

Santiago, treinta y uno de julio de dos mil veinte.

Vistos y considerando:

PRIMERO: Comparece don Johnny Arturo Ulloa Fuentes, reponedor, domiciliado en volcán Aconcagua 5516, Renca quien Demanda a SV S.A., del giro de su denominación, representada por doña Francisca Riesco Valdés, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Duque de Kent 0261, Recoleta.

Indica que ingresó a prestar servicios para la demandada el 6 de abril de 2015 como Reponedor tipo A, bajo subordinación y dependencia. El contrato era indefinido.

Su remuneración tenía una parte fija y una variable en razón de bonos que dependían de la empleadora siendo el promedio de los últimos tres meses la suma de \$812.416.

Su jornada era de lunes a viernes excluida de limitación de acuerdo con el inciso segundo del artículo 22 del código del trabajo.

Durante toda la relación laboral esta fue buena, con una excelente relación con sus compañeros, cumpliendo a cabalidad los objetivos institucionales y contractuales, siendo premiado varias veces por su desempeño.

Los problemas comenzaron en marzo de este año dado que sin motivo le bajaron los bonos y, con secuencialmente, su remuneración.

El bono de evaluación en marzo bajó de \$175.000.- a \$25.000.-; el de abril a \$50.000.- y el de mayo a \$25.000.- reclamos y les señalaron que la empresa estaba mal económicamente y que había perdido unos contratos por culpa de los trabajadores.

El 3 de junio, terminada su jornada, fue informado por la jefa que había sido despedido, junto a otros compañeros, y ese mismo día la constancia ante carabineros y el día siguiente ante la inspección del trabajo.

La carta de despido invocó las causales de abandono del trabajo por la negativa a trabajar sin causa justificada y el incumplimiento grave de las obligaciones, detallando que la empresa habría perdido un cliente por el mal desempeño del demandante, e irrogándole además otros incumplimientos, esto es, faltante de mercadería en la ruta durante los meses de marzo, abril y mayo, descuadre de dineros en la recaudación y en la mercadería cargada en las máquinas, todo lo cual había sido reparado, observado y amonestado verbalmente, sin un cambio en la conducta de acuerdo con el tenor del señalado documento.

Sostiene que ninguna de las causales se justifica de acuerdo con lo expuesto en la misma carta, por lo que solicita declarar el despido indebido y condenar al pago de las diferencias de bonos, indemnizaciones con el incremento legal y costas de la causa.

SEGUNDO: Contestando la demandada reconoce que el actor ingresó a prestar servicios el 6 de abril de 2015 como reponedor, detallándose sus funciones en el artículo sexto del contrato de trabajo.

Afirma que producto de la negativa a salir a trabajar en el horario convenido, esto es, a las 07:00 A.M. para atender su ruta según el horario calendarizado y las exigencias de horario de los clientes, el día 3 de junio de 2019, y de los incumplimiento a las obligaciones del contrato se procedió a notificarle ese mismo día el término del contrato de trabajo por medio de carta entregada y recepcionadas por el propio demandante.

Contraviene que su última remuneración sea la suma indicada en la demanda, sosteniendo que de acuerdo al promedio de las últimas tres liquidaciones ascendía a \$639.014.-

Explica que la demandada es una empresa constituida desde el año 2004 dedicada a la operación, venta y comercialización de productos a través de máquinas expendedoras del tipo corporativo, esto es tanto a la venta de bebidas calientes, bebidas frías, snack, agua embotellada, insumos de cafetería, etc. las que operan por medio de monedas, billetes, tarjetas o llaves de prepago. Los servicios que presta a sus clientes son principalmente la instalación y operación de las máquinas expendedoras, especializándose en la operación corporativa, es decir, su cliente son empresas que contratan el servicio de cafetería automatizado a través de máquinas otorgando el beneficio en dinero a sus colaboradores. Su fortaleza frente a los competidores el que se adapta a las necesidades de cada cliente, funcionando a través de un "SOW", orden de trabajo o contrato de servicios según el requerimiento de cada cliente, por lo que existe un claro procedimiento mandatorio por parte del cliente de sus necesidades y como deben ser llevadas a cabo.

Reponedores trabajan dentro de la dependencia de la empresa así como en los establecimientos de los clientes dentro del área metropolitana, contando con rutas y un reponedor y un técnico encargado de cada una de ellas.

Detalla las funciones del actor de acuerdo con la señalada cláusula sexta del contrato.

Reconoce que cuentan con una pauta de evaluación de desempeño dado que el ingreso de los Reponedores es variable. Esta pauta cuenta con criterios objetivos donde se informen los estándares a evaluar, las faltas tolerables y las notas que se le asigna a cada uno, dependiendo del número de faltas cometidas en el mes lo que da una nota final que indica el porcentaje de bonificación que le corresponde al trabajador.

Demandante efectivamente el año 2009 2019 fue un funcionario destacado pero comenzó a ser descuidado y negligente en sus obligaciones para con los clientes que derivaron en permanente conversaciones con él y llamadas de atención de los que se dejó constancia en la dirección del trabajo.

A pesar de ello el 13 de mayo de 2019 y según el calendario entregado por la gerente general la última semana de abril el demandante debía limpiar, recaudar y tomar a auditoría su ruta de máquinas asignadas parece día en que constaba de un total de 27 máquinas y el actor dejó de visitar siete máquinas entre ellas las del cliente Oracle, con el que en ese momento estaban en proceso de licitación. Por ello el 14 de mayo se le envía carta de amonestación al domicilio mediante Correos de Chile. El 15 de mayo, es decir, un día después de la primera carta se le envía una segunda carta certificada de amonestación ya que se recibió un reclamo formal de otro cliente, ahora Guzmán y Wakefield en relación con que una de sus máquinas se encontraba sin leche. De la revisión apareció que la máquina fue visitada por el demandado por última vez el 10 de mayo a pesar de que en su calendario de día de concurrir los días 13 y 14 de mayo. Los insumos de estas máquinas son todos en polvo, no obstante la limpieza diaria es indispensable pues todas tienen en su interior un balde de Rebalse a donde llegan todos los residuos mezclados por lo que el olor a leche agria o en descomposición que se produce cuando pasan cinco días sin limpiar el mencionado balde es imaginable.

Se conversó personalmente con el demandante. El 16 de mayo de 2019 el cliente Oracle les notificó que no seguirían contando con los servicios, optando por otro proveedor.

Sin perjuicio de ello al actor sólo se le envió una carta de amonestación con la esperanza de que mejorara su actitud y desempeño pero éste sólo fue disminuyendo lo que se vio reflejado en sus evaluaciones mensuales. Los reclamos de los clientes son un ítem a evaluar.

En cuanto a los hechos del despido, el demandante olvida mencionar que el 3 de junio, molesto con la baja de los bonos de desempeño de los últimos meses deciden no salir a hacer su ruta de reposición a las 7:00 A.M., demandando la presencia de la gerente general, Francisca Riesco, para hablar con ella. Indica a la secretaria y otras personas en la oficina que mientras la gerenta no llegue no saldrá a trabajar y dejará la ruta botada, "con lo que será su ruina" a sabiendas que en esa y otras rutas hay clientes que de acuerdo a su SOW requieren el servicio a primera hora, causando una vez más un gran perjuicio a la imagen de la empresa.

Al entender que la gerente no llegaría en la mañana decide salir a su ruta pero ya en un horario que era un despropósito para los clientes.

Ese día les volvió a llegar un fuerte reclamo de Oracle señalando que si bien las maquinarias fueron respuestas no se hicieron en forma oportuna ya que el reponedor llegó a las 09:30 A.M. en circunstancias que la orden de trabajo indica 8:30 máximo la hora de salida de reposición por lo que no pudieron hacer caso omiso de las innumerables faltas e incumplimientos del actor.

Que ese día 3 de junio en horas de la tarde se le entregó carta de despido por las causales del artículo 160 N°4 letra B y N°7 del código del trabajo.

Ante la Inspección del trabajo se le pagó la remuneración de junio y las vacaciones legales y proporcionales.



Estima de esta forma que el despido se ajusta a derecho, configurándose ambas causales invocadas, por lo que estima improcedentes las prestaciones demandadas y solicita el rechazo de la demanda.

TERCERO: Fracasado el llamado a conciliación, se indicaron como hechos no controvertidos:

1. Existencia de relación laboral entre el 06 de abril de 2015 y el 03 de junio de 2019.
2. Funciones de reponedor.
3. Para el despido se invocó las causales de abandono del trabajo e incumplimiento grave.

Y se fijaron como HECHOS CONTROVERTIDOS los siguientes:

1. Hechos en virtud de los cuales se puso término a la relación laboral.
2. Promedio de las últimas 3 remuneraciones efectivamente percibidas por el demandante para los efectos del cálculo de las indemnizaciones en su caso.
3. Efectividad de adeudarse diferencia de remuneraciones.

CUARTO: Para acreditar sus alegaciones la demandada incorporó lo siguiente:

1. Contrato de trabajo de fecha 06 de abril del año 2015 entre actor y mi representada.
2. Anexo de contrato de fecha 1 de julio año 2015. Contrato pasa a ser indefinido.
3. Copia comprobante de recepción "manual de procedimientos del abastecedor."
4. Liquidación de sueldo de marzo 2019 junto con tabla de evaluación correspondiente.
5. Liquidación de sueldo de abril 2019 junto con tabla de evaluación correspondiente.
6. Liquidación de sueldo de mayo 2019 junto con tabla de evaluación correspondiente.
7. Documento service: 3936, 3921, 3918, 3913, 3899 y 3898.
8. Constancia laboral inspección del trabajo de fecha 9 de abril 2019.
9. Constancia laboral inspección del trabajo de fecha 16 de abril 2019.
10. Registro de actividades de fecha 13 de mayo del año 2019.
11. Carta de amonestación de fecha 14 de mayo del año 2019.
12. Registro de actividad de fecha 15 de mayo del año 2019.
13. Carta de amonestación de fecha 15 de mayo del año 2019.
14. Correo electrónico de fecha 16 de mayo del año 2019, en donde cliente Oracle, indica que optar por otro proveedor.
15. Registro de actividad de fecha 27 de mayo del año 2019.
16. Sobres cerrados devueltos con fecha 31 de mayo de las cartas de amonestación, las cuales fueron respecto de las cuales se rehusaron a ser recepcionadas.
17. Constancia inspección de fecha 31 de mayo de 2019 en donde se indica la devolución de las cartas de fecha 14 y 15 de mayo.
18. Correo electrónico de fecha 4 de junio del año 2019 emitido por cliente Oracle.
19. Carta de despido de fecha 3 de junio del año 2019.



20. Comprobante carta de aviso para terminación del contrato realizado en la inspección del trabajo de fecha 3 de junio del año 2019.
21. Registro de actividades del día 3 de junio del año 2019.
22. Copia de Orden de trabajo de cliente Oracle.
23. Pantallazo conversación WhatsApp de fecha 31 de mayo y 3 de octubre de 2019.
24. Calendario actividades correspondiente al mes de junio 2019.
25. Notificación reclamo ante inspección 1318/2019/13431.
26. Acta comparendo inspección del trabajo de fecha 4 de julio del año 2019.
27. Confesional del actor.
28. Declaración de los testigos doña Mónica Valdivia Vera, don Tomás Araneda Atria y don Josué Ydrogo Santos.

CUARTO: A su turno el demandante incorporó lo siguiente:

1. Copia presentación de reclamo ante la Dirección del Trabajo de fecha 04/06/2019.
2. Copia Acta de Comparendo de Conciliación y Mediación Dirección Metropolitana Poniente de fecha 4 de julio de 2019.
3. Copia de constancia realizada en carabineros de Chile el 03 de junio de 2019.
4. Copia simple de Carta de despido de 03 de junio de 2019.
5. Copia simple de contrato de trabajo del actor de fecha 6 de abril de 2015.
6. Liquidaciones de sueldo de diciembre de 2018 a mayo de 2019.
7. Informe de asistencia de mes de Mayo y junio de 2019.
8. Dos Pantallazos de WhatsApp, entre la representante legal y el trabajador, de fecha 03 de junio de 2019, día del despido.
9. Declaración de la testigo doña Elizabeth Galdames Riquelme.

QUINTO: Reconocida la relación laboral debe analizarse si los fundamentos invocados en la carta se acreditaron y si ellos configuran las causales respectivas.

Necesario es tener presente que los hechos que indica la carta de despido son que “el día de hoy usted decidió no salir a trabajar a su ruta de reposición a las 7:00 a.m. exigiendo la presencia de la gerente general para hablar con ella diferentes temas, sabiendo que los clientes que usted atiende requieren del servicio a primera hora pues nuestro trabajo consiste en proveerlos de la cafetería principalmente a la hora del desayuno, con su decisión dejo a nuestros clientes sin la posibilidad de entregar el servicio contratado a sus funcionarios causándonos un gran perjuicio de la imagen y eficiencia de nuestra empresa. En su contrato indican los artículos A mayor abundamiento el primer cliente que usted atiende a las 7:30 a.m. en la empresa Oracle con quien trabajamos hace 15 años, con ellos estábamos en proceso de licitación el cual hemos perdido y nos han enviado un mail de término de contrato principalmente por su mal servicio de reposición y trabajo.

Hoy en la mañana al no ser repuestas las máquinas como se debía y en el horario que se debía, nuevamente nos llegó un reclamo de dicho cliente que

claramente confirma su decisión de cambiar de proveedor por nuestro mal servicio “gracias” a su mal trabajo.”

Luego la carta transcribe las obligaciones del contrato de trabajo para finalizar expresando: “Por último, hacemos presente que tenemos faltantes de mercadería en su ruta durante los meses de marzo, abril y mayo, descuadre de dineros en la recaudación en los mismos meses y que la mercadería cargada en las máquinas que usted anota en forma diaria en nuestro sistema computacional no cuadra con las ventas reales de las máquinas. Todo cual, le ha sido reparado, observado, amonestado verbalmente y se le han hecho múltiples constancias en la inspección del trabajo, aun así, su conducta no sólo no ha cambiado sino que por el contrario ha empeorado.

En términos simples, no ha cumplido con el pacto servicios de reposición y recaudación que expresamente aceptó, realizando un mal trabajo, y actuando en forma despreocupada hacia nuestros clientes, creando graves daños y consecuencias para nuestra empresa.

Hemos enviado tres cartas de amonestación pidiendo que mejore la calidad de su trabajo y las cosas finalmente has ido empeorando.

Por último también existe una razón de trato y liderazgo negativo hacia sus compañeros, incitándolos a seguir sus pasos de amotinamiento matutino y no salir a trabajar.”

SEXTO: Al tenor de la carta recién transcrita es evidente que la primera causal, la negativa a trabajar sin causa justificada en la faena convenida en el contrato ha de desestimarse pues lo ocurrido el día 3 de junio no fue propiamente una negativa a prestar servicio sin causa justificada.

Consta tanto de la contestación como de la prueba incorporada que ese día el trabajador, junto a otros reponedores, decidió esperar a la gerente de la empresa doña Francisca Riesco para conversar con ella, aparentemente por la falta de pago de los bonos a los que estimaban tenían derecho.

Así aparece de la impresión de conversación por WhatsApp que ambas partes incorporan y de lo declarado por doña Mónica Valdivia Vera, secretaria de gerencia, quien indicó que el 3 de junio ella llegó a las 08:15 y estaban los Reponedores en el galpón y llega el actor solicitándole llamar a Francisca, afirmando que no van a salir y que tienen que conversar con ella. Agrega que doña Francisca tenía una reunión con LAN y después los llamó que se fueran a trabajar y se reunirían después. Explica que debían salir a las 7:30 horas y sólo lo hicieron a las 9:40 o a las 9:45 horas.

Ese día el actor sí llegó a su lugar de trabajo y sí salió a la ruta que tenía asignada, según explicó el testigo señor Araneda. Cuestión distinta es que haya lo haya hecho a una hora distinta de la requerida al necesitar reunirse con la gerente.

SÉPTIMO: Corresponde entonces analizar si la segunda causal, el incumplimiento grave, se configura al tenor de la carta y si ella tiene la gravedad necesaria para autorizar el término de la relación laboral.



En tal sentido, la carta imputa al trabajador:

1. Mismos hechos del día 3 de junio como un incumplimiento grave, pese a que se trató de una situación del requerimiento del trabajador para solucionar un problema con su empleador;
2. Se responsabiliza de la carta del trabajador de perder la cuenta de la empresa Oracle;
3. Se le imputan además incumplimientos en relación a faltantes de mercadería y de dinero;
4. Se le imputa no cumplir los servicios de reposición y recaudación, realizando un mal trabajo;
5. Finalmente se le imputa problemas de liderazgo y trato, amotinando a sus compañeros para no salir a trabajar.

OCTAVO: En cuanto a los hechos del día tres estima esta sentenciadora que no son suficientes para configurar un incumplimiento grave. Si bien es cierto debía estar a las siete 30 en la empresa asignada ese día para la reposición de productos es claro que había un conflicto con su empleador y el trabajador necesitaba resolver.

Por otro lado no era el único que se enfrentaba este conflicto, de manera que evidentemente requería ser atendido por la empleadora.

NOVENO: En cuánto a la supuesta responsabilidad en la pérdida de la cuenta de Oracle, si bien es cierto tal empresa realizó diversos reclamos acerca del servicio que prestaba la empresa, como consta del correo de 4 de junio, no es claro que la pérdida del contrato haya obedecido a esta circunstancia pues declaran los testigos que Oracle estaba en un proceso de licitación.

Y esta empresa, por carta de 16 de mayo, comunica a la demandada que la decisión obedece a una serie de factores incluidos en el proceso de evaluación del R FP y la matriz de puntuación, junto con la economía comercial para este requisito.

DÉCIMO: Nada se acreditó en juicio acerca de los supuestos incumplimientos en relación al faltante de mercadería y de dinero en la ruta del trabajador, por lo que malamente este hecho puede servir para fundar la causal de despido.

UNDÉCIMO: Sobre el hecho genérico de incumplir las obligaciones de reposición y recaudación debe señalarse que el testigo señor Araneda dio cuenta de que efectivamente la actividad del trabajador había bajado en su calidad. No obstante, siempre debe considerarse que esta baja se refiere a un par de meses en relación con toda una relación laboral en que el trabajador tuvo un buen desempeño, por lo que no pareciera tener la gravedad necesaria para autorizar el despido. Por lo demás, esta supuesta baja en la calidad era ya considerada y sancionada a través de la pérdida de bonos en las remuneraciones.

Los testigos señores Araneda e Ydrogos se refirieron a la necesidad de dedicar una cierta cantidad de tiempo en las labores de mantención de las máquinas de propiedad de la demandada. No obstante ello, fueron contradictorios

y poco claros porque efectivamente, cómo bien alegó la parte demandante, el número de máquinas no hacía viable la revisión de todas ellas por el tiempo que sostienen estos testigos es necesario a tal fin. El testigo señor Ydrogos finalmente reconoció que no todas las mantenciones exigían la misma cantidad de tiempo, de manera que no resulta concluyente el simple análisis de los registros de la cantidad de minutos que el trabajador habría empleado en cada una de las máquinas para afirmar que éste incumplía gravemente sus obligaciones.

DUODÉCIMO: Finalmente, sostener que el trabajador representa un “liderazgo negativo hacia sus compañeros, incitándolos a un amotinamiento matutino y no salir a trabajar no” puede seriamente invocarse como un hecho fundante de un despido.

Es más, por el contrario, da cuenta de la existencia de un conflicto en la empresa que no estaba siendo debidamente abordado por la gerenta de la misma.

Por lo que, a juicio de este tribunal, las causales no han sido debidamente invocadas ni los hechos indicados en la carta debidamente justificados, debiendo en consecuencia acogerse la petición de declarar el despido indebido.

DÉCIMO TERCERO: Para los efectos del cálculo de las indemnizaciones se estará este tribunal a las últimas tres liquidaciones incorporadas por las partes.

No es posible concluir con la prueba rendida que las remuneraciones del trabajador ascendían a una suma superior a la contenida en tales documentos pues reconoce el trabajador la existencia de un bono pero sostiene que éste le habría sido quitado arbitrariamente. No obstante, el testigo de la demandada señor Araneda dio cuenta de un deterioro en la calidad de los servicios del trabajador, que si bien esta jueza estimó no tenía la gravedad suficiente para autorizar el término de la relación laboral, efectivamente se configuró. Incluso la empleadora incorporó cartas de amonestación en tal sentido.

Carece además este tribunal de antecedentes para analizar la forma en que fue evaluado el trabajador en el último periodo de la relación laboral, de manera de poder concluir que ello había sido arbitrario, por lo que carece entonces de herramientas para estimar que la falta de pago del bono fue una decisión también arbitraria.

DÉCIMO CUARTO: La prueba se analizó de acuerdo con la sana crítica. Toda la documental incorporada fue debidamente ponderada. La confesional nada porta así como la declaración de la testigo Elizabeth Calderón Riquelme.

Por estas consideraciones, normas legales citadas y de acuerdo con lo previsto en los artículos 160, 162, 168, 453, 454, 456, 457, 458 y 459 del Código del Trabajo:

- I. SE ACOGE la demanda sólo en cuanto se declara el despido del demandante indebido y, en consecuencia, se condena a la demandada a pagarle las siguientes prestaciones:
 - 1) \$639.014.- (seiscientos treinta y nueve mil catorce pesos) como indemnización sustitutiva del aviso previo;

1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago

- 2) \$2.556.056.- (dos millones quinientos cincuenta y seis mil cincuenta y seis pesos) como indemnización por años de servicio;
 - 3) \$2.044.845.- (dos millones cuarenta y cuatro mil ochocientos cuarenta y cinco pesos) por concepto del incremento del 80%;
- II. SE RECHAZA en lo demás la demanda;
- III. Atento lo resuelto cada parte pagará sus costas.
- Notifíquese y en su oportunidad archívese.
RIT O-5745-2019

RIT : O-5745-2019

RUC : 19- 4-0212129-K

**Pronunciada por doña XIMENA CAROLINA LÓPEZ AVARIA,
Jueza Titular del Primer Juzgado de Letras del Trabajo de
Santiago.**

En Santiago a treinta y uno de julio de dos mil veinte, se notificó por el estado diario la sentencia precedente.