

Santiago a tres de diciembre de dos mil veinte

PRIMERO: Que ha comparecido **ARACELLI ANDREA OLIVARES LAVIN** cédula de identidad 18.122.598-K domiciliada para estos efectos en San Antonio 28 oficina 85 Santiago e interpone denuncia en procedimiento de tutela laboral con ocasión del despido, nulidad de renuncia, cobro de prestaciones en contra de **STARBUCKS COFFE CHILE S.A** RUT 96.690.980-3 representada por Javiera Rojas Rojas cédula de identidad 13.040.816-8 ambos domiciliados en Alonso de Córdova 5670 piso 11 Las Condes.

Ingresó el 17 de julio de 2018 como Gerente de Tienda función que desempeñó hasta su renuncia forzada el 30 de septiembre de 2019 en las instalaciones ubicadas en Alonso de Córdova 5670 piso 11 Las Condes. Su jornada de trabajo artículo 22 y su remuneración ascendió a \$1.226.813.

Ingresó al local de Rosario Norte como “mentora” asignándosele a Macarena Lillo, realizando las tareas para las que fue contratada y sin observaciones. Solo por un mes y medio desempeñé el cargo de barista, luego de ello aprendió por 5 días el rol de supervisora, para reemplazar a la persona que desempeñaba ese cargo porque salía de vacaciones.

En septiembre de ese año le informa su mentora Macarena Lillo que solo en dos días se ñe ensañaría la labor de Gerente de tienda para hacerse cargo de una de ellas. El 10 de septiembre fue nombrada en el cargo de la tienda MICROSOFT BUILDING encontrándose con un equipo de trabajo ya formado, integrado por los supervisores Vladimir Calderón, Francisca Muñoz y Pía Ramírez. Lo primero que le dijeron es que las huelleras, vale decir el lector de huellas digitales utilizada por Gerente y supervisores, para autorizar descuentos o anulaciones de ventas, presentaba ciertos desperfectos, por lo que debían ser urgentemente cambiados, lo que ya había sido solicitado, mediante la plataforma de tickets de reclamos. No obstante el técnico IT, manifestó que el problema no eran los huelleros, sino que las



huellas digitales del supervisor Vladimir estaban borrosas, por lo que el técnico, habilitó que se pudiese ingresar las cédulas de identidad de los supervisores y gerentes, en reemplazo de los huelleros para dar las autorizaciones de ventas, descuentos, etc. Y así no afectar la rapidez de la operación.

Indica que con el tiempo fue conociendo a los funcionarios, a revisar las aplicaciones y en particular la de Post CONFIGURATION (aplicación donde se registran todos los integrantes de la tienda indicando sus respectivos cargos y autorizaciones otorgadas) con el objeto de saber quiénes eran los trabajadores que tenían autorizaciones para realizar diversos descuentos, percatándose que Carlos Beiza (barista) tenía dicha facultad, por lo que se le informó, muchas veces esta persona quedaba como supervisor de tienda ya que la administración pasada se lo pedía y este accedía. Como recién habían ingresado a la tienda decidió mantener a los trabajadores en dicho cargo haciendo un acto de fe en la confianza que las anteriores jefaturas habían puesto en ellos.

En el mes de febrero de 2019 aprendió a usar de forma más ordenada el sistema POST CONFIGURATION y comenzó a tomar ciertas decisiones, según cargo y función, entre ellas prohibió a Carlos Beiza la utilización de su huella para anular o autorizar descuento en POST (caja registradora) decisión que tomó al percatarse que cada vez que él estaba en la caja, sus anulaciones eran muy elevadas y sobrepasaban el 2% de lo autorizado por la compañía.

El 14 de febrero nuevamente generó un ticket de reclamo a la mesa de ayuda, precisamente para cambiar los huelleros, ya que los aparatos no estaban registrando ninguna huella digital, incluida la de ella. El técnico IT le informó que no había stock de huelleros y que apenas hubiese disponibles los cambiarían, por lo que se tendría que seguir operando con el ingreso de los RUT.

En el mes de junio su jefe Joaquín Flores le informó que de su tienda estaban ocurriendo ciertos robos en el sector post (caja registradora) mostrándole un video en



el que se ve a Carlos Beiza realizando una venta en que utilizaba su RUT para efectuar descuentos sin que estuviera presente, más adelante se veía el video como este funcionario guardaba en su billetera dinero que correspondía a la caja registradora.

Para el mes de julio su jefe le preguntó de quien era el Usuario MICROSEFI (usuario incógnito que autorizaba descuentos o anulaciones en) a lo que le contestó que lo desconocía, llamando de manera inmediata a Marcelo Pérez encargado de IT quien le indicó que primeramente que era un código interno y solo los encargados informáticos lo utilizaban, así lograron determinar que este usuario era don Carlos Beiza informándole a su jefe que el mismo trabajador estaba utilizando el código interno de IT para generar descuentos y realizar extrañas activaciones de tarjetas.

El 19 de julio nuevamente informa a su jefe que se estaba efectuando autorizaciones de descuentos con ese usuario no obteniendo respuesta. El 30 de julio le mostró a su jefe como los trabajadores podían realizar descuentos con el 50% de FOOD (beneficio que se le da a los trabajadores en turno para comprar comida con el 50% de descuento) sin necesidad de una autorización por parte de un supervisor o el gerente de tienda, señalándole que esto era irregular, respondiéndole “interesante”. El 14 de agosto en mitad de sus vacaciones estuvo pendiente de los movimientos de Carlos Beiza, a su vez, le preguntó a su jefe si lo iban a despedir ya que se había demostrado desde hace un mes que estaba robando a la empresa y la compañía aun no hacía nada, solicitándole reunir todos los documentos relacionados a descuentos y malos manejos.

El 19 de agosto regresó de sus vacaciones y le preguntó a su jefe que pasaría con ese trabajador y para el 30 de agosto le pide que fuese por Carlos Beiza para despedirlo, luego se entera que en vez de hacerle firmar su carta de despido le pidieron renuncia para no manchar sus papeles. El 22 de septiembre se cambiaron los



huelleros y solicitó se eliminara la posibilidad de ingresar los RUT en los post con el objeto que todo fuera mediante huellas.

En cuanto al despido señala que el empleador actuó de manera injusta, por medio de hostigamiento, lo que tuvo como consecuencia la firma de su renuncia, que puso término a la relación laboral existente, infringiéndose las garantías de indemnidad y por vulneración del artículo 19 N°1 y 4 de la Constitución. Con fecha 30 de septiembre de 2019 su jefe se comunica con ella y le pide se dirija a la oficina central de la empresa a las 5 de la tarde, al llegar la llaman a una oficina donde se encontraba María José Marticorena de RRHH ambos le dicen que está despedida y proceden a leerle la carta, no entendía nada, desconocía el motivo del despido y preguntando el por qué no obtiene respuesta. Luego ellos deciden no despedirla retractándose de todo y la obligan a renunciar, para así ellos dicen, no manchar sus papeles y evitar eventuales acciones legales, con el solo objeto de no pagar sus indemnizaciones. Fue tal presión ejercida que no le dio más opción que renunciar a sus derechos como trabajadora, tomó fotografías de la carta, lo que inserta en el escrito.

Señala que se debe declarar la nulidad de la renuncia por adolecer de vicios de la voluntad, pues esta no ha sido libre y espontánea sino que arrancada por efecto del temor que le generó la amenaza actual de un daño futuro.

Solicita las indemnizaciones del artículo 489, las del despido,

En subsidio solicita igualmente la nulidad de la renuncia, despido injustificado y prestaciones entre ellas daño moral.

SEGUNDO: La demandada contesta y reconoce relación laboral y cargo, reseña las responsabilidades del cargo de la actora y controvierte el monto de la remuneración. Indica que la relación laboral se mantuvo vigente hasta el 30 de septiembre de 2019 fecha en la cual la demandante les hace entrega de una carta de



renuncia voluntaria firmada ante notario público, la que cumple con todos los requisitos del artículo 177 del CT

Niega que la renuncia voluntaria carezca de algún vicio de la voluntad. La renuncia tiene su causa en una decisión de la propia demandante quien, producto de las graves anomalías y falencias en su gestión prefirió presentar su renuncia voluntaria, antes que la empresa tomara la determinación de poner término a su contrato de trabajo. Rechazan por falso o incorrecto la correlación de hechos a que se hace referencia en el libelo. Hace presente que la denuncia se basa en una supuesta vulneración de derechos fundamentales con ocasión del despido, despido que no existe a causa de la casual invocada y no por actos ocurridos durante la vigencia de la relación laboral.

En el contexto de la renuncia, la empresa realizó una auditoría interna respecto a la forma en que se estaba utilizando el beneficio que se otorga a los empleados consistentes en vender los productos con un 50% de descuento. Durante junio se efectuó una muestra se analizaron las transacciones y los valores de dinero que significaba y se investigaron casos puntuales. Y de aquel se observó la existencia de transacciones inusuales que evidenciaban la utilización del descuento en ventas realizadas a clientes con el fin de alterar el stock de productos en el sistema. Este uso inadecuado del beneficio generaba excedentes de inventario los cuales luego eran compensados por algunos trabajadores con movimientos irregulares en tarjetas STARBUCKS REWARDS (recargas y ventas con tarjeta de trabajadores), ventas de productos sin boleta, sustracción de productos para uso personal, inflación del costo.

En el caso específico de la tienda de la actora se determinó que era la tercera tienda con mayor cantidad de transacciones que involucraban este descuento, totalizando entre los meses de abril y mayo 387 transacciones asociadas a este beneficio. Por un monto de \$1.158.550, siendo la tienda con más alto monto de dinero involucrado en estas transacciones asociadas al beneficio en toda la empresa.



En vista de lo anterior se analizaron casos concretos de transacciones efectuadas por trabajadores y se determinó que al menos 6 trabajadores tenían transacciones irregulares en el uso del beneficio siendo el trabajador Carlos Beiza uno de los trabajadores involucrados en este hecho, quien renunció voluntariamente a la empresa el 23 de agosto de 2019.

Indica que producto de estos hechos y a causa de las graves falencias en las obligaciones de la demandante en su labor de gerente se le citó a una reunión en la que participaron Joaquín Flores y María José Marticorena para notificarle su despido por incumplimiento grave y es en esta reunión en la que la denunciante reconoció su responsabilidad en la falta de gestión y plantea la alternativa de renunciar voluntariamente. Esta solicitud fue aceptada por la empresa por lo que acuerda no seguir adelante con el despido, la demandante se dirige a la notaria firma en la misma notaría la carta de renuncia y luego regresa a la empresa para hacer entrega de la carta, formalizando el término de su contrato.

En cuanto a las vulneraciones denunciadas, las impugna.

En cuanto a la nulidad de la renuncia por vicio de voluntad, indica que no se ha aportado antecedente alguno que dé cuenta del vicio de voluntad en fuerza o dolo. Luego se remite a las normas del Código Civil para concluir la carencia de antecedentes para configurarla.

TERCERO: Se llevó a efecto audiencia preparatoria con la asistencia de las partes. Conciliación no se produce. Se fijan como hechos no controvertidos: 1) Existencia de contrato de trabajo entre las partes a contar del 17 de julio de 2018, con carácter indefinido, desempeñándose la demandante como gerente de tienda en el establecimiento ubicado en Av. Vitacura N° 6844. 2) El término de los servicios ocurrió el 30 de septiembre de 2019, fecha en que la demandante hace entrega de una carta de renuncia voluntaria firmada ante Notario Público.

A probar:



1) Efectividad que la voluntad de la demandante, manifestada en la carta de renuncia, se encuentra viciada por fuerza moral y/o dolo. Pormenores y circunstancias. 2) Efectividad del despido alegado por la demandante. Pormenores y circunstancias. 3) En su caso, efectividad que el despido corresponde a una represalia por el ejercicio de acciones judiciales, por su participación en ellas como testigo o haber sido ofrecidos en tal calidad, o bien como consecuencia de la labor fiscalizadora de la Dirección del Trabajo 4) Efectividad que la demandada vulneró el derecho a la integridad síquica y al respeto de la honra y honor de la actora ante los hechos. Pormenores, circunstancias. 5) Haberes que componen la remuneración y cuantía para efectos remuneratorios. Queda constancia que no se somete a prueba la efectividad del daño moral, atendido que la demandante lo enuncia pero no hay desarrollo o fundamentos ni peticiones concretas al respecto.

CUARTO: En juicio se incorpora

Demandante-documental

1) Acta de comparendo de conciliación de fecha 18 de octubre de 2019; 2) Liquidaciones de remuneración de la demandante de fecha mayo a septiembre de 2019; 3) Contrato de trabajo, de fecha 01 de febrero de 2019, entre la demandante de autos y STARBUCKS COFFEE; 4) Copia carta de despido a la demandante, de fecha 30 de septiembre de 2019. 5) Historial de llamados de la demanda de fecha 30 de septiembre de 2019, hora 14:51 y 15:56 horas fono +56932515345 del Sr. JOAQUIN FLORES; 6) Historial de Whatsaps de la demanda con el Sr. JOAQUIN FLORES que acredita su presencia en la empresa, hora 16:56 hrs.; 7) Correo electrónico enviado por el Sr. FELIPE SAAVEDRA ITURRIETA, a la demandante, con copia al Sr. JOAQUIN FLORES, de fecha 19 de julio de 2019, que acredita las calificaciones y compromiso de esta para con la empresa; 8) Historial de llamados de la demanda de fecha 30 de septiembre de 2019, hora 14:51 y 15:56 horas, teléfono +56932515345 del Sr. JOAQUIN FLORES; 9) Historial de Whatsaps de la demanda con el Sr.



JOAQUIN FLORES que acredita su presencia en la empresa, hora 16:56 horas 10)Correo electrónico enviado por el Sr. FELIPE SAAVEDRA ITURRIETA, a la demandante, con copia al Sr. JOAQUIN FLORES, de fecha 19 de julio de 2019, que acredita las calificaciones y compromiso de esta para con la empresa.

Exhibición de documentos: Carta de despido a la demandada de fecha 30 de septiembre de 2019; no exhibe porque no existe, apercibimiento para definitiva.

Demandada-documental

1. Carta de Renuncia voluntaria firmada por doña Aracelli Olivares Lavín ante notario público de Santiago doña Linda Bosch con fecha 30 de septiembre de 2019. 2. Acta de Comparendo de Conciliación de fecha 18 de octubre de 2019 correspondiente al reclamo 1324/2019/23633 3. Finiquito de Trabajador de fecha 30 de septiembre de 2019, sin la firma de la demandante Aracelli Olivares Lavín. 4. Contrato de trabajo de fecha 1 de febrero de 2019, en calidad de Gerente de Tienda. 5. Anexo de Contrato de fecha 1 de febrero de 2019 (bono Servicios y Resultados). 6. Anexo de Contrato de fecha 1 de julio de 2019 digitalización de documentos. 7. Anexo de contrato de trabajo de fecha 1 de febrero de 2019 (descripción de cargo). 8. Anexo de contrato de trabajo de fecha 1 de febrero de 2019 (Bono de Operaciones). 9. Procedimiento de Política de Caja para Asistente de Gerente o Gerente de Tienda de Starbucks, recepcionado por doña Aracelli Olivares Lavín. 10. Descripción de cargo de gerente de tienda recepcionado por doña Aracelli Olivares Lavín. Con fecha 12 de septiembre de 2019. 11. Páginas 28 a la 33 del de RIOHS de Starbucks donde se Establece la Política de cajas. 12. Página 92 del Manual de RRHH de la compañía. 13. Informe de Auditoría Interna sobre Análisis descuento 50% Food (Junio 2019). 14. Correo electrónico de fecha 25 de junio de 2019 enviado por Sebastián lobos a José Miguel Rebolledo: Asunto: Reporte fraude en tiendas 50% Food. 15. Liquidaciones de Remuneración de los meses de mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2019, correspondientes a la trabajadora Aracelli Olivares Lavín. 16. Finiquito de Trabajador de fecha 22 de agosto



de 2019, suscrito entre Starbucks coffee Chile S.A. y don Carlos Beizia Ibáñez por la causal de Renuncia voluntaria.

QUINTO: Primer y segundo hecho a probar. De la documental existente, en especial la carta de renuncia, se observa que aquella cumple con las formalidades legales, no obstante lo anterior, es menester hacer presente dos instrumentos que llaman la atención en relación a este acto unilateral supuestamente voluntario, primero que la empresa en la reunión de 30 de septiembre de 2019, cuestión no controvertida por las partes, le informa a la actora que se encuentra despedida por el artículo 160 N°7. Del instrumento incorporado por la demandante, la carta de despido se encuentra firmada por la demandada e invoca la causal del artículo 160 N°7 del CT. Y el segundo instrumento que llama la atención es que el finiquito incorporado por la demandada y que dice relación con esta renuncia, tiene fecha 30 de septiembre, misma fecha de la carta de despido y de la renuncia. Llama la atención lo último, porque la empresa tiene 10 días para elaborar el finiquito pues es el plazo razonable que el legislador entrega para realizar los cálculos de las prestaciones que se le adeudarían al trabajador y en este contexto que el finiquito tenga la misma fecha de la carta de renuncia permite razonablemente concluir que no es que la demandante planteara la renuncia como alternativa, sino que aquella renuncia efectivamente no fue voluntaria, más bien presionada a objeto de “no manchar sus papeles”, conclusión que se sostiene con la carta de despido que se le exhibe y el finiquito con la causal de renuncia voluntaria que la empresa ya tenía confeccionado de antemano y que tiene fecha 30 de septiembre de 2019.

En efecto, el documento (finiquito) no solo está firmado por el empleador, sino que además realiza el cálculo de vacaciones proporcionales, por lo que resulta del todo inverosímil que si la demandante fue citada a las 5 de la tarde del día 30 de septiembre de 2019 a una reunión en que se la notifica del despido y luego es la trabajadora la que supuestamente propone la renuncia, ese mismo día y en tiempo



posterior que será quizás un par de horas antes que la notaría cierre, la empresa elabore el documento, calcule las vacaciones y además firme el documento, si no es porque efectivamente se instó a la trabajadora a poner término a la relación laboral por una renuncia que jamás fue voluntaria, porque no fue solicitada por ésta ni planteada por la demandante.

En este contexto, el Código del trabajo exige, para poner término a una relación laboral, que la renuncia sea voluntaria, acreditado que aquello no fue de esta manera, la renuncia efectuada no tiene el valor de poner término a la relación laboral de la manera que alega la demandada, pues en este punto más que acreditar vicios de la voluntad propios del ámbito civil en los que el legislador parte de la premisa de contratantes en igualdad, en materia laboral el fin de la regulación tiene por objetivo equilibrar la desigualdad de poder entre las partes, por lo que tiene especial sentido la palabra “voluntaria” y de lo expuesto es la empresa la que fuerza esta salida.

Acreditado que la renuncia no fue voluntaria, y dado que la demandada ha negado que exista carta de despido, al no exhibir lo solicitado, se hará efectivo el apercibimiento, pues no solo se tendrá por admitido que existió una carta formal y firmada sino que lo corrobora el propio documento incorporado por la demandante que da cuenta que sí se elaboró pero no se formalizó por este cierre forzado, por esta renuncia no voluntaria, en consecuencia la relación laboral ha concluido por despido verbal sin formalidad alguna, por lo que se dará lugar a las indemnizaciones más el recargo del 50%.

Respecto del tercer y cuarto hecho a probar, nada se ha acreditado, la documental incorporada por la demandante no es suficiente para elaborar indicio alguno de las vulneraciones que se denuncian, más si respecto de las represalias en las observaciones a la prueba se señalan que aquellas se ejercieron después del despido lo que no corresponde a la hipótesis del artículo 485 del CT.



En cuanto a la base de cálculo se han tomado en consideración las liquidaciones de remuneraciones de los meses de junio, julio y agosto de 2019, con 30 días trabajados y sumados los ítems a efectos del artículo 172 del CT, que incluye locomoción y movilización, el promedio arroja la suma de \$1.226.813, misma planteada por la demandante.

SEXTO: La prueba ha sido analizada conforme las reglas de la sana crítica y el restante material probatorio en nada altera lo resuelto precedentemente.

Y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 485 y siguientes del Código del Trabajo se resuelve:

I.- Se rechaza la acción por tutela.

II.- Se acoge la demanda interpuesta por Aracelli Olivares en contra de STARBUCKS COFFE CHILE S.A y se declara que la demandante ha sido despedida injustificadamente el 30 de septiembre de 2019 por lo que deberá pagar las siguientes prestaciones:

- 1.- La suma de \$1.226.813 por concepto de indemnización sustitutiva del aviso previo
- 2.- La suma de \$1.226.813 por indemnización por años de servicios más el recargo del 50% equivalente a \$613.406.

Con los intereses y reajustes contemplados en el artículo 173 del Código del Trabajo.

III.- Cada parte pagará sus costas.

IV.- Ejecutoriada la presente sentencia dese cumplimiento a ella dentro de quinto día en caso contrario certifíquese dicha circunstancia y pasen los antecedentes al Juzgado de Cobranza para su ejecución.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

RIT T-1932-2019

Dictado por Yelica Marianella Montenegro Galli Jueza Titular del Segundo Juzgado del Trabajo de Santiago.





MWKKSXRJEX

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>