciosamente cada uno de los documentos bancarios que le son entregados por los clientes y no realizar la operación ante la más mínima duda que pueda tener respecto de la coincidencia de firmas. La actora sabía que la instrucción de la empresa siempre es no continuar con aquellas operaciones en que tenga la más mínima duda al respecto.

4. Término de la relación laboral. Con fecha 14 de febrero de 2023, se procede a poner término a la relación laboral que unía a la demandante con mi representada, donde se informa debidamente a la señora Muñoz respecto de las conductas realizadas que configuran el grave incumplimiento contractual, consignándose detalladamente todos los hechos que previamente se narraron, así como también señalando en concreto cuáles son las obligaciones incumplidas por la actora en el ejercicio de su cargo.



5. Causal legal del término de contrato de trabajo. La demandante fue despedida por la causal del número 7 del artículo 160 del Código del Trabajo, debido al grave incumplimiento de los procedimientos, criterios y protocolos establecidos para que desempeñara su labor.

Título Segundo.

Incumplimiento de las obligaciones por parte de la demandante.

1. Obligaciones del cargo contenidas en el contrato de trabajo. El contrato de trabajo suscrito por la actora estipula en la parte que nos interesa, lo siguiente:

“PRIMERO: El trabajador se obliga a prestar en forma exclusiva sus servicios personales para la Empresa desempeñando el cargo de Operador de Servicio Integral en los Centros de Recaudación y Pago o Cajas Auxiliares que Servipag mantiene o instale en el futuro dentro de la ciudad de Valparaíso. El cargo para el cual se contrata al trabajador tiene como objetivo proporcionar una atención integral al cliente que básicamente consiste en adoptar y mantener una actitud de servicio que privilegie la calidad en la atención prestada en función de la recepción de 22 servicios de recaudaciones con contrato vigente y sus medios de pago asociados y/o desembolsos de efectivo por concepto de pago de servicios vigentes.

Eventos que se traducen en transacciones que deben ser registradas en ese acto en el equipamiento computacional que la empresa ha destinado para tal efecto.” “TERCERO: Las partes dejan constancia que están de acuerdo que el presente contrato no sólo obliga a lo en el expresado, sino que además a todas aquellas otras funciones propias de la naturaleza de los servicios que se encuentran definidas en el Manual de Cargos de la Empresa y también a todo aquello que por la costumbre o la ley se entienden pertenecerle. Por tanto, además de las obligaciones que imponen al Trabajador las cláusulas precedentes y sin que la enunciación siguiente sea taxativa deberá dar cabal cumplimiento a las siguientes:

b) A respetar y cumplir fielmente con interés diligencia y honradez las órdenes e instrucciones verbales o escritas que le imparta el Empleador o quien lo represente consten éstas en circulares manuales reglamentos o simplemente se le indiquen en forma verbal.

c) A dar cabal oportuno y fiel cumplimiento a todas y cada una de las disposiciones que se contienen en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de la Empresa y en el Código de Ética cuyos textos declara haber recibido.

g) A dedicar toda su atención o actividad a los servicios que se sean encomendados.

h) A observar orden disciplina y respeto en todos sus actos tanto con los clientes como con sus superiores sus subalternos y compañeros de labores. (...)

Dejase expresa constancia que toda inobservancia o incumplimiento de las obligaciones y prohibiciones que se contienen en esta cláusula o en las precedentes constituirá un incumplimiento grave a las obligaciones que impone el contrato de trabajo y habilitará en consecuencia al Empleador para ponerle término sin derecho a indemnización alguna.”

En este sentido, la demandante no observó el contenido ético jurídico de su contrato de trabajo, entendido como aquel que deriva del mismo, y que genera una relación entre seres humanos guiados por un fin común en la Empresa y entre los cuales existe una relación personal de respeto y lealtad recíproco.

2. Obligaciones contenidas en el Reglamento Interno que fueron vulneradas por la actora. De igual forma en la carta de despido, se expresa que se han infringido obligaciones contenidas



en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Dicho instrumento fue recepcionado por la 23 demandante, siendo de suma relevancia, especialmente lo señalado en su artículo 39, referido a las obligaciones de los trabajadores, que dispone en lo que interesa que:

Artículo 39: “Se entiende por obligación de carácter esencial de los trabajadores de la Empresa, el cumplir fielmente las estipulaciones del contrato de trabajo, las de este Reglamento Interno, y en especial, las que a continuación se señalan.

1. Cumplir con el contrato de trabajo de buena fe, por lo que el Trabajador se obliga no sólo a lo que expresamente está estipulado, sino que también a todo lo que por ley o por la costumbre le pertenezca y en especial a todo lo que emane de la naturaleza de la obligación laboral propia de la actividad, debiendo respetar todos los procedimientos establecidos.

2. Desempeñar su cargo aplicando el máximo de cuidado y atención a objeto de resguardar debidamente los dineros y valores que recauda, administra y custodia. El trabajador deberá aplicar las técnicas, conocimientos y experiencia que la función de Cajero y Tesorero, en su caso, aconsejan, con la finalidad de evitar pérdidas de dinero y documentos; faltantes y diferencias de caja u otras anormalidades que impliquen un daño patrimonial o de imagen para la empresa, sus clientes y público en general.

3. Cumplir estrictamente el reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y las normativas internas de Servipag, como también las instrucciones verbales o escritas que reciba de sus Jefes; guardar la más absoluta reserva de todas las operaciones de la empresa y de sus clientes; trabajar exclusiva y lealmente para la empresa; ejecutar los trabajos concernientes a su cargo de forma eficaz, oportuna y correcta, cumpliendo estrictamente con las normas y procedimientos impartidos por la empresa, los que declara conocer y se obliga a aplicar fielmente.

7. Cumplir las disposiciones e instrucciones impartidas por organismos reguladores de las actividades de La Empresa; las que provengan de autoridades de la propia Institución; asimismo, se obliga a acatar con la mayor diligencia y buena voluntad las órdenes de sus Jefes relativas al servicio, así como también con los deberes del cargo que se le ha asignado, atendiendo con especial corrección y cortesía al público que acuda a las oficinas de La Empresa.

15. Velar en todo momento por los intereses de La Empresa, evitando pérdidas o faltantes de caja, mermas, producción deficiente, deterioros o gastos innecesarios.” Además, el artículo 26 del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad del Procedimiento de Faltantes dispone:

“Procedencia de la desvinculación: Procederá la evaluación de la desvinculación cuando: a. Exista una pérdida efectiva, individual o acumulada en un período de 6 meses móviles, por un monto de \$300.000 o superior, esto posterior al proceso de investigación ya prescrito.

d. En caso de que el OSI presente casos acumulados de cheques con firma disconforme o fraude en documentos de su responsabilidad por más de \$1.000.000.-“

3. Descriptor del cargo. Además, la descripción del cargo de Operador de Servicio Integral señala: “Misión: Responsable de ejecutar cada una de las operaciones que el cliente usuario necesita y que Servipag ha definido entregar a través de sus cajas. Para ello cuenta con un sistema computacional, en el cual ingresa cada una de estas operaciones, y los elementos



necesarios que le permiten ejecutar cada una de ellas tales como, gavetas para el manejo de efectivo, lector de cheques, lector de códigos de barra, etc.” “Resultados principales:

1. Ejecutar cada una de las operaciones de la forma definida por los procedimientos e instructivos que Servipag ha establecido.

3. Administrar y custodiar en todo momento los valores y documentos que recibe y están bajo su responsabilidad (dinero en efectivo, cheques, comprobantes de las operaciones, planillas, cupones, etc.).”

“6.2. Principales actividades:

3. Realizar, a través de la caja de una sucursal, cambios de cheques verificando la validez, exactitud e integridad de los documentos y la identidad del cliente, de acuerdo a los procedimientos e instructivos establecidos para ello.”

4. Código de Ética. Por su parte, el artículo 10 del Código de ética de la compañía establece: “En su calidad de empleados y representantes de la compañía, los colaboradores de Servipag asumen responsabilidad directa e individual respecto de sus acciones y conductas.

Esto incluye la obligación de dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en los manuales de procedimientos, en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad de la compañía, en las instrucciones y restantes normas escritas que ésta imparta para el desempeño de sus funciones...”.

5. Otras obligaciones que derivan de la relación laboral con mi representada. Del Procedimiento de Cambio de Cheque la actora transgredió, entre otras, las siguientes disposiciones:

5.4 “INGRESAR SERVICIO Ingresa código asociado.

- (22) Operación de Cheque para bancos Chile y BCI 25
- (220) Operación de Cheque Banco No Socio para los bancos Bice y Security Deslizando cheque por lector, digitando número de Rut y monto a pagar y envía transacción al banco para que éste muestre por pantalla el registro de firmas. Se valida que las firmas sean visiblemente conforme y se presiona “enviar” para aprobación o rechazo del banco. Sí el banco acepta la transacción emite el mensaje “Transacción Aceptada” y luego el OSI se presiona “Finalizar”. Continúa en el punto 5.5 Sí el banco rechaza la transacción, el sistema emite por pantalla el siguiente mensaje “Transacción rechazada”, en cuyo caso el OSI presiona “Aceptar” y luego “Cancelar sesión” y la transacción queda anulada.”

ANEXO Nº 4: VERIFICACIÓN DE CÉDULA DE IDENTIDAD, CLIENTE Y FIRMA:

- Que, la firma consignada en el anverso del documento (cancelación) sea la misma que aparece en la Cédula de identidad del cobrador.
- Que, al menos el cheque contenga una firma giradora. La firma o las firmas giradoras, deberán ser verificadas contra el facsímile de firmas desplegado por el Banco en pantalla de cajero. Si la firma es visiblemente conforme se paga.”

6. Obligaciones de conocimiento de la demandante. Su Señoría, todas las exigencias previamente enunciadas son totalmente necesarias para el buen funcionamiento de la empresa y para regular el cumplimiento de las obligaciones. Éstas han sido trasgredidas gravemente por la demandante, y su falta de observancia constituyen un atentado al negocio, al normal y básico funcionamiento de toda actividad y a sus obligaciones.



7. Incumplimiento de reglamento o normativa interna. Queremos hacer presente que se ha fallado, que al suscribirse un contrato de trabajo se está contrayendo obligaciones contractuales. En tal sentido, si en estas cláusulas se prescribe que los trabajadores conocen y aceptan el Reglamento Interno o demás normativa interna, como ocurre en el caso de autos, el incumplimiento de estas normas, es de obligaciones contractuales establecidas en el contrato respectivo, configurando en tal caso, la causal número 7 del artículo 160 del Código del Trabajo. Al respecto, sentencia de Corte Suprema de 15 de diciembre de 2005, rol 6151-2005.

8. Quebrantamiento del contenido ético jurídico del contrato de trabajo. El contenido ético jurídico del contrato de trabajo, surge del profundo contenido moral que envuelve la relación laboral, determinando las 26 obligaciones ético-jurídicas que pertenecen al contrato en atención a lo dispuesto en el artículo 1546 del Código Civil, con el agregado que no se trata de obligaciones que integran la naturaleza del negocio jurídico, sino que deberes esenciales y principales. Entre estos deberes que emanan de la esencia de la relación laboral, encontramos el deber de fidelidad y lealtad recíproca a que ambas se encuentran obligadas, así como también los deberes de solidaridad y colaboración, que actúan como directrices del comportamiento de los contratantes durante la vigencia de la relación laboral, sujetando a las partes a varios deberes que pueden no estar explicitados en el texto mismo del contrato o acordados expresamente por las partes, éstos deberes emanan de la naturaleza de la relación laboral. Son precisamente estos deberes, los que han sido flagrantemente trasgredido por la demandante, por cuanto, su comportamiento ha significado, incumplimientos que recaen directamente en la administración y custodia de los valores asignados a su persona.

9. Incumplimiento de las obligaciones que emanan además de la naturaleza propia de las funciones. Uno de los criterios de innegable relevancia al momento de calificar el incumplimiento imputado al trabajador, es la función que aquel desempeñaba al interior de la empresa, toda vez que determina las obligaciones que emanan de la naturaleza propia de las funciones desempeñadas.

Al respecto queremos ser enfáticos, en señalar que no sólo pueden incumplirse obligaciones expresamente señaladas en el contrato o en el reglamento interno de orden y seguridad, sino también aquéllas que emanan de la naturaleza de las funciones a que dio origen el contrato de trabajo que vinculó a las partes, tal como ocurrió en la especie, al efectuar el pago de los seis cheques ya individualizados, sin verificar que las firmas de dichos instrumentos bancarios fueran conformes, lo que significó un actuar descuidado, que no hace más que reflejar su desinterés en el cumplimiento de los deberes principales e inherentes a su cargo. En este sentido sentencia de Corte Suprema de 7 de mayo de 2009, rol 1028-2009 y de 11 de noviembre de 2009, rol N° 6611-2009.

10. Jurisprudencia reciente sobre la gravedad de la conducta desplegada por la señora Muñoz.

En fallo reciente dictado en causa O-1318-2022 del 2º Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago, referida precisamente a un despido por incumplimiento grave de las obligaciones que impone el 27 contrato de una ex trabajadora de Servipag que pagó cheques con firma



evidentemente disconforme – tal como ocurre en autos – el Magistrado don Ricardo Araya Pérez indicó:

“DUODÉCIMO: Que, atendido a los antecedentes aportados al proceso, reseñados precedentemente, resultan suficientes, a juicio de esta magistratura, para tener por configurada y acreditada en autos la causal que la demandada invocó para poner término al contrato de trabajo que le vinculaba con la actora, esto es, incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato. En efecto, debe apreciarse que atendida la naturaleza del cargo que cumplía el demandante, esto es, operador de servicio integral en los Centros de Recaudación y Pago o Cajas Auxiliares que Servipag calidad que se estableció del contrato de trabajo, firmado por ésta, y por las declaraciones de los testigos y absolvente que depusieron en juicio, la demandante, obviamente en el cumplimiento de las obligaciones que involucra el cargo, debió actuar con el máximo apego a las normas contractuales y a los procedimientos del cargo, y el actuar de la demandada no se condice con los requerimientos y procedimientos que al efecto le eran exigibles, máxime por tratarse de una persona con años de experiencia en el rubro, quien declaró conocer los procedimientos a cabalidad, y sin embargo, cambió 6 cheques con firmas manifiestamente disconformes, con lo que ha incurrido, sin lugar a dudas, en la causal de incumplimiento grave a sus obligaciones contractuales, en atención a su deber de atención y custodia de los valores, que es considerada la función esencial dentro de las labores como Operador de Servicio Integral, y en general de las personas que prestan servicios en cajas recaudadoras.”

11. Quiebre de la relación de confianza. Los incumplimientos imputados a la demandante, han significado un quiebre en la relación que unía a las partes, pues impiden a mi representada mantener una convivencia laboral normal, toda vez que se ha perdido el clima de confianza, debido a la trasgresión de las obligaciones e inobservancias de los procedimientos internos, atentando por consiguiente contra el principio de la buena fe (en este sentido Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 5946-2003) circunstancias que en concepto de esta parte, habilita a poner término unilateralmente a la relación laboral, sustentado en la causal contemplada en el numeral 7 del artículo 160 del Código del Trabajo.

Título Tercero.

Carácter grave de los incumplimientos imputados.

1. Incumplimiento general de normas vigentes. En la especie, la señora Muñoz quebrantó las obligaciones establecidas, tanto en su contrato de trabajo, como las establecidas en los reglamentos, y normativa interna, 28 especialmente el Instructivo para Cambio de Cheques, obligaciones esenciales, en atención al cargo que debía realizar en la empresa.

2. Naturaleza del incumplimiento. Es imprescindible señalar que los hechos anteriormente descritos y consignados en la carta de despido, constituyen un incumplimiento de las obligaciones contractuales principales de la relación laboral. En la especie estamos frente a la inobservancia de obligaciones de la esencia del cargo, tal como la adecuada administración y custodia de valores, cuya contravención afectan el corazón de la relación laboral, de modo tal que el incumplimiento es gravísimo y profundo.

3. Gravedad del Incumplimiento. Es innegable que el incumplimiento en que ha incurrido la demandante es grave, en especial atención de las obligaciones y deberes incumplidos, al



cargo, y funciones desempeñadas, al número de cheques pagados con firma evidentemente disconforme y al monto total de las pérdidas generadas, esto es, \$1.798.000. Todos estos factores son suficientes para justificar su despido, dado el giro y el bien jurídico protegido por esta medida.

Mi representada no puede depositar su confianza en una trabajadora que no ha sido diligente al desarrollar las funciones para las que se le contrató. Así lo ha resuelto la Corte Suprema, en sentencia de 3 de noviembre de 2010, en autos rol 5510-2010. Por otro lado, es importante hacer presente que la actora conoce el procedimiento para la ejecución de sus funciones y su deber esencial de velar por la adecuada administración y custodia de los valores que recibe. En tal sentido, los hechos descritos constituyen un incumplimiento grave de tal magnitud que afecta la continuidad de su contrato pues no se encuentra justificado, y rompe la confianza que como trabajadora se le exige para su cargo, considerando que el giro de la compañía es precisamente, transacciones, pagos y recaudaciones.

Agrava aún más la situación, la cantidad de años en que la demandante prestó servicios como Operadora de Servicios Integrales, en el entendido que la señora Muñoz posee una vasta trayectoria y conocimientos sobre la normativa interna y los procedimientos de Servipag Limitada.

Título Cuarto.

Configuración de la causal del artículo 160 N°7 del Código del Trabajo.

1. Requisitos. Del análisis del artículo 160 N°7 del Código del Trabajo, tanto la jurisprudencia como la doctrina han establecido determinados requisitos, para considerar configurada esta causal. Estos requisitos son:

a) Existencia de obligaciones impuestas a través del contrato al trabajador por el empleador.

Como se ha reiterado, los hechos descritos en la carta de despido infringen las obligaciones y deberes consignados en la cláusula primera y tercera del contrato de trabajo, incumplimientos que también constituyen trasgresión del reglamento interno de la empresa, y de la demás normativa interna, los que también poseen una naturaleza contractual, al haber sido recepcionado en este sentido por la actora. Solo resta señalar que aquellos hechos, también constituyen graves incumplimientos del contenido ético jurídico del contrato y del principio de la buena fe contractual, integrantes del contrato de trabajo, en los términos expresados previamente.

b) Incumplimiento íntegro y oportuno de las obligaciones contractuales. Es evidente que la demandante, al incurrir en los hechos que se describen en la carta de despido, no ha cumplido con su trabajo de forma íntegra y oportuna. En tal sentido, es preciso señalar que tales incumplimientos generaron un perjuicio económico para mi representada avaluado en \$1.798.000, pues como se señaló, los contratos vigentes con las entidades bancarias involucradas responsabilizan directamente a la empresa frente a los pagos de cheques con firma disconforme, como ha ocurrido en la especie._

c) Que dicho incumplimiento sea grave. Resulta claro que su incumplimiento es grave para cualquier empleador, según las consideraciones expuestas en el título anterior. Para mi representada resulta gravoso el hecho que una trabajadora efectúe sus labores de forma tan negligente en la labor central de sus funciones por las cuales se le contrató. Cuestión no



menor, tratándose de una empresa que ofrece el servicio de pago y cuya esencia del negocio radica en las actividades que desempeñaba la demandante.

De lo anterior, da cuenta la sentencia dictada por el 1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago, de fecha 12 de febrero de 2015 en causa rol O-4842-2014, caratulada “Naranjo con Servipag Limitada”, que trata acerca de un caso 30 muy similar al de autos, sobre el pago de 4 cheques sin seguir el procedimiento previamente establecido.

En virtud de ello es que el tribunal estableció lo siguiente: “Finalmente, este tribunal entiende que el incumplimiento de la actora es grave, pues se trata de una labor especialmente sensible, cual es el cambio de documentos mercantiles por dinero, en que se requiere que quien ejecute tal maniobra, tenga la prolijidad y cuidado que su labor exige, asunto que claramente no ocurrió con la actora, quien al no haber efectuado una adecuada verificación, incurrió en 4 veces en un inadecuado pago de cheques. Por ello, este tribunal entiende que la causal invocada del artículo 160 N° 7 del Código del Trabajo, se encuentra debidamente configurada.”

d) Corolario. Por lo expuesto, es evidente que el despido de la demandante ha sido justificado, debiendo rechazarse la demanda interpuesta en todas sus partes, toda vez que las normas ya señaladas, dan cuenta de obligaciones reales, esenciales, específicas y conocidas, que fueron incumplidas por la demandante en el ejercicio de su cargo, revistiendo la entidad y gravedad necesaria para poner término a la relación laboral.

CAPITULO SEXTO.

SOBRE LA DEMANDA DE COBRO DE PRESTACIONES.

1. No se adeudan a la demandante las indemnizaciones que reclama. Tal como se ha expuesto a lo largo de esta presentación, el despido del cual fue objeto la actora se encuentra plenamente justificado y acorde a derecho, por lo que no proceden las indemnizaciones ni recargo legal solicitados por la señora Muñoz.

Por tanto Pido a su señoría, Tener por contestada la demanda por despido injustificado, indebido o improcedente y cobro de prestaciones interpuesta por doña María Alejandra Muñoz Barría, en contra de mi representada, declarando:

1. Que se rechaza la acción de despido injustificado, declarando que su despido ha sido justificado, debido y procedente.
2. Que se acojan las excepciones interpuestas con costas.
3. En todo caso, en la eventualidad de estimarse que algo se adeuda a la demandante, se acoja la excepción de compensación interpuesta por la suma de \$1.798.000
4. Que para todos los efectos se esté a la base de cálculo de esta parte, correspondiente a \$940.308.-
5. Que se condene en costas a la demandante o en subsidio que se exima a esta parte de su pago.

PRIMER OTROSÍ: Pedro Matamala Souper, abogado, ya individualizado ante este Tribunal, en representación de Empresa Sociedad de Recaudación y Pagos de Servicios Limitada, vengo en presentar demanda reconvencional, en contra de doña María Alejandra Muñoz Barría, según los fundamentos de hecho y antecedentes de derecho que paso a exponer:



1. Resumen de los hechos. Demanda reconvencional subsidiaria. Su Señoría, por económica procesal, no reproduciremos los hechos expuestos, y me detendré específicamente en el objeto de esta demanda reconvencional, por medio de la cual solicitamos que se condene a la actora a restituir el dinero que mi representada debió asumir, esto es, la cantidad de \$1.798.000 que corresponde al pago de seis cheques con evidente firma disconforme, correspondientes al Banco de Crédito e Inversiones. De esta forma, mi representada debió restituir los montos señalados por el pago de cada uno de los seis cheques que se pagaron con firma disconforme, efectuando aquella devolución al Banco de Crédito e Inversiones según los montos previamente señalados, tal como se acreditará en este proceso.

2. Hechos señalados a propósito de la excepción de compensación y contestación. Solicitamos se tengan por reproducidos los hechos señalados a propósito de la excepción de compensación y de la contestación a la demanda.

3. Procede se acoja demanda. Por lo tanto Su Señoría, la demandante de autos adeuda a mi representada el valor total de \$1.798.000.

4. Suma deberán pagarse de conformidad al artículo 63 del Código del Trabajo. Esta suma deberá pagarse con los correspondientes reajustes intereses y recargos de conformidad al artículo 63 del Código del Trabajo, todo ello en el evento que Su Señoría acoja total o parcialmente las peticiones formuladas en la demanda y deseche la excepción de compensación opuesta en lo principal.

5. Economía procesal. Damos por reproducidos en la parte pertinente los argumentos esgrimidos a propósito de la compensación, y citamos además las normas de los artículos 1556 y siguientes del Código Civil en lo que resulten pertinentes.

POR TANTO PIDO A SU SEÑORÍA, tener por presentada demanda reconvencional de cobro de pesos en contra de doña María Alejandra Muñoz Barría, acoger los fundamentos de esta presentación, condenando a la contraria al pago de \$1.798.000.- más reajustes, intereses y costas.”

TERCERO: En la audiencia de estilo el Tribunal se hizo la relación somera de la demanda y contestación, se llamó a las partes a una conciliación sin resultados positivos. Acto seguido, se dio traslado de la excepción opuesta, se contestó la demanda reconvencional, recibió la causa a prueba fijándose los hechos a probar y las partes ofrecieron sus probanzas, todo lo cual consta en el registro oficial de audio del Tribunal.

CUARTO: Que en la audiencia de juicio la parte demandada incorporó las siguientes probanzas para acreditar sus alegaciones, las que han sido valoradas conforme a las normas de la sana crítica:

1. Contrato de trabajo celebrado entre María Alejandra Muñoz y Sociedad de Recaudación y Pagos de Servicio Ltda., de fecha 19 de octubre de 2009.
2. Liquidaciones de remuneración de doña María Alejandra Muñoz desde noviembre de 2022 a febrero de 2023.
3. Carta de término de contrato de trabajo dirigida a doña María Alejandra Muñoz de fecha 14 de febrero de 2023, suscrita por la actora.
4. Comprobante de remisión a la Dirección del Trabajo respecto del término del contrato de trabajo de la actora de fecha 14 de febrero de 2023.



5. Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Servipag Ltda.
6. Acuse recibo de los siguientes procedimientos internos, firmados por la actora:
 - Reglamento Interno de Orden Higiene y seguridad suscrito con fecha 14-09- 2018.
 - Descriptor de cargo Operador de Servicio Integral, suscrito con fecha 21-06- 2010.
 - Procedimiento para trabajar en caja auxiliar de fecha 21-06-2010.
 - Política de seguridad en la información 21-06-2010.
 - Estándar de uso aceptable de activos de información de fecha 21-06-2010.
 - Código de ética de fecha 29-03-2011.
 - Anexo VI del Procedimiento de Faltantes de fecha 26-08-2013.
 - Ley 20.393 ley 19.913 de fecha 29-09-2015.
7. Descriptor de cargo de Operador de Servicio Integral de Servipag Ltda.
8. Código de Ética Servipag Ltda.
9. Procedimiento de cambio de Cheque, Gerencia de Canales Presenciales, Servipag Ltda.
10. Procedimiento para trabajar en caja auxiliar de Servipag Ltda.
11. Instructivo del OSI de Servipag Ltda.
12. Capacitación detección fraude en cheque de Servipag Ltda.
13. Manual del Cajero de Servipag Ltda.
14. Anexo de contrato de trabajo entre María Alejandra Muñoz y Sociedad de Recaudación y Pagos de Servicio Ltda., de fecha 30 de enero de 2023.
15. Informe de Recursos Humanos, de fecha 26 de enero de 2023.
16. Informe de área de Prevención de Fraudes.
17. Correo electrónico de Ruth Manríquez Cordero, desde Banco BCI con fecha 09 de enero de 2023 y sus adjuntos.
18. Certificado de curso “Verificación de Firma y Fraude de Cheques”, correspondiente a doña María Muñoz Barría. Tribunal: por incorporada prueba documental.
19. Declaración de la testigo Sandra Carroza Peña, Jefe Zonal de la demandada, cuya declaración consta gravada en el registro de audio de este tribunal.
20. Declaración de la testigo Elina Noelia Saldías Navarrete, cuya declaración consta gravada en el registro de audio de este tribunal.
21. Planilla de transacciones sistema Génesis de los días 23 y 26 de diciembre de 2022, disponible en el siguiente link que:
<https://drive.google.com/drive/folders/1kuEwNr3d3py7fzEECWWhFRqcnYQpSJ2K>

QUINTO: Que en la audiencia de juicio la parte demandante incorporó las siguientes probanzas para acreditar sus alegaciones, las que han sido valoradas conforme a las normas de la sana crítica:

- 1.- Exhibición de los siguientes documentos:
 - a). Reglamento Interno de Higiene y Seguridad y su comprobante de recepción.
 - b). Contrato de trabajo suscrito por la demandante.
 - c). Procedimiento de investigación llevado a cabo para determinar la responsabilidad de mi representada.
 - d). Carta de término de contrato.
 - e). Descripción de cargo de la demandante.



2.- Oficio del Banco BCI.

Y CONSIDERANDO:

SEXTO: ALEGACIONES DEMANDANTE: Comparece la demandante solicitando que se declare indebido su despido por incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato, fundando su petición en que después de haber trabajado más de 13 años en la empresa y habiendo sido una trabajadora ejemplar que en tres oportunidades fue elegida como la trabajadora espíritu Servipag, siendo su último reconocimiento en diciembre del año 2022, por representar en su día a día los valores corporativos de compromiso, calidad de servicio, altos estándares éticos, fue despedida de manera totalmente injusta, sin cumplir con los requisitos legales, sin indemnización alguna por una de las causales más repudiadas establecidas en el Código del Trabajo, haciéndola responsable por haberse pagado seis cheques con firma disconforme. Señala que es efectivo que ella cambió los seis cheques que reprocha la demandada, que todos eran de una misma empresa y que totalizaban la suma de \$1.798.000.-, luego de lo cual se enteró que al parecer los cheques eran robados, razón por la cual la sacaron de la caja ya que la comisión investigadora determinó que las firmas de los cheques no coincidían con la firma del titular. Señala que el pago de los cheques ocurrió entre los días 23 y 24 de diciembre del año 2022 y que ella finalmente fue despedida el día 14 de febrero del año 2023. Agrega la demandante que ella no incumplió ninguna de sus obligaciones, que los cheques fueron cobrados en días distintos, que no tenían orden de no pago lo cual es un elemento importante ya que la empresa está en línea con el banco, y al no haberse dado aviso de robo, no había forma de saber que los documentos eran robados, que ella revisó los cheques bajo el ultravioleta para verificar que no fueran falsos, clonados, alterados y que en su apreciación la firma era la misma. Agrega que el sistema computacional de la empresa no generó alerta para el pago de los cheques y que del análisis visual de la firma, ésta correspondía a la registrada, agregando que no se le puede exigir el estándar de un peritaje caligráfico a una trabajadora que se desempeña de cajera. Agrega que siempre le gustó su trabajo, que era la primera en llegar por las mañanas, que jamás faltó el respeto a nadie ni tuvo problema con sus compañeros ni jefatura, lo cual estima debe ser considerado en el juicio. Finalmente, alega en síntesis que, en la especie ha concurrido el perdón de la causal, por cuanto el empleador no procedió con prontitud a su despido, el que vino a ocurrir 50 días después de los hechos imputados.

SEPTIMO: ALEGACIONES DEMANDADA: La demandada por su parte, pide el rechazo de la demanda en todas sus partes con costas, alegando que la demandante incumplió gravemente las obligaciones que impone el contrato al soslayar el procedimiento de cambio de cheque, en particular el cotejo de las firmas, cuestión que conocieron a raíz de una denuncia efectuada por el banco Bci, iniciando una investigación que concluyó con que la demandante los días 26 y 27 de diciembre del año 2022, realizó un pago de seis cheques que tenían una firma claramente disconforme con aquella que daba cuenta el sistema respectivo, generándose un perjuicio para la empresa equivalente a la suma total de \$1.798.000.- ya que tales montos tuvieron que restituirse al banco. Agrega que se realizaron dos investigaciones internas, una por el departamento de recursos humanos y otra por el área de prevención de fraudes de la empresa, que concluyeron en la responsabilidad de la trabajadora, ya que los



hechos indicados configuran un incumplimiento a la obligación básica de cualquier operador de servicio integral, de la máxima gravedad, en concreto de la obligación de cómo llevar a cabo el procedimiento de cambio de cheques, cheques que tenían firma disconforme.

Expone que dicho cambio de cheques se realizó en dos días distintos, lo que a su entender no es una casualidad sino que un actuar negligente de la trabajadora, que no es efectivo que se le exija un estándar de un perito caligráfico, que tampoco procede al perdón de la causal porque apenas se recibió la denuncia se realizaron las investigaciones ya referidas, por tanto el despido no puede ser injustificado. Alega que la demanda es temeraria e infundada, atenta contra el principio Buena Fe y constituye un claro abuso del derecho. Adicionalmente expone que la demandante abulta su remuneración ya que la remuneración que ella percibió no era de \$1.259.906.- sino que de \$940.308.-, lo que a su entender denota mala fe y actuar abusivo. Agrega que infracción cometida por la demandante corresponde a una obligación esencial de su cargo de operadora de servicio integral, ya que debió velar por la validez, exactitud e integridad de los documentos y de la identidad del cliente, agregando que existe un software interno diseñado para evitar que se cometan este tipo de errores, debiendo ingresarse los datos del cheque a pagar, momento en el cual el sistema de manera fácil y simple le informará cuántos poderes y firmas debe verificar para proceder con el pago del documento bancario, que simplemente debió haber seguido las instrucciones de pago y verificación que la aplicación le entregaría durante la transacción, pudiendo verificar también que las firmas coincidan con las que aparecen en el documento bancario entregado por el cliente y si existe o no una orden de no pago o u observaciones relativas a ella, sin embargo, la demandante no advirtió negligentemente la información otorgada por la aplicación y no realizó las comparaciones de las firmas. Alega que de todas formas se incumplió con el procedimiento de cambio de cheque ya que no siguió las instrucciones del procedimiento, conociéndole perfectamente ya que ella llevaba más de 13 años de servicio en Servipag.

En relación a la carta de despido señala que los hechos descritos en la carta evidencian el actuar negligente de la actora en el cumplimiento de sus obligaciones de custodia y cuidados de valores, ya que con negligencia omitió los procedimientos internos ordenando el pago de seis cheques con firma disconforme, de manera que no cumplió con las instrucciones que le había dado su jefatura y que constaban en los instructivos para el cambio de cheque, que esto constituye una negligencia en la adecuada administración y custodia de valores, que causa un perjuicio económico para la empresa que finalmente debió pagar al banco los montos referidos. Agrega que con su actuar la demandante infringió las cláusulas primera y tercera del contrato de trabajo al no haber observado el contenido ético y jurídico del contrato; asimismo infringió las obligaciones contenidas en el reglamento interno de orden, higiene y seguridad detalladas en los artículos 39 y 26; además infringe el documento de descripción del cargo de operador de servicio integral, conjuntamente con el código de ética de la empresa y el procedimiento de cambio de cheque, que eran conocidas por la demandante. Expone que tales hechos incumplen las obligaciones que emanan de la naturaleza de sus funciones y que la jurisprudencia reciente, manifestada en los fallos que cita, estima que son de gravedad y que producen un quiebre en la relación de confianza entre las partes de un contrato de trabajo. Indica que tales hechos constituyen la causal del artículo 160 N°7 del



Código del Trabajo porque infringen la obligaciones impuestas en el contrato de trabajo, en el reglamento interno y en la normativa interna, constituyendo además graves incumplimientos al contenido ético y jurídico del contrato de trabajo que generaron un perjuicio económico en la empresa de carácter grave conforme a lo que ha resuelto la jurisprudencia, razones todas por las cuales debe rechazarse la demanda en todas sus partes.

OCTAVO: DESPIDO INJUSTIFICADO: Que, en cuanto a la justificación del despido, incumbe probarlo a quien lo alega, por aplicación del artículo 1.698 del Código Civil en los términos prescritos en el inciso primero del número 1 del artículo 454 del Código del Trabajo que señala “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.”

En el caso que nos convoca, la demandante no ha controvertido que se cumplieron con las formalidades legales del despido, por tanto, queda pendiente dilucidar los aspectos de fondo del despido, es decir, si los hechos que se invocan efectivamente ocurrieron y si configuran la causal invocada.

NOVENO: INCUMPLIMIENTO GRAVE DE LAS OBLIGACIONES QUE IMPONE EL

CONTRATO: El artículo 160 número 7 del Código del Trabajo dispone en lo pertinente que “el Contrato de Trabajo termina sin derecho a indemnización alguna, cuando el empleador le ponga término invocando... incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato”. El autor Daniel Nadal Serry, en su libro “El Despido en el Código del Trabajo”, respecto de esta causal ha señalado que, al ser el contrato de trabajo de naturaleza bilateral, la causa de la obligación de una de las partes es la obligación de la otra y que la violación de cualquiera de las cláusulas del contrato, sean éstas expresas, tácitas o sub entendidas, será causal suficiente para poner término al vínculo laboral.

La configuración de esta causal exige la concurrencia copulativa de dos requisitos, en primer lugar, el incumplimiento de una obligación contractual por parte del trabajador, y en segundo lugar, que dicho incumplimiento sea grave.

En relación al primer requisito, de acuerdo al tenor literal del artículo 160 N°7 del Código del Trabajo, el legislador exige el incumplimiento de aquellas obligaciones consignadas en el Contrato de Trabajo, lo que a su vez exige que en dicho contrato se hayan estipulado las obligaciones principales que debe cumplir el trabajador como también aquellas otras labores anexas a realizar. Sin perjuicio de lo expuesto, se ha estimado por la doctrina que no solamente deben considerarse aquellas obligaciones expresamente estipuladas en el contrato sino también aquellas cuyos efectos indirectos provienen del reglamento interno, de la ley misma incorporada al contrato, o de un contrato colectivo. En relación a este requisito debe precisarse que el Artículo 7 del Código del Trabajo dispone que “Contrato individual de trabajo es una convención por la cual el empleador y el trabajador se obligan recíprocamente, éste a prestar servicios personales bajo dependencia y subordinación del primero, y aquél a pagar por estos servicios una remuneración determinada”, norma de la cual se desprenden que es una obligación esencial del trabajador realizar la labor convenida bajo un vínculo de subordinación y dependencia y por su parte, respecto del empleador lo será retribuir



pecuniariamente tal prestación de servicios. Es lo que la doctrina laboral denomina mayoritariamente los “deberes de prestación” de las partes.

Frente a éstos deberes se encuentran los llamados “deberes de conducta”, que suponen que ninguna de las partes incurrirá en comportamientos en detrimento de la otra a fin de posibilitar la pacífica ejecución del contrato de trabajo, deberes que encuentran su origen en el carácter intuito personae del contrato de trabajo, y en el principio general del derecho de la Buena Fe, principio que exige a las partes actuar rectamente, de forma honrada, sin intención de dañar las cláusulas acordadas, obligándose a observar una determinada actitud de respeto y lealtad. Entonces, habrá incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato al transgredirse sustancialmente los deberes de prestación y conducta.

Que, en lo referido al segundo requisito, el autor Daniel Nadal Serri, en su obra “El Despido” de la Editorial Lexis Nexis, indica que “parece claro que la letra de la Ley conduce a una respuesta terminante, que no es justamente la falta leve e intrascendente la que puede invocarse en base a este número, para resolver la terminación del contrato de trabajo; es decir, no puede ser concordante con el espíritu de la Ley, que el empleador pueda invocar en forma arbitraria, causales de terminación del contrato, por incumplimiento de obligaciones de escaso interés y ninguna importancia (...), que dicha infracción revista gravedad, constituye una cuestión valorativa que debe aquilatarse conforme a las circunstancias y condiciones bajo las cuales las infracciones se han cometido, y asimismo, en conexión con los antecedentes laborales del trabajador”.

En el mismo sentido la profesora Gabriela Lanata Fuenzalida, indica en su obra “Contrato Individual de Trabajo”, Editorial Lexis Nexis, que “se debe tratar efectivamente un incumplimiento grave, es decir, consustancial, pudiendo referirse a obligaciones precisas del trabajador, teniendo en cuenta la labor específica pactada o también ser de índole más general, como sería la situación de atrasos reiterados. La magnitud del incumplimiento está determinada no sólo por el carácter ocasional o permanente de la infracción, sino también por las circunstancias que la rodean, entre las que deben considerarse por ejemplo, los años de servicios del trabajador”.

Respecto al requisito de la gravedad, la jurisprudencia de nuestros Tribunales Superiores de Justicia, en forma reiterada ha entendido que para que se configure esta causal, no debe tratarse de meros incumplimientos contractuales, sino que deben ser de tal naturaleza y entidad que produzcan un quiebre en la relación laboral, que impidan la convivencia normal entre uno y otro contratante, o tratarse de conductas que induzcan a la indisciplina y/o lesionen o amenacen la seguridad y estabilidad de la empresa.

DECIMO: LA CARTA DE DESPIDO: En síntesis la carta de despido señala que con fecha 14 de febrero del año 2023 se ha decidido poner término a su contrato de trabajo por la causal del artículo 160 N°7 del Código del Trabajo, agregando que la *“resolución anterior ha sido adoptada por su Jefatura, fundamentándose en que se pudo constatar que usted, con fecha 26 y 27 de diciembre de 2022, en el ejercicio de su cargo de Operador de Servicio Integral en el CRP C.A. Mall Plaza Los Ríos, incurrió en incumplimientos graves a las disposiciones establecidas en su contrato de trabajo, contenido ético jurídico del mismo, en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad y demás normativa interna de la empresa; en especial, a su*



deber esencial de observar y cumplir el Procedimiento de Cambio de Cheque de Servipag Limitada, por cuanto autorizó el pago de seis cheques del Banco de Créditos e Inversiones (BCI), que presentaban una firma disconforme con la del emisor del título, y que en total suman la cantidad de \$1.798.000 (un millón setecientos noventa y ocho mil pesos).

Esta situación significó que la empresa debiera asumir el costo del pago, correspondiente al valor antes indicado, debiendo restituir dicha suma al titular del documento bancario. Lo anterior, por cuanto, en virtud de los compromisos comerciales entre la empresa y BCI, este tipo de incumplimientos son considerados como un faltante efectivo del que Servipag Ltda. debe responder.

Así, tras una investigación interna llevada a cabo por el Área de Cumplimiento y Prevención de Fraudes, fue posible acreditar su responsabilidad en los presentes hechos, motivo por el cual, la empresa se ha visto en la necesidad de desvincularla por la causal invocada, en consideración a los antecedentes de hecho y de derecho que se exponen en la presente carta.

I. HECHOS EN QUE SE FUNDA LA CAUSAL INVOCADA:

1. Usted ingresó a prestar servicios a la empresa el 19 de octubre de 2009 desempeñándose a la fecha como Operador de Servicio Integral en el Centro de Recaudación y Pago (CRP) de C.A. Mall Plaza Los Ríos, ubicado en calle Arauco N.º 565, comuna de Valdivia, Región de Los Ríos.

2. Que, en este sentido, es parte de sus obligaciones esenciales el ejecutar los trabajos acordes a las disposiciones de su contrato de trabajo y demás normativa interna.

3. Que, al incumplir estos deberes inherentes a sus labores, no sólo se ve afectada la actividad de la compañía, sino que además la operatividad del área donde usted presta servicios, la que es su responsabilidad en el ejercicio de su cargo.

4. Durante la vigencia de su relación laboral, usted ha sido debidamente capacitada de sus obligaciones, y de los procedimientos, políticas y normativa aplicable al desempeño de sus funciones.

5. En este contexto, con fecha 09 de enero de 2022, el Banco de Crédito e Inversiones (BCI) remite correo electrónico a doña Daniela Garrido, de cargo Analista de Fraudes; doña Paola Martínez, de cargo Asistente de Prevención de Fraudes y don Michael Beiza, de cargo Jefe de Cumplimiento y Prevención de Fraudes, bajo el asunto: "Recupero Lunes 09-01-2023", suscrito por doña Ruth Manríquez Cordero, ejecutiva de apoyo procesos y continuidad operacional de dicha institución conforme al siguiente detalle:

De: Ruth Manriquez Cordero <ruth.manriquez@bci.d

Enviado el: lunes, 9 de enero de 2023 16:52

Para: Daniela Garrido Lizama <garrido@servipag.c; Paola Martinez Villouta

CC: Maria Fernanda Silva Pavez <mariafernanda.silva@bci.cl> Carolina Aviles Aviles <carolina.aviles@bci.cl>; Fabian Gonzalez Cornejo <fabian.gonzalez@bci.ct> leticia.ba

Asunto: Recupero Lunes 09-01-2023

Estimad@s:

Junto con saludar, envío recuperos correspondientes a la fecha 09-01-2023.

Desde ya muchas gracias.

6. En el correo , se adjuntaba el siguiente documento adjunto, bajo el título "Acuse 09-01-23":

Acuse recibo



Cobro cheques impugnados - servipag

Sra.

Michael Beiza

Dpto. Prevención de Fraudes

PRESENTE

Ref.: Cheques Impugnados para cobro a Empresa Servipag.

Adjunto a la presente, cheques impugnados para su cobro a la Empresa Servipag, a objeto de efectuar la normalización de las partidas contables pendientes que fueron generadas inicialmente por las respectivas Oficinas.

7. Lo anterior con la finalidad de solicitar la normalización de las siguientes partidas contables pendientes correspondientes a los siguientes documentos bancarios: (se individualizan los seis cheques)

8. A raíz de la comunicación anterior, con fecha 27 de enero de 2023, el Área de Cumplimiento y Prevención de Fraudes de Servipag, mediante don(ña) Claudia Palma, de cargo Gerente de Riesgo, del Área de Cumplimiento y Prevención de Fraudes inició una investigación con el objeto de comprobar la veracidad de los hechos invocados por el Banco de Crédito e Inversiones y determinar eventuales responsabilidades en el pago de los cheques.

9. En efecto, con fecha 10 de Febrero, la investigación mencionada en el punto anterior evacuó su informe de conclusiones, pudiendo establecer lo siguiente:

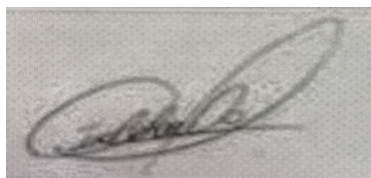
a. Con fecha 26 de diciembre de 2022, a las 15:25 y 15:26 horas aproximadamente, usted procede a realizar el pago de dos cheques a don Missa Bermejo Garrido, en relación con el cheque de serie N°46888799-6310883 emitido Multis EIRL, por una cantidad de \$300.000 y al cheque de serie N°46888799-6310884 emitic Multisur EIRL, por una cantidad de \$298.000, cuyas imágenes se ilustra a continuación: (copia imagen de los cheques)

b. Con fecha 26 de diciembre de 2022, entre las 11:4) y 11:50 horas, aproximadamente, usted procede a realizar el pago a don Missael Mermejo Garrido, en relación a los cheques cheque de serie N°46888799-6310885; N°46888799-6310886; N°46888799-6310887 y N°46888799-6310889; y emitidos por Multisur EIRL, todos por una cantidad de \$300.000 (trescientos mil pesos chilenos), cuyas imágenes se ilustra a continuación: (copia imágenes de 4 cheques).

c. Que conforme al registro interno de transacciones de RX Génesis, se pudo acreditar que fue usted quien recibió dicho documentos y proceso de pago conforme se ilustra en el siguiente detalle: (copia imagen)

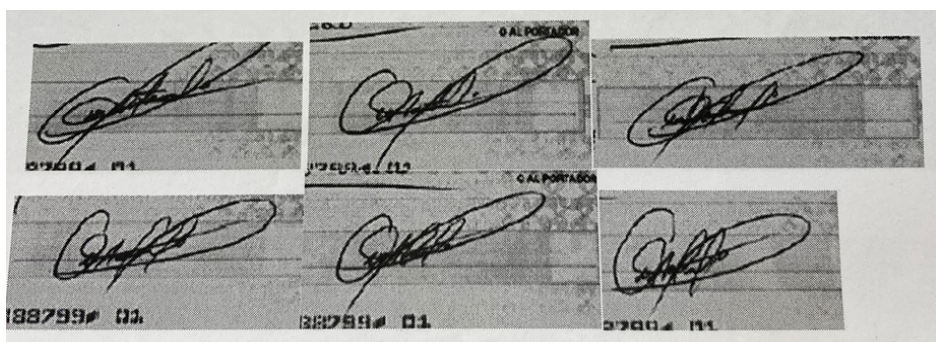
d. Además, fue posible establecer que las firmas para autorizar los documentos de notaban una evidente disconformidad con la firma del apoderado registrado, como se puede apreciar a continuación:

A. Imagen de la firma autorizada del apoderado:

Una imagen de una firma manuscrita en tinta sobre un fondo claro, que parece ser la firma autorizada del apoderado.

B. Imágenes de los cheques impugnados:





12) De esta manera, pudo evidenciarse que usted incumplió el procedimiento de pago de cheques de la compañía y su deber esencial de velar por una correcta y adecuada administración y custodia de valores, los días 23 y 26 de diciembre de 2022, al efectuar el pago de seis cheques cuya firma no coincidía con la del apoderado, lo cual implicó que Servipag Limitada debiera asumir la pérdida efectiva de \$1.798.000 por su negligencia.

13) En suma, la investigación interna concluyó en su informe de investigación de fecha 30 de enero de 2023, suscrito por el Área de Cumplimiento y Prevención de Fraudes, su participación y responsabilidad en los hechos, verificándose que usted había vulnerado gravemente obligaciones esenciales de su cargo, especialmente, su deber de observar los procedimientos que le han sido instruidos para este tipo de operaciones durante la vigencia de su relación laboral.

14) Que, como es de su conocimiento, estos incumplimientos se traducen en pérdidas efectivas para la compañía, atendido el deber de esta última, de normalizar ante el Banco BCI respecto de las partidas contables. De esta manera, su actuar le ha ocasionado a la empresa un perjuicio económico de \$1.798.000.-

15) Es importante hacer presente que usted conoce el procedimiento para la ejecución de sus funciones y su deber esencial de velar por la adecuada administración y custodia de los valores que recibe. En tal sentido, los hechos descritos constituyen un incumplimiento grave de tal magnitud que afecta la continuidad de su contrato pues no se encuentra justificado, y rompe la confianza que como trabajadora se le exige para su cargo, considerando que el giro de la compañía es precisamente, transacciones, pagos y recaudaciones.

16) Los hechos antes descritos son de una gravedad tal, que hacen plenamente aplicable la presente amonestación, por cuanto usted ha transgredido las normas de su contrato de trabajo, contenido ético jurídico del mismo, y normativa interna de la empresa.

II. DEL DERECHO:

1.- Que con los hechos antes descritos implican un incumplimiento a las obligaciones esenciales del cargo, además de una infracción a lo estipulado en su Contrato de Trabajo, las normas contenidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la empresa, lo instruido en la Descripción del Cargo, y otras políticas y manuales de la compañía.

2.- El contrato de trabajo suscrito por usted con fecha 19 de octubre de 2009, estipula en la primera parte que nos interesa, lo siguiente:

"PRIMERO: El trabajador se obliga a prestar en forma exclusiva sus servicios personales para la Empresa desempeñando el cargo de Operador de Servicio Integral en los Centros de Recaudación y Pago o Cajas Auxiliares que Servipag mantiene o instale en el futuro dentro de castro.

El cargo para el cual se contrata al trabajador tiene como objetivo proporcionar una atención integral al cliente que básicamente consiste en adoptar y mantener una actitud de servicio que



privilegie la calidad en la atención prestada en función de la recepción de servicios de recaudaciones con contrato vigente y sus medios de pago asociados y/o desembolsos de efectivo por concepto de pago de servicios vigentes. Eventos que se traducen en transacciones que deben ser registradas en ese acto en el equipamiento computacional que la empresa ha destinado para tal efecto.

TERCERO: Las partes dejan constancia que están de acuerdo que el presente contrato no sólo obliga a lo en expresado, sino que además a todas aquellas otras funciones propias de la naturaleza de los servicios que se encuentran definidas en el Manual de Cargos de la Empresa y también a todo aquello que por la costumbre o la ley se entienden pertenecerle.

Por tanto, además de las obligaciones que imponen al Trabajador las cláusulas precedentes y sin que la enunciación siguiente sea taxativa deberá dar cabal cumplimiento a las siguientes:

...

b) A respetar y cumplir fielmente con interés diligencia y honradez las órdenes e instrucciones verbales o escritas que le imparta el Empleador o quien lo represente consten éstas en circulares manuales reglamentos o simplemente se le indiquen en forma verbal.

c) A dar cabal oportuno y fiel cumplimiento a todas y cada una de las disposiciones que se contienen en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de la Empresa y en el Código de Ética cuyos textos declara haber recibido.

g) A dedicar toda su atención o actividad a los servicios que se sean encomendados.

b) A observar orden disciplina y respeto en todos sus actos tanto con los clientes como con sus superiores sus subalternos y compañeros de labores.

(...)

Déjase expresa constancia que toda inobservancia o incumplimiento de las obligaciones y prohibiciones que se contienen en esta cláusula o en las precedentes constituirá un incumplimiento grave a las obligaciones que impone el contrato de trabajo y habilitará en consecuencia al Empleador para ponerle término sin derecho a indemnización alguna".

3. Del mismo modo, se han infringido las obligaciones esenciales contenidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, en específico:

Artículo 39: "Se entiende por obligación de carácter esencial de los trabajadores de la Empresa, el cumplir fielmente las estipulaciones del contrato de trabajo, las de este Reglamento Interno, y en especial, las que a continuación se señalan.

1). Cumplir con el contrato de trabajo de buena fe, por lo que el Trabajador se obliga no sólo a lo que expresamente está estipulado, sino que también a todo lo que por ley o por la costumbre le pertenezca y en especial a todo lo que emane de la naturaleza de la obligación laboral propia de la actividad, debiendo respetar todos los procedimientos establecidos.

2). Desempeñar su cargo aplicando el máximo de cuidado y atención a objeto de resguardar debidamente los dineros y valores que recauda, administra y custodia. El trabajador deberá aplicar las técnicas, conocimientos y experiencia que la función de Cajero y Tesorero, en su caso aconsejan, con la finalidad de evitar pérdidas de dinero y documentos; faltantes y diferencias de caja u otras anomalías que impliquen un daño patrimonial o de imagen para la empresa, sus clientes y Público en general.

3). Cumplir estrictamente el reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y las normativas internas de Servipag, como también las instrucciones verbales o escritas que reciba de sus Jefes; guardar la más absoluta reserva de todas las operaciones de la empresa y de sus clientes; trabajar exclusiva y lealmente para la empresa; ejecutar los trabajos concernientes a su cargo de forma eficaz, oportuna y correcta, cumpliendo estrictamente con las normas y procedimientos impartidos por la empresa, los que declara conocer y se obliga a aplicar fielmente.

7). Cumplir las disposiciones e instrucciones impartidas por organismos reguladores de las actividades de La Empresa; las que provengan de autoridades de la propia Institución; asimismo, se obliga a acatar con la mayor diligencia y buena voluntad las órdenes de sus jefes relativas al servicio, así como también con los deberes del cargo que se le ha asignado, atendiendo con especial corrección y cortesía al público que acuda a las oficinas de La Empresa.

15). Velar en todo momento por los intereses de La Empresa, evitando pérdidas o faltantes de caja, mermas, producción deficiente, deterioros o gastos innecesarios."

4. El artículo 26 del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad del Procedimiento de Faltantes dispone:

"Procedencia de la desvinculación: Procederá la evaluación de la desvinculación cuando:



a. Exista una Pérdida Efectiva, individual o acumulada en un período de 6 meses móviles, por un monto de \$300.000 o superior, esto posterior al proceso de investigación ya prescrito. "

5. La descripción del cargo de operador de servicio integral señala:

"Misión: Responsable de ejecutar cada una de las operaciones que cliente usuario necesita y que Servipag ha definido entregar a través de sus cajas. Para ello cuenta con un sistema computacional, en el cual ingresa cada una de estas operaciones, y los elementos necesarios que le permiten ejecutar cada una de ellas tales como, gavetas para el manejo de efectivo, lector de cheques, lector de códigos de barra, etc.

Resultados principales:

- 1. Ejecutar cada una de las operaciones de la forma definida por los procedimientos e instructivos que servipag ha establecido.*
- 2. Administrar y custodiar en todo momento los valores y documentos que recibe y están bajo su responsabilidad (dinero en efectivo, cheques, comprobantes de las operaciones, planillas, cupones, etc.)"*

"6.2. Principales actividades:

3. Realizar, a través de la caja de una sucursal, cambios de cheques verificando la validez, exactitud e integridad de los documentos y la identidad del cliente, de acuerdo a los procedimientos e instructivos establecidos para ello."

6. Por su parte, el artículo 10 del Código de ética de la compañía establece:

"En su calidad de empleados y representantes de la compañía, los colaboradores de Servipag asumen responsabilidad directa e individual respecto de sus acciones y conducta.

Esto incluye la obligación de dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en los manuales procedimientos, en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad de la compañía, en las instrucciones restantes normas escritas que ésta imparta para el desempeño de sus funciones..."

7. Del procedimiento de cambio de cheque usted ha transgredido, entre otras, las siguientes disposiciones:

"5.4 INGRESAR SERVICIO

... se valida que las firmas sean visiblemente conformes y se presiona enviar para aprobación o rechazo del banco."

ANEXO N o 4: verificación de cédula de identidad, cliente y firma:

Que, la firma consignada en el anverso del documento (cancelación) sea la misma que aparece en la cédula de identidad del cobrador.

Que, al menos el cheque contenga una firma giradora. La firma o las firmas giradoras, deberán ser verificadas contra el facsímile de firmas desplegado por el Banco en pantalla de cajero. Si la firma es visiblemente conforme se paga."

8. Finalmente, usted no ha observado el contenido ético jurídico de su contrato de trabajo, entendido como aquel que deriva del mismo, y que genera una relación entre seres humanos guiados por un fin común en la Empresa y entre los cuales existe una relación personal diligencia y cooperación recíproca.

III. CONCLUSIONES:

De todo lo expuesto precedentemente, resulta evidente que el incumplimiento a su contrato de trabajo, al contenido ético jurídico del mismo y a los instructivos y procedimientos internos de la Compañía ha sido grave, de acuerdo a las consideraciones de hecho y de derecho recientemente expuestas.

Que los hechos descritos revisten una gravedad tal que permiten enmarcarlos dentro de conductas de incumplimiento grave de las obligaciones impuestas por su contrato, configurándose la causal invocada, y haciéndose necesaria su desvinculación de la compañía."

UNDECIMO: LA FALTA DE COTEJO: Corresponde entonces que se analice si efectivamente la demandante incumplió gravemente las obligaciones que impone el contrato en los términos detallados en la carta de despido transcrita en el considerando anterior, carta que a pesar de



su extensión, refiere que existe un hecho que constituye la citada infracción, que es haber incumplido el procedimiento de cambio de cheque al autorizar la demandante el pago de seis cheques con firma disconforme, sin señalar cual parte del procedimiento se incumplió, si una gestión específica, o varias, o si se incumplió el procedimiento completo.

No obstante lo dicho, al señalar la carta de despido que la actora autorizó el pago de seis cheques con firma disconforme y que tal disconformidad era evidente, tal afirmación nos conduce a concluir que la falta imputada a la demandante se refiere a la falta de cotejo de tales cheques, por tanto, es respecto de ese hecho que debe probarse su veracidad, para luego analizar si constituye un incumplimiento de una obligación contractual de carácter grave. La demandante, no desconoce que ella cambió los cheques, sus montos, su capacitación en las materias que desempeñaba y las funciones que le correspondían como cajera, contravirtiendo únicamente que haya existido un incumplimiento contractual por cuanto los cheques no tenían orden de no pago, y en consecuencia no tenía cómo saber que los documentos eran robados. Agrega que ella revisó los cheques bajo la luz ultravioleta para verificar que no fueran falsos, clonados, adulterados y que, que analizó las firmas y le parecieron iguales, que el sistema computacional de la empresa no generó alerta para el pago de los cheques y que un análisis visual de la firma daba cuenta que correspondía a la registrada.

DUODECIMO: EL COTEJO ES UNA OBLIGACIÓN CONTRACTUAL: La carta de despido indica que los incumplimientos que dieron lugar al despido se encuentran regulados en el contrato de trabajo, en el reglamento interno de orden, higiene y seguridad de la empresa, en la descripción del cargo y en otras políticas y manuales de la compañía, que en su concepto se han vulnerado obligaciones esenciales del cargo que incumplen el contenido ético y jurídico del contrato de trabajo, la buena fe y las funciones esenciales del cargo de operador de servicio integral.

Sin embargo, conforme a lo ya razonado y a las probanzas rendidas por la parte demandada, el procedimiento del cambio de cheque, en particular, la falta de cotejo de la firma de los cheques cobrados con la firma registrada en el banco y en la cédula de identidad, no se encuentra regulado expresamente ni en el contrato de trabajo, ni en el reglamento interno, ni en la descripción del cargo, sino que encuentra su regulación en un procedimiento específico llamado “procedimiento de cambio de cheque”, que como ya se adelantó, fue referido en la carta de despido, y por tanto procede que se analice.

Para acreditar sus alegaciones, el demandado incorpora dos documentos que regulan al procedimiento de cambio de cheque, uno, el denominado “Instructivo del OSI”, Operador de Servicio Integral, que es precisamente el cargo que ocupaban la demandante, y otro documento específico sobre el “Procedimiento del cambio de cheque”.

En el procedimiento de cambio de cheque regulado en el “Instructivo del OSI”, efectivamente, tal como se detalla en la carta de despido, indica en el punto 5.4 que se debe deslizar el cheque por el lector, digitando el número de rut y monto a pagar y enviar la transacción al banco para que este muestre por pantalla el registro de las firmas, luego debe validarse que la firma sea visiblemente conforme y se presiona enviar para aprobación o rechazo del banco, si el banco acepta la transacción emite un mensaje que se denomina transacción aceptada y



luego el operador presiona finalizar. Si el banco rechaza la transacción el sistema emite por pantalla el mensaje transacción rechazada, en cuyo caso el operador debe presionar aceptar y luego cancelar sesión y con ello la transacción queda anulada. Cuando el banco acepta la transacción el operador timbra el o los cheques, los paga al cliente y le devuelve su cédula de identidad y por el contrario, si el Banco rechaza tal transacción, se debe informar tal situación al cliente, devolverle el cheque y la cédula de identidad, indicándole que debe dirigirse al banco respectivo.

El segundo documento también denominado “Procedimiento de cambio de cheque, P-PN 2.1.1.2” incorporado por la demandada, detalla que cuando un cliente se acerque a la sucursal con la intención de realizar un cambio de cheque, lo primero que debe hacer el operador es solicitar la cédula de identidad del cliente y el cheque, luego validar visualmente la cédula de identidad, es decir su estado, la vigencia, además bajo la luz ultravioleta debe verificar que no esté adulterada y si corresponde a la persona que está solicitando el servicio. Agrega que no se deberá realizar la transacción si el operador determina que no corresponde a la misma persona o que el documento está vencido. Luego, el operador debe realizar la validación de la firma de la cédula de identidad versus la registrada en el dorso del cheque las cuales deben ser las mismas. Debe validar también la extensión del cheque, es decir la concordancia entre la serie numérica del monto y el monto escrito en palabras formato y vigencia el cheque. Este documento reitera que estas validaciones se deben realizar bajo luz ultravioleta para verificar la autenticidad de cheque, para descartar las posibles enmendaduras y o adulteraciones y asimismo, se debe validar el sensor térmico para descartar clonación y si tales controles están OK, se procede con los demás trámites para girar el cheque que aparecen también detallados en dicho procedimiento y que serían en primer lugar capturar la data del cheque, ingresar TRX a Génesis, validar la firma, esta última consiste en que una vez aprobada la transacción por parte del banco, se despliega en la pantalla de Génesis el facsímil de firma autorizada para el cambio de cheque de la cuenta corriente consultada. Luego el operador debe validar si la firma del cheque y la desplegada en Génesis son visiblemente conformes y si esta validación resulta exitosa, se entrega el dinero al cliente, se le devuelve su cédula de identidad y el cheque queda resguardado en caja para realizar su procesamiento en la fábrica de canje, existiendo un control de imágenes realizadas por cámaras de seguridad que se encuentran instaladas en la caja, las cuales son utilizadas para investigar casos de fraude y su plantación de identidad. Tal control por cámaras de seguridad denominado “CA 54”, también se regula en dicho procedimiento. En el anexo siete de dicho documento en los sustantivo y pertinente, se reitera lo ya referido en relación a la verificación de la cédula de identidad del cliente y de la firma.

Tales procedimientos sobre cambio de cheques, a juicio de esta magistrado efectivamente constituyen obligaciones de carácter contractual esencial, toda vez que se refieren a una de las principales funciones de los operadores de servicio integral en los centros de recaudación y pago o cajas auxiliares de Servipag, según se desprende de lo señalado en el contrato de trabajo de la demandante que indica que el cargo para el cual se contrata al trabajador, tiene como objetivo proporcionar una atención integral al cliente en función de la recepción de servicios de recaudaciones, sus medios de pago asociados, los desembolsos de efectivo por



concepto de pago de servicios vigentes, eventos que se traducen en transacciones que deben ser registradas en el equipamiento computacional de la empresa. El mismo contrato indica en la cláusula tercera que el trabajador se compromete a respetar y cumplir con diligencia y honradez las instrucciones verbales o escritos que comparta el empleador ya sea que constan en circulares manuales o reglamentos o simplemente que se indiquen en forma verbal, y en tal sentido evidentemente constituye una instrucción formulada por escrito aquella que contiene el procedimiento de cambio de cheque que ya nos hemos referido , y la función de pago de cheques claramente es un servicio de pago pactado en el contrato de trabajo, cuya regulación en detalle queda entregada a los referidos documentos.

De manera que con lo expuesto se ha podido acreditar que efectivamente existe un procedimiento sobre cambios de cheque y que tal procedimiento al referirse a una de las principales funciones de actor, reviste el carácter de ser una obligación contractual principal de los operadores de servicio integral (cajeros), cuya eventual infracción evidentemente puede conducir a justificar un despido por incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato.

Dicho lo anterior, es decir que el procedimiento de cobro de cheques constituye una obligación principal contractual, cuyo incumplimiento acarrea o justifica un despido por la causal que se ha invocado, corresponde que la demandada acredite que efectivamente la actora incumplió tal procedimiento, y en tal sentido, sólo deben considerarse los hechos expuestos en la carta de despido que indican como ya se ha dicho que la demandante no realizó el cotejo de las firmas contenidas en los cheques con aquellas que constan en la cédula de identidad de cliente y en el registro bancario.

DECIMOTERCERO: INEXISTENCIA DEL INCUMPLIMIENTO: Hecho el análisis anterior, sólo cabe acoger la demanda de despido injustificado toda vez que, siendo carga de la demandada acreditar la causal de despido en los términos invocados en la carta de desvinculación, las probanzas rendidas por la misma no acreditan que la demandante haya faltado al procedimiento de cambio de cheques, específicamente lo relativo al cotejo de las firmas contenidas en los cheques versus aquellas registradas en el banco y en la cédula de identidad. En efecto, ninguno de los documentos incorporados por la parte demandada tiene por objeto acreditar tal incumplimiento sino que se refieren a cuestiones no controvertidas como por ejemplo a las funciones cumplidas por la demandante, el cumplimiento de la formalidades legales del despido, la regulación contractual del procedimiento de cambio de cheques y las capacitaciones que tenía la demandante respecto del citado procedimiento.

Únicamente el informe de investigación de recursos humanos y el informe elaborado por el área de cumplimiento y prevención de fraudes, se refieren a la cuestión controvertida, sin embargo no permiten acreditar que la demandada no cumplió el procedimiento de cambio de cheques, ni que en lo específico, no haya realizado el trámite del cotejo de las firmas, por cuanto lo único que hacen es atribuirle responsabilidad a la demandante por el hecho haber sido ella quien pagó tales cheques. En efecto, el informe elaborado por recursos humanos concluye que la demandante es operadora de servicio integral de Servipag, que ha prestado servicios desde el año 2019, que se recibió un correo del banco informando que se pagaron seis cheques con firma disconforme, que se realizó una investigación por el área de recursos



humanos y que de la revisión de las transacciones se constató que tales cheques habían sido pagados por la demandante, la que conoce y ha sido debidamente capacitada sobre sus funciones esenciales, en especial sobre el procedimientos de cambio de cheque y prevención de fraude, tanto al comienzo como durante la vigencia de la relación laboral, por medios verbales y escritos, conforme a lo cual concluye que tiene una vasta experiencia y que se encuentra capacitada sobre sus labores, por ello es que se le dará la posibilidad de otorgarle permiso por investigación y se remitirán los antecedentes tenidos a la vista al área de prevención de fraudes para que evalúen la efectividad de los hechos denunciados por el Banco a través del sistema Siebel, registros computacionales y documentación aportada. Como es posible apreciar, nada se indica sobre el procedimiento de cotejo sino que simplemente que por el hecho de haber pagado ella los cheques, se le atribuye responsabilidad.

Lo mismo ocurre con el procedimiento de investigación realizada por el área de cumplimiento de prevención y fraudes, cuyo informe luego de detallar el contexto, los involucrados, los antecedentes recabados, el detalle de los acontecimientos, las imágenes de los cheques y de la firma de cotejo, concluye que el día 12 de enero se inicia la investigación del caso exponiendo el reclamo del Banco de Crédito e Inversiones a los integrantes del comité para determinar la responsabilidad, si la firma estampada en los cheques es visiblemente disconforme o no, agregando que “dos Osis” están involucradas en los pagos de los documentos, que el comité determina en forma unánime que se deben restituir los fondos al medio de pago y que relacionado al reclamo del banco se identificó que la demandante en un mes canceló seis documentos por un total de \$1.798.000.-, montos que fueron restituidos en su totalidad al medio de pago, recomendando desvincular a la demandante. Como es posible apreciar, nuevamente al igual que en el informe ya referido, en este caso ninguna alusión se hace al cotejo, únicamente se indica que las firmas estampadas de los cheques son visiblemente disconformes, atribuyendo responsabilidad en el pago de tales cheques a la demandante, pero nada se dice en relación así ella siguió el procedimiento de pago de cheques, ni menos sobre si realizó o no el cotejo.

No existen más probanzas que analizar por cuanto, no se rindió la absolución de posiciones, la cual fue retirada en la audiencia de juicio; la testimonial rendida nada aporta a la acreditación de este hecho controvertido, por cuanto las únicas dos testigos que declaran por la demandada, a saber doña Sandra Carroza y doña Elina Saldias, ninguna declara haber visto a la demandante al momento de girar los cheques, en otras palabras, no hay testigo presencial de los hechos, o que los haya conozca por dichos de otros, y los otros medios de prueba incorporados, a saber las transacciones del sistema Génesis, referidos a los días 23 y 26 de diciembre del año 2022, se refiere un hecho no controvertido que es que efectivamente los cheques se pagaron en la fecha que indican por la demandante; finalmente tampoco se incorporaron grabaciones de las cámaras de video que existen instaladas al interior de las cajas pagadoras, y que tienen por objeto precisamente registrar las imágenes con el objeto de evitar cualquier tipo fraude, conforme se detalla en el procedimiento de pago de cheques.

En nada modifica lo que se ha venido razonando el hecho de que sean seis cheques que se pagaron en dos oportunidades distintas, por cuanto la firma consignada en los cheques por un



supuesto girador es la misma, lo que es de toda lógica porque habiendo considerado la demandante que en el primer cheque girado la firma estaba conforme con su original, es lógico que haya llegado a la misma conclusión con los demás cheques.

Finalmente, no puede dejar de considerarse que estamos frente a una trabajadora que trabajó para la empresa demandada por más de 13 años y que no existe ningún antecedente de reproches, amonestaciones o sanciones anteriores como para atribuir mala fe o negligencia en su actuar, lo que se ve confirmado por la testigo de la demandada doña Elena Saldías, la que al declarar en juicio reconoce que la demandante no había tenido problemas anteriormente con el pago de cheques.

Finalmente, sobre la disconformidad de la firma, la testigo de la demandada doña Sandra Carroza indica que los cajeros son las personas más capacitadas para realizar los cotejos, que ella también tiene el ojo afinado ya que le corresponde ver esos temas, al igual que la gente del departamento de riesgo porque trabajan en eso, pero que cualquiera puede dar una opinión, porque el cotejo es visual y lo puede hacer cualquier persona, que es por ello que en el comité que resuelve este tipo de situaciones hay dos personas que están dentro de la línea de la gerencia que no tienen un conocimiento tan acabado.

Al respecto, sobre el cotejo visual de las firmas de los cheques que han dado lugar al despido que nos convoca, esta Magistrado es de parecer que, en lo que es posible apreciar visualmente, si bien las firmas no son exactamente iguales, son extremadamente parecidas entre ellas y con aquella registrada en el banco para el cotejo, lo que permite concluir que la evidente o clara disconformidad, que invoca la demandada no existe. En todo caso, y sin perjuicio de lo concluido, es conveniente hacer presente que la imagen de la firma de cotejo registrada en el banco ni siquiera es nítida, de la simple revisión de esta firma se aprecia borrosa, existiendo trazos que sin ser claros se corresponden con los de los cheques y otros que simplemente no se distinguen.

DECIMOCUARTO: EXCEPCIÓN DE COMPENSACIÓN Y DEMANDA RECONVENCIONAL:

Que la excepción de compensación y la demanda reconvencional serán rechazadas, en primer lugar porque no se ha acreditado que la demandante registre alguna deuda con su ex empleadora que haya está autorizada a descontar, y en segundo lugar porque los hechos que se han tenido por acreditados en estos autos, permiten concluir que la demandante no ha incumplido los procedimientos de cambio de cheques y por tanto, no se le puede atribuir responsabilidad alguna en los hechos ilícitos cometidos por un tercero.

DECIMOQUINTO: BASE DE CÁLCULO: Habiéndose controvertido la base de cálculo invocada por la demandante, se tendrá por acreditado con las probanzas rendidas por la demandada, a saber liquidaciones de remuneración correspondientes a los últimos tres meses trabajados íntegramente por la demandante, que la remuneración de la demandante para efectos de las indemnizaciones y recargos a pagar asciende a la suma única de \$1.037.654.- Para determinar la base de cálculo sólo se han descontado las horas extraordinarias y un aguinaldo por ser un beneficio pagado de forma esporádica.

Sobre este punto la demandante no rinde probanza alguna para acreditar sus afirmaciones.

DECIMOSEXTO: Toda la prueba rendida ha sido apreciada conforme a las reglas de la sana crítica, que importa tener en consideración las razones jurídicas, asociadas a las simplemente



lógicas, científicas, técnicas y de experiencia, y ha sido detallada y analizada en los considerandos pertinentes, sin que existan más probanzas que analizar, y aquella que no ha servido de base al fallo, igualmente ha sido valorada en los términos detallados, registrada en los considerandos pertinentes y en ningún caso modifica lo resuelto en los considerandos anteriores por haberme formado convicción en base a las probanzas y hechos establecidos en los términos detallados en los considerandos pertinentes.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 3, 7, 8, 9, 41, 160, 162, 163, 168, 172, 173, 445, 446 y siguientes del Código del Trabajo; artículo 1698 del Código Civil, y demás normas citadas, se resuelve:

I.- Se acoge la demanda de despido injustificado o indebido, condenándose a la demandada a pagar a la demandante, ambos ya individualizados, las siguientes prestaciones:

- 1.- A pagar por concepto de indemnización sustitutiva del aviso previo, la suma de \$1.037.654.-;
- 2.- A pagar por concepto de indemnización por años de servicio, la suma de \$11.414.194.-;
- 3.- A pagar por concepto de incremento contemplado en el artículo 168 letra c) del Código del Trabajo, la suma de \$9.131.355.-;

II.- Las sumas antes indicadas deberán ser reajustadas y devengarán intereses conforme a lo establecido en el artículo 173 del Código del Trabajo.

III.- Para todos los efectos legales, se entenderá que la relación laboral terminó por despido con fecha 14 de febrero del año 2023, por la causal de necesidades de la empresa, prevista en el artículo 161, inciso 1° del Código del Trabajo.

IV.- Que no se condena en costas a la demandada por no haber sido totalmente vencida, al no configurarse la base de cálculo invocada por la demandante.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, cúmplase lo dispuesto en ella dentro de quinto día; en caso contrario, certifíquese dicha circunstancia y pasen los antecedentes a la unidad de cumplimiento ejecutivo del tribunal.

Regístrese, notifíquese y en su oportunidad, archívese.

RIT: O-112-2023

RUC: 23-4-0483093-7

Dictada por doña Inge Karen Müller Méndez, Juez Titular del Juzgado de Letras del Trabajo de Valdivia.

