

Rancagua, dieciséis de enero de dos mil veintitrés.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 477 y 478 del Código del Trabajo se procede a dictar la siguiente sentencia de reemplazo.

**VISTO:**

Se reproducen de la sentencia anulada, la parte expositiva, sus motivos primero a sexto y décimo noveno.

**Y SE TIENE, ADEMÁS, PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que, en cuanto al hecho que la recurrida invocó para poner fin al contrato de trabajo con el actor, esto es, haber pagado un depósito a plazo (DAP) a una persona distinta de su titular, además que aquello no fue negado por el demandante, se acompañó al proceso el reclamo efectuado por la clienta, copia del DAP cobrado y firmado por la supuesta clienta, así como la investigación interna realizada por el Banco que determinó la efectividad que el mismo se había pagado a una persona distinta de su titular, además del video del día en que se pagó el DAP por parte del actor.

**SEGUNDO:** Que por ello el actor basó su acción en dos alegaciones, por una parte en que había operado el perdón de la causal, según la cual, si el empleador nada hace para condenar la falta del trabajador dentro de un periodo más o menos inmediato o cercano a su comisión, se supone que su voluntad es la de condonarla, lo que sucedió en la especie, pues el hecho ocurrió el 12 de agosto de 2021 y el despido recién se materializó el 26 de octubre de ese año, a raíz de lo cual su despido debe declararse como injustificado; y también, en que, si bien se indica que la causal de término del contrato es por el incumplimiento grave de las obligaciones que emanan del contrato, no se indica cuáles serían las disposiciones o cláusulas contractuales o del



reglamento interno infringidas, ni a cuales protocolos se refiere, de manera que la carta no cumpliría con el requisito esencial de contener en forma detallada y completa los hechos y circunstancias que avalan el despido, lo que afecta su derecho a defensa.

**TERCERO:** Que respecto a la primera alegación, no es efectivo que el empleador no haya hecho nada después de la ocurrencia del hecho que se le imputa al trabajador, pues si bien entre éste y el despido transcurrieron más de 2 meses, lo cierto es que consta que en el intertanto el Banco realizó una investigación a fin de establecer las circunstancias en que se realizó el pago indebido del DAP y si ello era imputable o no a sus trabajadores, acompañando el informe de gestión de fraude, en el que se indican las diligencias realizadas a fin de esclarecer lo anterior, determinándose que el fraude fue posible debido a que a pesar que la validación biométrica falló en 15 ocasiones, igualmente se procedió al pago del DAP, agregando que tampoco la cédula de identidad fue validada contra luz ultravioleta, existiendo un pobre control para certificar la identidad de la supuesta cliente, así, el tiempo transcurrido entre el hecho y el despido resulta acotado y no puede entenderse que haya operado el perdón de la causal, alegada por el actor.

**CUARTO:** Que, en cuanto a que la carta de despido no cumpliría los requisitos del artículo 162 del Código del Trabajo, por cuanto no se indicó cuáles serían las disposiciones o cláusulas contractuales o del reglamento interno infringidas, ni a cuales protocolos se refiere, lo cierto es que el artículo 162 ya mencionado exige que en la carta se expresen la o las causales invocadas y los hechos en que se funda, no que se indique que disposición en concreto de un contrato, reglamento o protocolo, fue infringida, apareciendo claramente en la carta de despido que la causal invocada por la demandada es la del artículo 160 N°7 del Código del Trabajo, esto es, incumplimiento grave de las



obligaciones que impone el contrato, relatando de manera detallada los hechos en que aquella se configuraría, al indicar "..., se pudo constatar que el día en que se efectuó el retiro del Depósito a Plazo por una persona distinta de la cliente, usted no ejecutó correctamente, e hizo caso omiso, a las medidas de control de identidad, al punto de que procedió a cursar la operación no obstante el proceso de validación biométrico arrojó en 15 oportunidades un resultado negativo de verificación de identidad de la supuesta cliente, sin contar con un resultado positivo. Adicionalmente, no procedió a validar la cédula de identidad de la cliente contra luz ultravioleta, ni efectuó correctamente el control de reconocimiento facial de la persona que se encontraba solicitando el retiro del Depósito a Plazo, todo lo cual llevó a que se le entregara a un tercero la suma de \$4.200.903.- por concepto del Depósito a Plazo mencionado, en perjuicio de la cliente, y finalmente en detrimento del Banco que tuvo que responder frente a la cliente por dicha suma de dinero."

Otra cosa es que, evidentemente, debe acreditarse por la demandada que sí existía la obligación que se alega incumplida, además de los hechos que le imputó al actor.

**QUINTO:** Que, referente a que los hechos mencionados, implicaron un incumplimiento de las obligaciones que le imponía el contrato al actor, debe dejarse asentado que de acuerdo al contrato de trabajo de aquél y sus anexos, consta que desempeñaba la labor de cajero-tesorero, tal como él lo indica en su libelo, el que según la descripción de cargos debe "administrar el efectivo de la sucursal y controlar la cuadratura de ésta, a fin de lograr las transacciones solicitadas por los clientes, **de acuerdo a los controles exigidos, la normativa interna y los estándares de calidad establecidos por el Banco.** Administrar carga y cuadratura de ATM".



**SEXTO:** Que, por otra parte, según el contrato de trabajo, en su cláusula cuarta letra d), **el trabajador declaró tener conocimiento, acepta y se obliga a cumplir la normativa** de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras **y la reglamentación interna del empleador referida a las funciones relacionadas con su cargo; y e) Someterse a los Estatutos y al Reglamento Interno del empleador.**

También se acompañó declaración firmada por Rosamel León Duarte, por la que declaraba tomar conocimiento del Reglamento Interno del Banco, como también del Código de Ética.

**SÉPTIMO:** Que revisado el Reglamento Interno de la demandada, consta en el artículo 32, dentro de las "Obligaciones y Prohibiciones", que eran obligaciones del trabajador, entre otras:

1) Realizar el trabajo de acuerdo con las órdenes e instrucciones de sus Jefes y Empleador, y atenerse a las obligaciones que le impone su Contrato de Trabajo.

**Cumplir con todos los Manuales, Procedimientos y las instrucciones que reciba de sus Jefes** y someterse y colaborar con la empresa en las tareas de evaluación de desempeño, auditorías o controles de gestión que lleve a cabo.

4) Velar en todo momento por los intereses e imagen del Empleador, **evitando pérdidas, deterioros, gastos innecesarios y cualquier situación que pudiere implicar un cuestionamiento del Empleador** o de su Personal y accidentes o daños.

Indicándose en el artículo 35 que la contravención de las normas contenidas en este Reglamento, otorga a la Empresa el derecho a aplicar al infractor medidas disciplinarias que pueden consistir, según la gravedad de la falta, en amonestación verbal o por escrito,... sin perjuicio de poner término al contrato de trabajo si la falta configura alguna de las causales establecidas en la legislación laboral vigente.

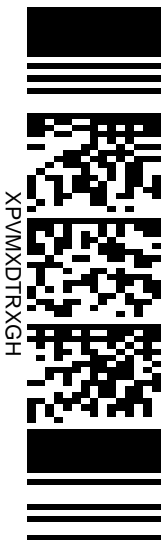


Y el artículo 91 del mismo Reglamento, sobre "De la importancia de la reputación de la Empresa", dispone que "El buen nombre y la reputación de la Empresa es su más importante activo. Es responsabilidad de cada trabajador del Banco salvaguardar dicha reputación, tanto dentro como fuera de la Empresa. Se espera que cada integrante del Banco tenga un comportamiento acorde con los estándares profesionales de la Empresa, tanto en sus relaciones internas como en la vinculación con clientes, proveedores y demás agentes del entorno".

**OCTAVO:** Que, por último, de los documentos incorporados al juicio, aparece que en Enero del año 2021, el Banco demandado implementó un procedimiento biométrico para verificar la identidad de las personas que concurren al Banco, el que fue puesto en conocimiento del demandante el 26 de Enero de 2021, declaración que aparece firmada por él y en la que se indica "Por la presente declaro que he tenido acceso al Procedimiento de uso de Biometría en sucursales, manual Paso a Paso y las transacciones que deben ser verificadas mediante el dispositivo biométrico. Certifico que tengo conocimiento respecto a este procedimiento y lo utilizaré en mis labores diarias en las transacciones que corresponda.

Igualmente se adjuntó el procedimiento de biometría, con el manual paso a paso, que de manera muy detallada explica la forma de operar el sistema, indicándose, entre otras, que debía ser utilizado en el código 7530, para el pago de DAP.

**NOVENO:** Que, de lo dicho, ha quedado demostrado que era obligación del actor aplicar las normas del Reglamento Interno del Banco, y de todos los manuales, procedimientos y protocolos que se pusieran en su conocimiento, entre los cuales, estaba el control biométrico que debía usarse, entre otras operaciones, para pagar los DAP, el que a pesar de haberle arrojado 3 intentos fallidos, previo al pago del DAP objetado (y 12 con otra funcionaria) igualmente fue pagado, lo que no puede sino estimarse un



incumplimiento a las obligaciones que le imponía el contrato y que corresponde al hecho que le imputó la empresa en la carta de despido ya mencionado.

**DÉCIMO:** Que, además, de la revisión del video incorporado al juicio, también se probó que el demandante no validó la cédula de identidad de la clienta contra la luz ultravioleta, la que estaba vencida, ni tampoco le pidió que se bajara la mascarilla que la persona llevaba puesta para contrastar su rostro con el de la cédula de identidad.

**UNDÉCIMO:** Que si bien, el actor trata de excusarse de responsabilidad señalando que en caso de que fallara el biométrico el protocolo decía que la ejecutiva de cuentas podía autorizar el pago del DAP, comunicándose con la clienta y verificando que efectivamente era ella quien deseaba realizar dicha operación, lo que supuestamente había hecho la funcionaria anterior que le derivó el pago, eso no se acreditó en el juicio, pues no declaró la cajera que le habría derivado el pago, doña Javiera Cornejo, ni la ejecutiva de la clienta, doña Pamela Corvalán, sólo hay unos correos electrónicos en que la primera le pide a la segunda que actualice el KYC de la clienta, porque está desactualizado y no permitía proseguir con la operación, lo que se hace, pero que es una cosa totalmente diferente a haber autorizado la operación por haber tomado contacto con la clienta y verificar su voluntad de cobrar el DAP en cuestión, que sí parece una forma adecuada de acceder al pago, no eximiéndose tampoco de responsabilidad por los supuestos dichos de otra colega, ya que si era él quien cursaría el DAP, era a él a quien debía constarle que correspondía hacerlo, dado que había fallado el control biométrico.

**DUODÉCIMO:** Que, además, resultan contradictorias esas afirmaciones por parte del actor, ya que si el pago ya estaba autorizado por la ejecutiva de cuentas de la clienta, ya no era necesario realizar el procedimiento de biometría, pero aun así lo



realizó, no una vez, sino tres veces, todas con resultado negativo.

**DÉCIMO TERCERO:** Que, en cuanto a que dicho incumplimiento pueda considerarse grave, aunque la suma defraudada fue de \$4.200.903, lo que para una entidad bancaria no resulta una suma excesiva, esta Corte si lo estima grave, primero, por la total falta de cumplimiento a los protocolos por parte del actor, quien no era un empleado sin mucha experiencia a la cual se le pudiera atribuir su falta de cuidado, sino que llevaba 12 años en el Banco, lo que hace estimar que sabía de la importancia de seguir los protocolos, como verificar la cédula de identidad, contrastarla con la cara de la persona y, claro, utilizar el sistema de biometría, pero más importante aún, por la afectación que hechos de esta naturaleza causan en la imagen de un Banco, que en el mismo reglamento interno se estableció "es su más importante activo", pues las personas depositan su dinero en las entidades financieras bajo el supuesto que ahí estarán a mejor resguardo que en su casa, pero que podrán disponer de ellas cuando lo estimen, por lo que saber que dicha seguridad fue quebrada, afecta la imagen del Banco, y si ello es su activo más importante, no puede sino estimarse que afectar la misma, resulta un hecho grave, lo que también era otra de las obligaciones que el actor debía cumplir, de acuerdo a lo señalado en el artículo 91 del Reglamento Interno.

**DÉCIMO CUARTO:** Que, el resto de la prueba rendida, en nada alteran lo razonado por esta Corte.

**DÉCIMO QUINTO:** Que de lo dicho, resultó acreditado el incumplimiento grave de las obligaciones que le imponía el contrato, por parte del trabajador, por lo que se configura la causal del artículo 160 N° 7 del Código del Trabajo, la que pone término al contrato de trabajo, sin derecho a pago de indemnización, debiendo rechazarse la demanda de despido



XPVMDTRXGH

injustificado y de cobro de prestaciones deducida por la parte demandante, salvo lo que dice relación con el feriado legal y proporcional por \$1.033.146, que la demandada reconoció adeudar, sin costas, por estimar que tuvo motivos plausibles para litigar.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 160, 453, 454, 456, 458, 459, 485, 489, 493 y 495 del Código del Trabajo, se resuelve:

**I.** Que se **rechaza** la demanda de despido injustificado y cobro de prestaciones, deducida por don Rosamel Antonio León Duarte en contra Itau Corpbanca S.A. y, en consecuencia, se declara que el despido ocurrido el día 26 de Octubre de 2021 y la aplicación de la causal esgrimida por el ex empleador, de incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato (del numeral 7° del artículo 160 del Código del Trabajo) se encuentra debidamente justificada.

**II.** Que, sin perjuicio de lo anterior, se obliga a la demandada a pagar al demandante por concepto de feriado legal y proporcional, correspondiente a 34,86 días corridos, la suma de un millón treinta y tres mil ciento cuarenta y seis pesos (\$1.033.146), con los reajustes e intereses previstos en el artículo 63 del Código del Trabajo, dentro de quinto día de ejecutoriada esta sentencia.

**III.** Que **no se condena en costas** al demandante, por haber tenido motivo plausible para litigar.

Regístrese y comuníquese.

Redacción de la Ministra Sra. Marcela de Orúe Ríos.

**Rol Corte 738-2022 Laboral.**

No firma la Abogada Integrante señora Lutfie Latife Anich, no obstante haber concurrido a la vista y acuerdo de la presente causa, por no encontrarse integrando el día de hoy.

Se deja constancia que esta sentencia no reúne los presupuestos del Acta 44-2022 de la Excma. Corte Suprema para ser anonimizada.







XPVMDTRXGH

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Rancagua integrada por los Ministros (as) Pedro Salvador Jesus Caro R., Marcela De Orue R. Rancagua, dieciséis de enero de dos mil veintitrés.

En Rancagua, a dieciséis de enero de dos mil veintitrés, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 11 de Septiembre de 2022, 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>.