

Santiago, seis de enero de dos mil veintiuno.

VISTOS, OIDOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Comparece doña VALENTINA IGNACIA RUBILAR POBLETE, quien interpone demanda de despido injustificado, indebido o improcedente, y cobro de prestaciones laborales; en contra de su ex empleadora SANTA ISABEL ADMINISTRADORA S.A., representada legalmente por MARCELO GONZALEZ RUIZ, ambos con domicilio en AVDA. KENNEDY N° 9001, COMUNA DE LAS CONDES, Región Metropolitana.

La relación laboral con la denunciada de autos, bajo el vínculo de subordinación y dependencia se inició el 08 de junio del año 2015. Dejó de prestar servicios efectivos a partir del 17 de septiembre de 2019. Sus funciones las desempeñaba en la sucursal ubicada en WALKER MARTINEZ N° 1786, COMUNA DE LA FLORIDA, Región Metropolitana. La jornada laboral establecida en el contrato era de 45 horas semanales, distribuidas de lunes a domingos en turnos rotativos de 7:30 a 15:30 horas y 14:30 a 22:30 horas. Su remuneración bruta era de \$605.472 pesos.

El día 6 de septiembre de 2019, ocurrió un hecho muy desafortunado, había mucha gente en el supermercado, habían pocas cajeras y muchos clientes un día viernes a las 12 del día aproximadamente, paso una clienta por la caja de su compañera que quería pagar con tarjeta "JUNAEB", beca de alimentación, se había cambiado el sistema por lo que se le explicó a la clienta que debía tener una clave para utilizar que no tenía, al entregarle esta información la clienta por parte de su compañera María Salas, fue agredida verbalmente durante varios minutos, con insultos y gritos, en estos casos debe venir la jefa de cajas o el guardia de seguridad del supermercado, ninguno de los dos se acercó.

Al ver que no se encontraba la jefatura, y al ser la cajera más antigua, su compañera la llamó para que le confirmara la información a la cliente que solo con esa clave podía comprar, le explicó de manera amable mientras continuaba atendiendo los clientes de la caja, le ofreció que utilizara el WIFI del supermercado para que obtuviera su clave y poder realizar la compra con JUNAEB, a lo que la clienta se enfureció y comenzó a agredirla a ella también, insultándolas a las dos, mientras continuaba atendiendo a los clientes que pasaban por su caja, y la jefa de cajas no llegaba, al ver que la clienta se retiraba gritando garabatos a su persona, le pidió que no volviera al local.

Siguió cumpliendo sus labores de cajera en ese momento una clienta a la que se encontraba atendiendo le dice "párese mejor que está volviendo la joven y le puede pegar, mejor párese" cuando se paró de su silla la clienta se encontraba casi al lado suyo mientras la insultaba, le dijo que por favor se retirara que no provocara más problemas, en ese momento la clienta se acerca a ella y la agrede físicamente dándole un codazo en las costillas, en ese momento reaccionó instintivamente, quiso protegerse poniendo las manos para frenar la agresión, como cualquier persona que está siendo víctima de una agresión, totalmente fuera



de lugar e injustificada lo haría, fue todo muy humillante ya que se encontraba en su lugar de trabajo, sin ningún tipo de protección.

Recién en ese momento llegó un guardia de seguridad del supermercado a sacar a la clienta, en el forcejeo volvió a agredirla en la cara, y continuó insultándola, cuando finalmente se iba retirando llegaron carabineros al lugar que se encontraba haciendo su ronda de rutina, al verlos la clienta se arrancó, carabineros la siguió y la detuvo en los estacionamientos, carabineros le consultó si deseaba realizar una denuncia, pero por motivos de tiempo, ya que había que realizar la constatación de lesiones y debía ir a buscar a su hija al jardín, no pudo realizarla.

Luego de ocurridos los hechos, continuó trabajando normalmente, el día 17 de septiembre, le informan que está despedida, usando hechos alejados de la realidad, además le solicitan a su jefa de cajas que la acompañe a sacar sus cosas, sintió que además de tener que pasar por esta situación, la trataron como ladrona, al tener que ser acompañada para retirar mis cosas para ver si tenía algo entre sus pertenencias e irse del local.

No se le permitió despedirse de sus compañeros quienes en los pasillos del local se le acercaron a darle su apoyo por la injusta situación que tuvo que enfrentar, ya que la jefa de cajas la apuraba para que sacara sus cosas rápido y se retirara del que fue mi lugar de trabajo por varios años, y en el que naturalmente creó lazos de compañerismo y amistad.

Solicita tener por interpuesta dentro de plazo legal, demanda en procedimiento de aplicación general por nulidad del despido indebido y cobro de prestaciones en contra de su ex empleadora y, en definitiva, acceder a lo solicitado, en el sentido de declarar:

A.- Que su despido es injustificado e indebido;

B.- Que la demandada deberá pagarme las siguientes prestaciones:

1. Remuneración por los días trabajados el mes de septiembre por \$341.700.

2. Indemnización sustitutiva de aviso previo por \$605.472 pesos

3. Indemnización por años de servicio (4 años) por la suma de \$2.421.888

4. Recargo legal del artículo 168 letra c del Código del Trabajo por la suma de \$1.937.510.

5. Feriado legal correspondiente a 10 días \$201.824

6. Feriado proporcional 8 días \$161.459

C.- Que las sumas adeudadas deberán pagarse con reajustes e intereses; y

D.- Que las demandadas deberán pagar las costas de esta causa.

SEGUNDO: Comparece don Javier Soto Solís, Abogado, domiciliado en Avenida El Golf N°40, Piso 15, Comuna de Las Condes, como mandatario y en representación, según se acreditará de Santa Isabel Administradora S.A., demandada, domiciliada para estos efectos en Avenida Kennedy N°9.001, Piso 4, comuna de Las Condes, Santiago.



Contesta la demanda interpuesta solicitando desde luego su total rechazo, con costas.

La actora efectivamente ingresó a prestar servicios para su representada con fecha 8 de junio de 2015. A la fecha del término de su relación laboral con su representada, el día 17 de septiembre de 2019, la demandante se desempeñaba en el cargo de “Operadora Cajera Reponedora”, en local de propiedad de su representada. Así, con fecha 17 de septiembre de 2019, su representada se vio en la necesidad de poner término a la relación laboral que mantenía con la demandante por las causales previstas en los artículos 160 N°5 y N°7, ambos del Código del Trabajo, esto es, “Actos, omisiones o imprudencias temerarias que afecten a la seguridad o a la actividad de los trabajadores, o a la salud de estos” e “Incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato”. Para ello, se entregó una carta comunicándole su decisión de poner término a su contrato de trabajo, explicándole las circunstancias y motivos que se tomaron para desvincularlo.

Respecto a la base de cálculo establecida para los efectos del artículo 172 del Código del Trabajo, señala que la remuneración del actor es de \$541.116. Por lo tanto, en la eventualidad de ser acogidas las indemnizaciones solicitadas, deben ser calculadas conforme al mérito del proceso, especialmente lo contemplado en el artículo 172 del Código del Trabajo y la Jurisprudencia en cuanto a la determinación de las 3 últimas remuneraciones percibidas por el trabajador si ésta fuese variable, como es el caso de autos.

En cuanto a la alegación de ser, supuestamente, injustificado el despido que puso término a la relación laboral entre la demandante y Santa Isabel, esta no debe acogerse, controvirtiéndola expresamente en este acto, por los siguientes motivos:

El viernes 6 de septiembre del 2019, en circunstancias en que la actora se encontraba prestando servicios en el POS N°3, comienza a producirse una discusión con una clienta que se encontraba pagando unos productos en el POS N°2. Tras dicha discusión -que duró un par de segundo- la conversación comienza a desenvolverse en tonos más agresivos, con insultos verbales, necesitando que fueran separadas por el Sr. Adrián Mari León, guardia externo de la empresa eSIS, quien se encontraba cerca de su POS y advirtió de la situación ocurrida. Luego de separar a la actora y la clienta, ésta última voltea para retirarse del local, aprovechando la actora para ocasionarle un golpe de mano en la parte de la cabeza, lo que provoca que la clienta se devuelva enfurecida, propinándole a la actora una cachetada en la parte izquierda de la cara. Al producirse dichas agresiones -que no corresponden en lo absoluto- la clienta se aleja del puesto de trabajo de la actora y se retira del local, momento en el que la demandante abandona su POS y sale detrás de ella con la intención de continuar con la pelea. Finalmente, se procede a llamar a Carabineros de la 36° Comisaría de La Florida, quienes se encontraban realizando rondas dentro del sector para que realicen las



gestiones correspondientes, y quienes registran los hechos a través del parte policial N°2.542.

En el mismo orden de ideas, teniendo presente que la actora inició una discusión con una clienta y luego la agredió de forma física, se puede concluir que ella puso en riesgo tanto su integridad física como la de la clienta, incumpliendo todas las obligaciones impuestas. La actora tiene pleno conocimiento de las Normas de Seguridad en la operación, y sabe que debe observar una conducta correcta y honorable, desempeñando sus funciones con dignidad y responsabilidad.

Es en esas circunstancias que resulta evidente la falta imprudente e irresponsable del demandante, toda vez que agredió verbal y físicamente a una clienta.

Es así como controvierte lo señalado por la demandante para justificar la medida sancionatoria impuesta, puesto que la actora inició una discusión y agresión en contra de una clienta, que, sin perjuicio de la razón que ocasionó la misma, no se puede permitir, y menos en horarios de atención a clientes. Dicha situación se generó debido a que la actora no actuó correctamente y conforme a su cargo. Por consiguiente, como se puede apreciar, los hechos revisten de las características necesarias para invocar la causal de despido establecida tanto en el artículo 160 N°5 como en el N°7, ambas del Código del Trabajo, toda vez que se tratan de acciones que ponen en riesgo el funcionamiento del establecimiento, y del incumplimiento de obligaciones. Por lo tanto, se controvierte expresamente lo señalado por la demandante en razón a que no haya tenido responsabilidad en los hechos ocurridos que motivaron su despido, a diferencia de lo que señala en su demanda. A su vez, la demandante se escuda en que durante toda la relación laboral no cometió ninguna falta o conducta ilegal y que atribuirle responsabilidad en ello es absurdo en atención a los años de servicios a la empresa. Sin embargo, olvida algo sumamente evidente: de no haber cometido tal conducta en contra de una clienta, no habría provocado la discusión y agresión verbal y física, y tampoco habría sido necesario desvincularla –puesto que habría sido absurdo-.

Se hace presente que se ha dado cumplimiento a las formalidades legales consagradas en los tres primeros incisos del artículo 162 del Código del Trabajo.

Respecto a la procedencia de la causal de caducidad del contrato consagrada en el artículo 160 N°7 del Código del Trabajo Sencillamente, al describir los hechos queda de manifiesto su obvia calificación: No resulta razonable entender como una práctica aceptable el hecho que un trabajador desobedezca las obligaciones y deberes que le corresponden y se involucre en una discusión verbal y física con una clienta incumpliendo con las normas contractuales y reglamentarias, y las medidas de seguridad establecidas por su bien. Sumado a ser una acción expresamente prohibida en el reglamento interno de orden, higiene y seguridad, ¿Es lógico entender como una acción usual y aceptada de parte de Santa Isabel, que sus funcionarios agredan a clientes o



terceros ajenos a la relación laboral al momento en que intenta adquirir bienes que comercializa mi representada? ¿Qué debía ocurrir para que mi representada no tomara la decisión de desvincular a la actora? Es necesario tener presente que dicha conducta se había repetido con anterioridad. Ciertamente, careciendo la alegación contraria de todo sustento fáctico revela que las acciones en que incurrió la demandante están dotadas de una gravedad inaceptable por cualquier empleador producto de los riesgos que ello implica y las graves consecuencias que pudieron haber producido respecto a su integridad física. La demandante actuó con negligencia y de forma imprudente. Así, cabe preguntarse: ¿Qué otra opción le quedaba a su representada?, ¿Acaso debía mantener en su puesto de trabajo a una trabajadora que contraviene expresamente las obligaciones que le corresponden y agrede verbal y físicamente a una clienta mientras cumplía sus funciones? ¿Debía esperar que la clienta fuere agredida más intensamente o que el normal funcionamiento del establecimiento no se produjera? Ciertamente nos encontramos frente a una extrabajadora en la que resultó imposible seguir confiando, constituyéndose un innegable, lógico, absoluto y total quebrantamiento de confianza en ella, en virtud del manifiesto incumplimiento de sus obligaciones. En el mismo sentido a lo señalado en el acápite anterior, en los contratos de trabajo, al igual como en toda otra convención entre privados, se debe tener presente el principio de buena fe contractual, cumpliendo parámetros que son naturales en el mismo, y respecto del cual todas las partes se encuentran obligadas, aún en circunstancias de que se estime que las normas laborales tengan naturaleza de orden público. Por todo lo expuesto es que debe concluirse que a su representada no le quedaba otra opción más que desvincular al demandante, debiendo tenerse por debidamente invocada la causal de caducidad de contrato de trabajo consagrada en el artículo 160 N°7 del Código del Trabajo.

Respecto a la procedencia de la causal de exoneración contemplada en el artículo 160 N°5 del Código del Trabajo. En forma indistinta o complementaria a lo anterior, reproduciendo las circunstancias fácticas e interrogantes expuestas hasta el momento.

Las circunstancias fácticas reconocidas por la actora, y las interrogantes ya planteadas, es que razonablemente debe concluirse que la demandante ha actuado con negligencia inexcusable, con olvido de las mínimas precauciones al haber agredido verbal y físicamente a una clienta y perjudicando el normal funcionamiento de la tienda. Lo insensato en el actuar de la demandante queda de manifiesto al entender que agredió a una clienta, circunstancia que evidentemente pudo haber implicado algo mucho más grave.

Respecto a prestaciones que reclama la actora, ellas habrán de ser desestimadas sobre la base de las siguientes consideraciones:

a) Improcedencia del pago de indemnización sustitutiva del aviso previo y por años de servicio, por cuanto las causales de despido se encuentran debida y legalmente invocadas, en conformidad a lo que dispone el artículo 160 del Código



del Trabajo, y no dan derecho a indemnización alguna. Todo esto, sin perjuicio que en el improbable evento que se acoja la demandante se debe tener presente la remuneración señalada por esa parte;

b) Improcedencia al recargo legal del 80%, habiendo existido un evidente motivo plausible para la exoneración, deberá desestimarse la pretensión del recargo a los años de servicio y, consecuentemente, no condenar a esa parte a las costas del juicio por haber tenido plausible motivo para litigar.

c) Improcedencia de la solicitud de pago de feriado proporcional, por no cumplir con los requisitos del artículo 446 del Código del Trabajo, y, en subsidio, por encontrarse los feriados legales y proporcionales completa y totalmente utilizados por el demandante. En subsidio a ello, se controvierte dicha prestación para efectos de que sea probado por las partes;

d) Improcedencia de pago de remuneración pendiente, puesto que la misma se encuentra pagada, oponiendo excepción de pago al respecto;

e) Improcedencia de reajustes, intereses y costas por cuanto la demanda deberá ser rechazada en todas sus partes

TERCERO: Que celebrada la audiencia preparatoria con fecha 3 de febrero de 2020, las partes fueron llamadas a conciliación, la que no prosperó.

Se fijan como hechos no controvertidos:

1) Relación laboral entre las partes a contar del 8 de junio de 2015, desempeñándose la demandante como cajera reponedora full time, en la sucursal ubicada en Walker Martínez N° 1786, comuna de La Florida, Región Metropolitana.

2) El término de los servicios ocurrió por despido el 17 de septiembre de 2019.

Fija hechos controvertidos:

1) Haberes que componen la remuneración y cuantía para efectos indemnizatorios.

2) Término del contrato de trabajo, cumplimiento de formalidades legales. Efectividad de los hechos señalados en la comunicación de despido. Pormenores y circunstancias.

3) Cuantía de la remuneración devengada en el mes de septiembre de 2019. Efectividad de encontrarse pagada.

4) Cuantía del feriado legal y del feriado proporcional demandados, efectividad de encontrarse pagados.

CUARTO: Que para acreditar sus pretensiones la parte **demandada** incorporó y rindió los siguientes medios probatorios:

Documental:

1) Carta de despido de fecha 17 de septiembre de 2019;

2) Liquidaciones de remuneraciones de agosto y septiembre de 2019;

3) Contrato de trabajo de 8 de junio de 2015 y dos anexos de contrato;

4) Certificado de resumen de vacaciones de la demandante;



5) Comprobante de constancia laboral para empleadores de fecha 24 de octubre de 2019;

6) Copia de correo electrónico enviado por Gladys Marín Córdova de fecha 20 de enero de 2020, con respectivos correos de arrastre;

7) Copia de portada de Reglamento interno de orden, higiene y seguridad y artículos 65 y siguientes;

Confesional:

Se desiste.

Testimonial:

Declara legalmente juramentada la testigo, doña Zaida de las Mercedes Maldonado Castillo, quien, interrogada por la demandada, señala que trabaja en el Santa Isabel de Walker Martínez, es jefa de cajas desde hace 24 años. Conoce el tema de la señora Valentina Rubilar, colaboradora de su sección. Hubo conflicto en cajas, hacia una clienta, hubo un altercado de palabras, no sabe qué se decían, se llegó a la violencia de parte de la clienta, que le dio un empujoncito a la cajera y ella la empujó. No recuerda fecha en 2019.

Ella estaba haciendo retiro de valores y se fue acercando. Fue violencia verbal y quiso decirle que eso no se hacía, le dijo tranquila, suficiente, no sabía por qué se había suscitado el tema. Valentina trabajaba hacia 3 o 4 años, tenía reclamos por qué tenía conflictos verbales con clientes.

El supermercado Santa Isabel tiene protocolo de trato cordial. La idea es que el cliente vuelva. En las mismas cajas hay pegado lo que se tiene que decir al cliente al pasar.

Se le exhibe video incorporado por la demandada:

Reconoce a Valentina, a ella misma vestida de huasa, la cliente pasando por otra caja, un guardia contiene a Valentina, que iba a seguir a la clienta, estaba muy ofuscada.

Después del incidente Valentina siguió su turno, estaba carabineros afuera, llegó el encargado del local y carabineros conversó con Valentina y la clienta.

Valentina le dijo que le había pegado a la clienta, se lo reconoció.

Contra interrogada por la demandante, señala que no sabe de otros cajeros agredidos, les han pegado a guardias, los que andan robando.

El conflicto fue porque la clienta necesitaba clave dinámica y no tenía celular. Le quería facilitar su celular para que bajara su aplicación, la clienta se sintió pasada a llevar. No recuerda si pagó la cuenta. Pasó por la caja contigua a la de Valentina, al principio le pregunto algo a Valentina. Le pagó a la otra cajera y tenía que pasar por el lado Valentina. El Guardia las separó. Señala que las formas de pago son las que Santa Isabel permite y tenía que ser con el código. Pagó en la caja contigua y el incidente duró dos o tres minutos.

Ella no la sancionó, quería saber qué había pasado, ella estaba tranquila, le dijo que le pegó. Siguió en la misma función de reponedora o cajera. El gerente de tienda le dijo que ameritaba al menos una carta de amonestación, no recuerda si



llego a la carta amonestación, ya que las envía la empresa y se demoran. Desconoce si la clienta hizo denuncia. Ella estaba agresiva hasta con los carabineros.

Interrogada por el Tribunal señala que la decisión del despido la tomó la empresa.

Oficios: Se desiste.

Otros medios de prueba: Se incorpora archivo de video de 40 segundos, archivo que queda en custodia del Tribunal (digital).

QUINTO: Que respecto de la prueba de la parte demandante:

Documental:

Se desiste.

Testimonial: Se desiste.

Exhibición de Documentos:

Que la demandada no exhibió comprobante de envío de la carta de despido a la demandante por Correos de Chile, en atención a que el supermercado en que trabajaba la demandante y se guardaba el documento, fue siniestrado durante el estallido social y no cuenta con el documento.

Se tiene por justificada la omisión.

SEXTO: Que, apreciadas las pruebas incorporadas por las partes, conforme a las reglas de la sana crítica, importando con ello tomar en especial consideración la gravedad, concordancia, multiplicidad y conexión de aquellos medios probatorios incorporados por los intervinientes al proceso, permiten a este tribunal tener por acreditados los siguientes hechos de la causa:

1.- Que la demandante ingresó a prestar servicios para la demandada, con fecha 8 de junio de 2015, desempeñándose como operadora cajera reponedora, en el Supermercado Santa Isabel de Walker Martínez en la comuna de La Florida. El contrato era indefinido. Lo que no se encuentra controvertido y además consta en el contrato de trabajo, acompañada por las partes y en el testimonio de doña Zaida Maldonado, jefe de la demandante.

2.- Que, a contar del 17 de septiembre de 2019, se puso término al contrato de trabajo, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 160 N°5 y N°7 del Código del Trabajo, esto es actos, omisiones o imprudencias temerarias que afecten a la seguridad o a la actividad de los trabajadores, o a la salud de estos e incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato. Lo anterior se establece con el mérito de la carta de aviso del despido incorporada por las partes.

SEPTIMO: La cuestión principal consiste, entonces, en dilucidar si la causal del despido, se encuentra justificada.

Que la demandada en su carta de despido señala con relación a los fundamentos de la causal, lo siguiente:

“Los hechos que fundamentan y justifican la causal de determinación de su contrato de trabajo, dicen relación con la grave conducta desarrollada por usted al cumplir su turno de trabajo como Op. Cajero Reponedor, en el local N697, ubicado



en Walker Martínez N°1786, la Florida, Santiago, faltando gravemente a las responsabilidades que nuestra empresa le confió.

Efectivamente, se detectó y comprobó que el día 6 de septiembre del año 2019, usted realizó diversos actos impropios y reñidos con las normas legales, contractuales y reglamentarias de la compañía, esto, ya que usted agredió de forma física a una clienta que realizaba compras en el local donde usted se desempeña tras iniciar una discusión. Posteriormente, se procede a llamar a personal de Carabineros de Chile de la 36ta. Comisaría de la Florida, quienes se encontraban realizando rondas dentro del sector. Siendo el detalle los siguientes:

Tal como se ha mencionado, el día viernes 6 de septiembre del año 2019, y siendo las 11:55 aproximadamente, mientras usted se encontraba realizando sus labores en el POS N°3, comienza a intercambiar palabras con una clienta que se encontraba pagando unos productos en el POS N°2. Ambas tras discutir un par de segundos, y luego que la conversación comenzara a desenvolverse de forma más agresiva (basándose en insultos verbales), fueron separadas por el señor Adrián Mari León, a guardia externo empresa eSIS, quien se encontraba cerca de su POS y advirtió el hecho.

Luego de intercambiar palabras y ser separadas, mientras finalizaba la discusión con clienta, esta última volteo para retirarse del local, usted aprovechó dicha oportunidad para ocasionarle un golpe de mano en la parte de la cabeza, lo que provoca que clienta se devuelva enfurecida y le propinó una cachetada en su mejilla izquierda, quien se aleja de su puesto de trabajo para retirarse del lugar, usted inmediatamente abandona su POS sale detrás de clienta con la intención de continuar la pelea.

Finalmente, se procede a llamar a carabineros de la 36 comisaría de la Florida, quienes se encontraban realizando rondas dentro del sector para que realice las gestiones correspondientes a este acontecimiento.

Tal como se ha mencionado, personal de carabineros de Chile correspondiente a la 36 comisaría de la Florida, a registran los hechos a través del parte policial N°2542 el respectivo procedimiento.”

Que, atendida a la causal de término de la relación laboral, es de cargo de la demandada acreditar la efectividad de tener la empresa fundamentos para proceder al despido por la causal señalada.

La demandada, en su carta cita varias normas del Reglamento Interno infringidas:

“Artículo 65: Es obligación de los trabajadores de la empresa cumplir fielmente las estipulaciones del contrato de trabajo y las que este reglamento interno determina, así como las medidas que la administración, el departamento de prevención de riesgo y el comité paritario de higiene y seguridad determinan, que a continuación se detallan:

N°2 Cumplir fielmente con las obligaciones que les impongan las normas laborales, contratos colectivos, contratos de trabajo y disposiciones del presente



reglamento interno, código de ética y demás procedimiento que establezca la compañía.

N°11 Observar una conducta correcta y honorable y desempeñar sus funciones con dignidad y responsabilidad.

Se citan otros numerales, que no resultan concordantes, en relación a los hechos descritos, pero a juicio de esta sentenciadora en nada perjudican lo expuesto y fundado en la carta.

En relación al contrato de trabajo se cita la Cláusula Décimo Cuarto:

El trabajador en el desempeño de sus labores, deberá cumplir estrictamente con todas las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad del empleador que exista en este instante y aceptar al que se haga en el futuro; en otros reglamentos, manuales o instructivos actuales o futuros del empleador, así como con las instrucciones verbales o escritas que pueda, de tiempo en tiempo, recibir de sus superiores, obligándose en consecuencia a ejecutar los trabajos que se le encomienden en la forma más eficaz posible, obrando para ello con la mayor diligencia y dedicación”.

OCTAVO: Que a fin de justificar su decisión la parte demandada rindió prueba testimonial y exhibió el video del día de los hechos, el que fue visto por la testigo de la demandada doña Zaida Maldonado, la jefa directa de la actora, quien reconoce a quienes aparecen en el video.

Se observa en el video, sin audio, de 40 segundos, en el que se aprecia que efectivamente la actora atiende una caja y por su costado derecho, en el pasillo de la caja contigua a la demandante, se encuentra la clienta, vestida con polerón negro, la demandante con polerón rojo y hablan, por la actitud corporal de la clienta se observa que discuten, la clienta de manos en la cintura, hasta que decide irse, cuando camina dando la espalda a la actora, ésta sorpresiva y violentamente golpea por la parte trasera de la cabeza de la clienta, con su mano derecha. Aparece el guardia quien trata de separarlas, se produce un forcejeo y la clienta logra soltarse y da un golpe en la mejilla derecha a la cajera y se va, la cajera sale casi corriendo tras la clienta. Durante la secuencia, la testigo Zaida Maldonado aparece en un costado de la caja de la actora, en actitud de intentar calmarla.

NOVENO: Que, si bien los hechos ocurren el día 6 de septiembre y el despido se produce el día 17 de septiembre, ambos del 2019, queda claro que la decisión del despido y la ponderación de la gravedad de los hechos desde un punto de vista jurídico, la efectúa la empresa, en términos centralizados. De los dichos de la testigo, queda en evidencia que la jefatura del Supermercado es más bien para temas operativos, ya que es obvio que la jefa directa, quien observó los hechos, no es la persona facultada para tomar la decisión de despedir, lo que no le resta mérito ni oportunidad al despido.

Existe una total coherencia en los hechos descritos en la carta de despido, con los observados en el video, lo que se señala la testigo en orden a que la



cliente le habría dado un empujón, no se observa en el video y no cabe duda de que la actitud agresiva de la trabajadora involucró la seguridad de otros funcionarios, en particular del guardia, quien debió concurrir a separarla de la cliente, y se observa en el video recibe tirones y empujones. La trabajadora carecía del más mínimo sentido de la responsabilidad en su trabajo; nadie pide una actitud sumisa, sino adecuada; efectivamente las cajeras atienden a todo tipo de personas, pero el sentido común indica que su comportamiento debe ser al menos profesional, lo que significa que debe prestar el servicio para el que están contratadas, atender al cliente, pasar los productos, marcar su valor y recibir su precio. La discusión sobre el código de la cliente tenía solución ya que cuando abandona el supermercado llevaba una bolsa; que la testigo, jefa de cajas no recuerde si pagó o no, no significa que no lo hizo. Con el rigor con el que se observan las salidas de las cajas en los supermercados, con guardias y cámaras, no cabe duda de que pagó, en caso contrario habría sido detenida en el lugar.

Por otra parte, la testigo ha señalado que había recibido reclamos de clientes por el trato de la actora, lo que deja de manifiesto que era una persona que no atendía adecuadamente a los clientes, como había sido instruida en cuanto a trato cordial. Nadie espera ir a hacer una compra en un Supermercado y ser golpeada por una cajera, por muy fuerte que sea el intercambio de palabras, que evidentemente no se debería producir.

La demandante ha reprochado que nadie se preocupó por su seguridad, que estaba siendo agredida por una cliente, pero lo que se observa en el video es que cuando la cliente va saliendo, luego de la discusión es la demandante quien arteralmente y por detrás le golpea la cabeza.

En atención a lo expuesto esta sentenciadora estima que el despido se encuentra justificado, en atención a que se acreditó que con su actitud la actora puso en riesgo la integridad de los trabajadores, en particular al guardia, e incumplió gravemente las obligaciones de su contrato en cuanto se obliga a cumplir las disposiciones del Reglamento Interno que en su artículo 56 N°11 en cuanto se encuentra obligada a: *“Observar una conducta correcta y honorable y desempeñar sus funciones con dignidad y responsabilidad”*.

Que consta en la cláusula décimo cuarta del contrato de trabajo, que la actora recibió un ejemplar del Reglamento Interno de Orden y Seguridad, al momento de suscribir el contrato de trabajo.

De acuerdo con lo expuesto se rechazará la demanda por estimar que el despido se encuentra justificado.

DECIMO: Que, respecto de las prestaciones demandadas, remuneración de los días trabajados en septiembre de 2019, que son 17, y feriado legal y proporcional, la demandada incorporó la liquidación de remuneraciones de agosto de 2019 y 17 días de septiembre de 2019 y un documento denominado Resumen de vacaciones Rubilar, Valentina, en el que se detallan las vacaciones legales tomadas por los periodos 2017, 2018 y 2019 y se reconoce un saldo de 10 días,



los mismos que se demandan, por lo que se dará lugar a su pago, como se indicará en lo resolutivo.

En cuanto al feriado proporcional, considerando la fecha de ingreso el 8 de junio de 2015, cumplió la última anualidad el 8 de junio de 2019, por lo que se calculan 4 días proporcionales de feriado, como se indicará en lo resolutivo.

En relación a las liquidaciones de remuneraciones y de conformidad a la cláusula décimo sexta del contrato de trabajo, autoriza al empleador para que las liquidaciones de sueldo se le informen vía internet, lo mismo que lo referido a los saldos de vacaciones. Que tal como lo ha afirmado la demandada y consta en correo electrónico de doña Gladys Marín Córdova de 20 de enero de 2020, funcionaria de Recurso Humanos de la demandada, dirigido al abogado don Javier Nicolás Soto Solís, le informa que el local donde trabajaba la actora, fue incendiado en los eventos del 18 de octubre de 2019, por lo que hubo pérdida de las carpetas de los colaboradores, hecho que no ha sido objeto de controversia por la parte demandante.

Que de acuerdo a lo expresado, aún en el caso de existir liquidaciones de remuneraciones suscritas por la actora, éstas se habrían quemado el 18 de octubre de 2019.

Se tuvo a la vista liquidación de agosto por 30 días y septiembre por 17 días, estimándose como remuneración las sumas que se indican, sueldo base por \$295.895, bono productividad cajas julio \$90.000, gratificación \$109.410, asignación de caja \$39.200, asignación de movilización \$42.467. No se incluyó bono de presentismo por no ser permanente (no aparece en la liquidación de septiembre), lo que hace un total de \$576.972.

Que en la liquidación de agosto, que no ha sido objetada ni observada se considera un saldo a pagar de \$ 6.442, que la demandada no ha acreditado haber pagado, en atención a lo cual se ordenará el pago.

UNDECIMO: Que la prueba analizada lo ha sido conforme a las reglas de la sana crítica y que el resto de la prueba en nada alteran lo resuelto.

DECIMO SEGUNDO: Que cada parte pagará sus costas.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 1, 2, 5, 7, 63, 67, 162, 163, 168, 172, 173, 415, 420, 423, 425 a 432, 434 a 438, 440 a 462 del Código del Trabajo; se resuelve:

I.- Que, **SE RECHAZA**, la demanda deducida por doña **VALENTINA IGNACIA RUBILAR POBLETE**, en contra de la ex empleadora, **SANTA ISABEL ADMINISTRADORA S.A.**, representada por don **MARCELO GONZALEZ RUIZ** en cuanto se declara que el despido del día 17 de septiembre de 2019, se encuentra justificado.

II.- Que **SE ACOGE** la demandada en cuanto se condena a la demandada al pago de las siguientes prestaciones adeudadas:

- a) Remuneración de 17 días de septiembre de 2019 por \$6.442.-
- b) Feriado legal por 10 días por \$192.320.-



c) Feriado proporcional por 4 días por \$76.928.-

III.- Que las sumas ordenadas pagar en forma precedente, deberán serlo con los reajustes e intereses que establecen el artículo 63 del Código del Trabajo.

IV.- Que cada parte pagará sus costas.

V.- Ejecutoriada que sea la presente sentencia, cúmplase lo resuelto en ella dentro de quinto día hábil, de lo contrario remítanse los antecedentes al Juzgado de Cobranza Laboral Previsional de Santiago para su cumplimiento compulsivo.

Regístrese y comuníquese.

RIT N° O-8742-2019

RUC N° 19-4-0238935-7

Dictada por doña María Verónica Orozco Lobos, Jueza Destinada del Segundo Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.



MTKFSXGKXX

A contar del 06 de septiembre de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>