

Santiago, diez de octubre dos mil veinticinco.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que, de conformidad con lo dispuesto en el inciso séptimo del artículo 483-A del Código del Trabajo, se ha ordenado dar cuenta de la admisibilidad del recurso de unificación de jurisprudencia deducido por la demandada contra la sentencia dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago, que rechazó el de nulidad interpuesto contra la de instancia, que acogió la demanda de despido injustificado y cobro de prestaciones.

Segundo: Que según se expresa en la legislación laboral, el recurso de unificación de jurisprudencia es susceptible de ser deducido en contra de la resolución que falle el recurso de nulidad, estableciéndose su procedencia para el caso en que *“respecto de la materia de derecho objeto del juicio existieren distintas interpretaciones sostenidas en uno o más fallos firmes emanados de Tribunales Superiores de Justicia”*, conforme lo explicita el artículo 483 del Código del Trabajo.

Asimismo, del tenor de lo dispuesto en el artículo 483-A del cuerpo legal antes citado, aparece que esta Corte debe controlar, como requisitos para su admisibilidad, por un lado, su oportunidad; en segundo lugar, la existencia de fundamento, además de una relación precisa y circunstanciada de las distintas interpretaciones respecto de las materias de derecho objeto de la sentencia, sostenidas en diversos fallos emanados de los tribunales superiores de justicia, y finalmente, debe acompañarse copia del o los fallos que se invocan como fundamento del recurso en referencia.

Tercero: Que la materia de derecho propuesta para ser unificada consiste en “la aplicación de las causales de caducidad del contrato, específicamente la de incumplimiento grave de las obligaciones contractuales (art. 160 número 7° del Código del trabajo), y si esta causal se debe estar a una interpretación estricta de la norma, que atañe derecha y solamente una actuación del trabajador en su jornada, lugar de trabajo, y obligaciones propias de su cargo, o bien incluye también actuaciones del trabajador que afecten el contenido ético jurídico del contrato de trabajo, esto es, la relación laboral y confianza entre los contratantes en su esencia, por infringirse derechamente el principio de buena fe contractual.”

Cuarto: Que la sentencia impugnada rechazó el arbitrio de nulidad interpuesto por la demandada, fundado en la causal del artículo 478 letra c) del



Código del Trabajo, y para ello tuvo en consideración los hechos de la causa, que son los siguientes: 1° Existencia de una relación laboral entre las partes con fecha de inicio 12 de mayo del 2008, desempeñándose la demandante como Ejecutiva de Contact Center 2, sin registrar amonestaciones ni sanciones durante la extensión del vínculo, con una remuneración para los efectos del artículo 172 del Código del Trabajo, ascendente a \$2.193.292. 2° Que con fecha 28 de junio del 2023 se puso término de la relación laboral que unió a las partes por decisión unilateral del empleador fundada la causal del artículo 160 número 7 del Código del Trabajo, esto es, incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato, con cumplimiento de las formalidades legales. 3° Que la demandante reconoce la efectividad de los dos primeros hechos imputados en la carta, esto es, la circunstancia de haber realizado el cambio, ya que en caso contrario “perderían cliente”. 4° Que en autos no se acreditó cuál es el procedimiento a seguir por los trabajadores ante la solicitud voluntaria de cambio de itinerario en un vuelo, sea cual sea la causa de dicha modificación, ni fue posible establecer las multas que deben cursarse ni sus montos, como tampoco las formas como deben ser manejadas las situaciones de excepción que puedan generarse en caso de solicitud de cambios por parte de los clientes. 5° Que el sistema de la demandada permite el cambio reprochado sin pagar multas. 6° Tampoco se demostró si los montos indicados como pagados por los clientes son efectivos o no, no existe boleta, factura que refleje el valor pagado y el valor de los tickets luego del cambio, y como no se incorporó el procedimiento de cambios voluntarios, no constan los valores de los multas que se indican debían cobrarse en los casos que se reprocha a la demandante.

Que sobre la base de estos hechos, afirma que el tribunal concluyó que no era posible establecer con claridad el incumplimiento atribuido a la demandante, ni tampoco su gravedad, desde que si bien resulta lógico lo que señala la demandada respecto a que, para realizar cambios de ticket aéreos se debe seguir un protocolo que existe en la empresa, y que dicha circunstancia además genera el pago de una multa que, al no cobrarse, no ingresa a su patrimonio, lo cierto es que para establecer cual es procedimiento a seguir y las excepciones que pueden darse, debía incorporarse el protocolo de cambios voluntarios, lo que no ocurrió. En consecuencia, si bien resulta una exigencia razonable que las agentes de ventas consulten cambios voluntarios sin costo, para calificar el actuar de la demandante atendida la causal invocada, inequívocamente debía incorporarse el



protocolo existente y la entrega de dicha información a la actora, máxime si se demostró la existencia de hipótesis que permitían la aceptación de cambios sin cobro, lo que da cuenta de lo relevante que resultaba conocer el protocolo existente, con miras a establecer la omisión imputada y su gravedad, atendida la acusación sobre la pérdida de miles de dólares. De esta manera, concluyó que las imputaciones efectuadas por la demandada a la actora no resultaron debidamente acreditadas, sin que apareciera tampoco aplicado a su respecto el llamado test de gravedad, que impone considerar el comportamiento de la trabajadora a lo largo de la relación laboral y la existencia de sanciones de diversa entidad en su régimen interno, debiendo el empleador optar por alguna de ellas antes de proceder a la más gravosa, atendida su antigüedad y conducta pretérita, exenta de reproche, resolviendo acoger la demanda, al considerar injustificado el despido.

Y concluye que: “Al amparo de lo expresado y atendidos los términos del libelo, resulta forzoso concluir que el recurso no puede prosperar, desde que se construye sobre la base de sostener la acreditación de las faltas reprochadas, solicitando únicamente la modificación de la calificación efectuada respecto de su entidad, al imponer exigencias referidas a la concurrencia de perjuicio o al omitir considerar el quebrantamiento de la confianza que debe presidir las relaciones laborales, en circunstancias que respecto del primero de tales supuestos, el tribunal precisamente señala que no ha sido demostrado, encontrándose la parte obligada a acreditarlo, en tanto que aquellos que sustentan la modificación pedida son de carácter jurídico, uno, y valorativo el otro, propio de la emisión de la declaración propiciada por la parte, de manera que no tiene capacidad de enervar las conclusiones de hecho que han sustentado la decisión del tribunal. En estas condiciones, el referido estado de cosas obliga a concluir que los argumentos vertidos resultan ajenos a la causal planteada y han debido reconducirse a las hipótesis legales especialmente previstas en la normativa procesal para instar por el establecimiento de los hechos de la causa y su correcta comprensión jurídica, por lo que no podrán ser atendidos a título del motivo planteado.”

De esta forma, no ha podido constatar un pronunciamiento sustancial que se relacione con la materia de derecho propuesta, por lo que el recurso intentado por la demandada solidaria debe ser desestimado en esta etapa procesal.

Por estas consideraciones y normas citadas, se declara **inadmisible** el recurso de unificación de jurisprudencia interpuesto contra la sentencia de veinticinco de julio de dos mil veinticinco.



Regístrese y devuélvase.
N°35.589-2025.-



Pronunciado por la Cuarta Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Gloria Chevesich R., Andrea Maria Muñoz S., Ministra Suplente Dobra Francisca Lusic N. y los Abogados (as) Integrantes Pía Verena Tavorari G., Irene Eugenia Rojas M. Santiago, diez de octubre de dos mil veinticinco.

En Santiago, a diez de octubre de dos mil veinticinco, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

