

San Bernardo, veintiséis de marzo de dos mil veinticinco

VISTOS, OÍDOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que comparece Juan Pablo Arriagada Aljaro, abogado, en representación judicial, según se acreditará, de “**Scotiabank Chile**”, con domicilio en [REDACTED], Las Condes, quien de conformidad con lo establecido en los artículos 174, 160 N°1 letra f) y 160 N°7 y 446 y siguientes del Código del Trabajo, presenta demanda de desafuero sindical en contra de doña [REDACTED], Cajera, con domicilio [REDACTED], San Bernardo, por los antecedentes de hecho y derecho que expone.

Señala que con fecha 19 de marzo de 2014 sui representada celebró con la demandada un contrato de trabajo, en virtud del cual actualmente se desempeña como Cajero en las dependencias de su representada, ubicadas en Av. Colón 608, San Bernardo. La demandada detenta la calidad de director de la Federación Nacional de Sindicatos Interempresas del Sector Financiero, Servicios Operativos, Informáticos y de Ventas (FESINSECVEN). Ignora si además ejercer algún otro cargo dirigencial en una organización inferior o superior, pero de hacerlo, lo entienden incluido en la presente acción. De acuerdo con los registros del Banco, en el año 2014, la demandada fue electa dirigente del Sindicato Nacional Interempresas Sector Financiero, Servicios, Comercio, Seguridad, Afines, Conexos y Otros (SNISFSCSACO). Sin embargo, con posterioridad se afilió al Sindicato de Trabajadores Empresa Scotiabank ex BDD, con el cual negoció colectivamente, como socia, en el mes de junio de 2022, perdiendo así su calidad de dirigente sindical y consecuentemente su fuero laboral. Luego, con fecha 28 de octubre de 2022, comunicó a su representada que había sido electa dirigente, esta vez de la Federación Nacional de Sindicatos Interempresas del Sector Financiero, Servicios Operativos, Informáticos y de Ventas (FESINSECVEN). En atención a ello, la demandada goza de fuero laboral.

Las funciones principales que debe realizar la demandada son las de ejecutar las actividades propias de cajas, manteniendo saldos adecuados con el fin de garantizar la cuadratura diaria de las cajas, todo esto bajo los estándares y procedimientos vigentes del Banco; además de ofrecer un servicio oportuno y cordial a los clientes y aplicar las Pautas de Servicios y Protocolos establecidos por el Banco. En dicho cargo la demandada se encuentra sujeta a una serie de obligaciones, específicamente aquellas vinculadas a ser respetuosos con sus superiores, compañeros de trabajo y subordinados. En este mismo orden de ideas, la demandada tiene la prohibición de ejercer cualquier conducta que no sea acorde con un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre los trabajadores, entre los cuales, obviamente se incluyen actos constitutivos de acoso laboral. Sin embargo, el 28 de noviembre de 2023, su representada recibió una denuncia por acoso laboral presentada por la



trabajadora [REDACTED] en contra de la demandada. Se designó al estudio jurídico que asesora laboralmente a la empresa para que por medio de sus abogados desarrollara la investigación en torno a la denuncia. Con fecha 05 de diciembre de 2023 se procedió a tomar declaración a la denunciante y se le notificó con fecha 15 de diciembre de 2023 de la denuncia interpuesta en su contra. A continuación, fueron entrevistados los testigos señalados por ambas partes, los que manifestaron lo siguiente:

[REDACTED]: Que la denunciante es una buena funcionaria y se caracteriza por ser responsable y asumir labores que muchas veces no son propias de su cargo, y que la denunciada es una persona que le cuesta dialogar; tiene carácter brusco para relacionarse y comunicarse; que se ausenta en ocasiones de la sucursal por temas sindicales; y, que ha recibido reclamos de clientes por su atención. Que la denunciante le manifestó tener problemas con la denunciada: “que no era primera vez; que había sido reiterativo, malos tratos sobre ella, con insultos, de parte de [REDACTED], delante de sus colegas de trabajo, delante de clientes también. Eso fue y me lo planteó, y yo lo levanté también, y también por eso ella realizó la denuncia que estamos revisando.”. Manifiesta estar en conocimiento por habérselo comentado la denunciante del episodio del cheque timbrado previamente por otro cajero y lo relata de la siguiente manera, “[REDACTED] había detectado un error en la gestión de un cajero, que era que había un cheque, no recuerdo muy bien, pero había un cheque en el que había quedado un timbre de un cajero y finalmente no se había pagado. Al día siguiente, volvieron con ese documento, por lo cual [REDACTED] lo detectó y era un error de procedimiento, y [REDACTED] lo levantó con el jefe de operaciones, que es lo que corresponde, por el procedimiento.”. Después, ella al regreso al área de cajas, la comenzó a insultar porque la había acusado; lo tomó como que [REDACTED] estaba acusando a esta otra persona. Pero claramente con palabras mucho más groseras, no de la forma en la que yo te lo estoy transmitiendo. Y ahí con muchos improperios le dijo lo que era, que la había acusado, y con palabras bruscas, feas, groseras.”. Manifiesta estar en conocimiento que en otra oportunidad también tuvo un problema con la denunciada, pero no recuerda qué pasó. Por último, comenta no tener antecedentes que otros cajeros hayan tenido problemas con la denunciada. [REDACTED] Define a la denunciada de la siguiente manera: “[REDACTED] yo creo que es un poquito más complejo hablar de ella, porque ella como trabajadora creo que es buena; en términos de caja ella hace un buen trabajo, es rápida, es segura. Generalmente, atiende bien a los clientes. Sí debo decir que atiende mejor a los clientes que le caen más bien que a los clientes que no les tiene simpatía. Igual recibo reclamos de ellos.”, “El problema es que ella tiene un carácter muy fuerte cuando la situación no se acomoda a lo que ella desea. Y el argumento de ella, me dice: “No es mala intención”; porque yo lo he conversado muchas veces con ella.”. Agrega “Al minuto, no he escuchado jamás de un cliente que me reclame que ha sido insolente



verbalmente, pero sí que es muy displicente con su trato, que es muy agresiva. Hay gente que se ha sentido mal, como pasada a llevar en el fondo, solamente por el tono de voz que ella emplea cuando ha tenido alguna dificultad. No he recibido nunca reclamos que ha sido insolente, pero, así y todo, los clientes a los que yo he entrevistado, me han dicho que su trato, su forma de llegar, no es la más adecuada.”. Agrega que, así como ha recibido reclamos de clientes, ha recibido reclamos de compañeros de trabajo, de la señora del aseo y del personal de Coasin. Comenta que ha recibido en dos ocasiones reclamos de la denunciante en contra de la denunciada y que la vez anterior incluso había manifestado su intención de dejar de trabajar en sucursal San Bernardo. Respecto del episodio del cheque que recibió la denunciante por caja y que venía previamente timbrado por otro cajero, señala que esta “Me dijo que la habían tratado muy mal, con palabras, en esta oportunidad, groseras a su entender, que habían transgredido no solamente porque se sintió pasada a llevar, sino que valóricamente me indicó que ella no lo haría, no habría hecho algo así, que sus principios le impedían ir más allá con el tema, y habría tenido que aceptar las palabras de [REDACTED] ue, según ella, fueron palabras agresivas, insolentes, delante del público, de clientes que había en ese minuto, atendiéndose, y delante de los compañeros que estaban con ella.”. Señala que denunciante y denunciada no se relacionan, ya que cada una trabaja en su caja y no se hablan. Agrega que por lo que le ha comentado la Tesorera en ocasiones han existido conflictos entre denunciante y denunciada, pero que “son estas cosas que la [REDACTED] le tira como al boleó. Sin ser una discusión, es como “ahí va”. Entonces, la molesta con ese tipo de situaciones.”.

[REDACTED]: Comenta que la denunciada “es buena trabajadora; ella trabaja de 9:00 a 14:00 y se dedica 100% a trabajar. Tengo problema con ella porque está constantemente pendiente de todo lo que se hace dentro de la caja. Yo he conversado con ella, porque yo llevo hartó con ella en la sucursal, para que controle un poco sus impulsos, porque de repente suele ser muy metiche, por decirlo así, está muy pendiente y eso incomoda tanto a los cajeros banco, como a los cajeros externos”. Agrega “Ella no tiene un tono agradable para decir las cosas; no entabla una conversación fluida o para llegar a un acuerdo. Para ella es todo como discusión.”. Señala que en atención a que la denunciada está pendiente de todo lo que ocurre en cajas, cuando ocurre algo con la denunciante y esta hace un comentario, se transforma en una pelea porque la denunciante “no le aguanta que le diga las cosas”. Comenta que la última discusión entre ellas, si bien no hubo garabatos, por la forma que se dio la discusión desmoralizó a la denunciante. Agrega: “yo me doy cuenta que ella como que no le quita la vista de encima a [REDACTED]. Yo veo que [REDACTED] no trabaja tranquila, aunque ella trata de venir y estar bien con todas, yo veo que ella no está tranquila. Ella trata de normalizar o de llevarse bien con ella, pero lamentablemente no hay una respuesta por



parte de [REDACTED], de recepcionar, de decir: “sí. Vamos a empezar de nuevo y quedamos en cero. Tengamos un trabajo normal”. Afirma que la denunciada hostiga a la denunciante, lo que se traduce en que: “Encuentro que busca como que [REDACTED] se equivoque o haga algo mal; está siempre pendiente de ella. Se fija en todo lo que [REDACTED] hace, si es bueno o es malo, lo que sea, con tal de que le genere molestia a ella, a [REDACTED] en este caso, porque es ella la que le molesta, porque a lo mejor ella es muy lenta y ella considera que ella es más rápida. También le molesta eso. De que les da muchas explicaciones de repente a los clientes cuando debiese ser un poco más explícita para dar las explicaciones. Como ese tipo de cosas que a ella le molestan y empieza a fijarse en esas cosas.”. Consultada, respecto que aclare cómo la hostiga, menciona “Mira, [REDACTED], tienes que hacer esto, esto otro”. Está constantemente encima de ella. Una cosa que se fija; se nota que se fija en todo lo que ella hace. Como hacerle hostigamiento. Yo pienso que es hostigamiento, porque no lo hace con todos los cajeros, todos los días, pero sí todos los días se está fijando cómo lo hace ella, que, si viene o no viene, porque de repente se puede tardar un poquito o llega justo a la hora, entonces ella siempre está pendiente de ella. Con los otros cajeros si llegan atrasados no les pregunta.”. Por último, comenta que estos hostigamientos “se sienten, porque en realidad el ambiente de trabajo en las cajas con ella, yo siento que ella no trabaja tranquila, [REDACTED]. Ella trata, viene; yo trato de que ella se afiate al equipo, pero noto en ella que le cuesta. Yo creo que es a causa de lo mismo, que tiene este problema con [REDACTED] y que trata de conversar las cosas cotidianas y de no interactuar por lo mismo. Se cohibe en ese sentido.”. [REDACTED]. [REDACTED] Indica haber trabajado con denunciante y denunciada entre los meses de mayo y julio de 2023, oportunidad en la cual pudo comprobar que la relación entre ellas era difícil, lo cual se hacía que no hubiese un buen ambiente laboral. Comenta que la denunciada “hablaba mal de las personas, en general de todos. Por decirlo así, como que hasta de uno mismo estando uno presente”; y, que no las dejaba trabajar tranquilas, ya que muchas veces se inmiscuía cuando estaban atendiendo clientes. Agrega que la denunciada no obedecía a la denunciante cuando esta efectuaba labores de tesorera, ya que no cumplía con los procedimientos de caja que esta debía supervisar previo a hacer abandono de su caja. Menciona que la denunciada “tiene un tono de hablar que es como fuerte; es siempre como prepotente, como intocable”; y, que en ocasiones le habla a gritos y con descalificaciones a la denunciante, incluso en presencia de clientes. Comenta nuevamente que el clima laboral del sector de cajas de la sucursal no es bueno y que estaría dado por la actitud de la denunciada y de [REDACTED], quien, en todo caso, cuando no está presente la denunciada tiene una conducta más pasiva. Por último, comenta que ella también sufrió estos malos tratos de la denunciada cuando trabajó en sucursal San Bernardo.

[REDACTED]: Manifiesta haber trabajado en sucursal San Bernardo desde fines



de mayo a fines de octubre de 2023, oportunidad en la cual pudo presenciar varios conflictos entre denunciante y denunciada, comentando que “La mayoría de las veces, era cuando [REDACTED] estaba como tesorera, era mayormente los conflictos, y eran discusiones, acusaciones”, “la señora [REDACTED] le decía que hacía las cosas mal, o que no las hacía como correspondía, muchas veces con gritos, o con clientes presentes. Cosas así.”. Comenta haber hablado con la denunciada respecto del trato que le daba a la denunciante y que esta le respondió “que a ella no le gustaba su forma de ser de [REDACTED] y que por eso ella era así”. Por último, comenta que la denunciada reconoce que su forma de ser es así; y, que “para ella es normal, porque ella trata a todos el mundo de la misma manera: les dice a todos lo que tienen que hacer; cómo lo tienen que hacer, gritoneándolos”.

[REDACTED] Respecto del conflicto entre denunciante y denunciada originado por el cheque que se presentó a cobro por un cliente, el cual ya venía previamente timbrado, señala “Ese día llegó a cobro ese cheque por caja. Pasó por el puesto de mi compañera que no tenía sistema, así es que lo derivó hacia [REDACTED]. Cuando lo recibe, venía con el timbre de caja y no estaba anulado, y lo primero que pregunta es ¿Quién estaba ese día en caja? ¿Quién tenía ese timbre? Entonces, ella se levanta, toma el archivador de timbre diario para ver quién era. A ella le importaba saber quién era la persona que cometió el error. Se levantó, habló con la tesorera, dejó al cliente ahí en la caja, y después de que ya vio quien era, le llamó la atención a la compañera, y de ahí llegó de nuevo a caja. Ahí fue cuando [REDACTED] le dijo que eso se podía hacer en otra oportunidad, más rato. Que ella sentía que no había compañerismo y que a ella no le gustaría que le hicieran lo mismo. O sea, después se le puede llamar la atención igual, porque igual fue después la tesorera a llamarle la atención.”. Agrega que el tono de voz utilizado por la denunciada en dicha discusión fue su tono normal, el mismo que usa todos los días; tono de voz que es más grave, pero en ningún caso que hable con gritos, garabatos o faltas de respeto. Describe la forma de relacionarse de la denunciada con sus compañeros de trabajo de la siguiente manera: “entramos todos juntos; ella saluda todos los días al entrar. Yo hago lo mismo. Después, cada uno en su puesto, conversamos lo normal, cómo estás, qué pasó ayer; uno cuenta sus cosas, de los hijos, y esa es la relación. Conversamos con todas las cajeras en realidad. Siento que es una relación normal”. Comenta sentir que existe una predisposición de la denunciante hacia la denunciada, lo que hace que no se lleven bien y que esta no le conteste bien. Se refiere también a que la denunciante se habría molestado con su jefatura por no haberle otorgado un permiso y que cuando ello ocurrió este debió indicarle “Esas no son formas de dirigirse a mí”. Y agrega que en ocasiones les contestaría mal también a clientes.

Una vez finalizada la investigación, se emitió el respectivo informe en el cual se consignaron las siguientes conclusiones: “Conforme a lo que se ha señalado, se concluye que en lo



referente a la denuncia formulada por doña [REDACTED] en contra de doña [REDACTED] del mérito de la investigación realizada y del análisis de los medios de prueba ofrecidos por las partes, se puede concluir que se comprobó la existencia de hechos imputables a la denunciada que puedan constituir o calificarse como de acoso laboral (hostigamiento) tanto en cuanto a su contenido como respecto de la creación de un entorno degradante o intimidatorio hacia la denunciante”.

La acción de desafuero laboral está más que ajustada a derecho, por lo cual solicita se autorice el despido de la demandada [REDACTED]. La investigación realizada fue transparente y correcta; respetó íntegramente los principios del debido proceso y la bilateralidad; la demandada tuvo la oportunidad plena y oportuna de presentar sus descargos respecto del contenido de la denuncia formulada en su contra; tuvo la oportunidad de proponer medios de prueba en apoyo de sus dichos, por lo cual no existe objeción alguna que realizar a ese respecto. Las conclusiones que arrojó la investigación fueron exclusivamente el resultado de las pruebas allegadas que ratificaron la denuncia presentada, lo cual implica la obligación de la empresa de poner término al contrato de trabajo de la demandada. No existe otra opción, ya que, de caso contrario, la denunciante estará habilitada para denunciar a la empresa por infracción de derechos fundamentales, al no haber adoptado oportunamente las medidas necesarias y suficientes para proteger su integridad síquica. Es decir, la demandada incurrió en una de las conductas más graves y reprochables que contempla la legislación laboral chilena, la que se encuentra sancionada con la caducidad del vínculo laboral y claramente existen pruebas más que suficientes para acreditar ello. Por lo tanto, queda claro y demostrado que la solicitud efectuada por esta parte para despedir a la demandada por las causales previstas en el 160 N°1 letra f) y N°7 del Código del Trabajo, se basa en hechos reales e indiscutibles, sin que se trate de una decisión lesiva de derechos fundamentales desde el momento en que se respaldan en la veracidad de los hechos y en una investigación correctamente tramitada.

Menciona el Derecho aplicable en la especie, a saber, el artículo 174, y 243 del Código del Trabajo, e indica que se debe recordar que la conducta que motiva esta acción radica en que del mérito de la investigación realizada a raíz de la denuncia por acoso laboral interpuesta por [REDACTED] en contra de la demandada, se pudo comprobar “la existencia de hechos imputables a la denunciada que puedan constituir o calificarse como de acoso laboral (hostigamiento) tanto en cuanto a su contenido como respecto de la creación de un entorno degradante o intimidatorio hacia la denunciante”, por lo que la empresa tomando las medidas necesarias para mantener un ambiente digno de trabajo, solicita la correspondiente autorización para despedir a la demandada, Sra. [REDACTED]. No se trata de una decisión arbitraria de su representada, sino que se encuentra



avalada por una investigación seria y formal realizada por un abogado independiente, quien procedió a tomarle declaración a las partes involucradas, pudiendo la demandada presentar sus testigos y medios de prueba y se entrevistó a la totalidad de los testigos presentados por ambas partes, con el fin que pudieran dar cuenta de la veracidad de las imputaciones de doña [REDACTED]

Para considerar que procede el desafuero laboral solicitado señala qué debe entenderse por acoso laboral. El artículo 2° del Código del Trabajo define “Acoso laboral”: “... toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”, y en la especie existen actos de agresión: De los hechos narrados y de la investigación realizada, se desprende que el último tiempo la Sra. [REDACTED] había vivido una cadena de situaciones incómodas, que han hecho extremadamente difícil el día a día, al punto de manifestar su intención seria de renunciar a la empresa. La investigación determinó que la causante de dichos actos de agresión era la demandada. Las situaciones denunciadas son múltiples y reiteradas en el tiempo, y han producido un ambiente laboral degradante y dañino. Si bien el ordenamiento jurídico vigente no establece un procedimiento a seguir para el caso de existir acoso laboral, la Dirección del Trabajo ha señalado que la persona víctima de acoso laboral debe hacer llegar su reclamo por escrito a la dirección de la empresa, establecimiento o servicio en que trabaja o a la respectiva Inspección del Trabajo. En el caso de marras, su representada al recibir la denuncia, procedió a realizar la respectiva investigación, pudiéndose constatar, del mérito de la investigación realizada y del análisis de los medios de prueba ofrecidos por las partes, la existencia de hechos imputables a la denunciada que constituyen o pueden calificarse como de acoso laboral (hostigamiento) tanto en cuanto a su contenido como respecto de la creación de un entorno degradante o intimidatorio hacia la denunciante, por lo que la empresa tomó las medidas necesarias para mantener un ambiente digno de trabajo, lo que se tradujo en presente acción de desafuero laboral de la demandada, ya que la ley los obliga a no permitir el acoso laboral entre trabajadores.

En definitiva, habiéndose ejercido por la [REDACTED] conductas tipificadas como de acoso laboral en contra de [REDACTED], la solicitud de desafuero laboral se encuentra totalmente justificada, y es evidente que la demandada incumplió sus obligaciones, específicamente, la cláusula cuarta del contrato de trabajo que dispone: “El trabajador se obliga a observar fiel e íntegramente el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la empresa”, y el Reglamento Interno, Orden, Higiene y Seguridad del Banco, que dispone lo siguiente en el artículo 27°: 2.- Ser respetuosos con sus superiores, compañeros de trabajo,



subordinados y con los clientes del Banco. 19.- Velar por la imagen del Banco ante sus clientes, entendiendo que esta obligación es exigible durante y con motivo del desempeño de las funciones del trabajador. 28.- Conocer y cumplir los valores Scotiabank Chile. Estos son: (1) Integridad. (2) Respeto. (3) Pasión. (4) Responsabilidad. 33.- Cumplir fielmente las obligaciones que le impongan la ética, las normas laborales, el contrato de trabajo, o las que digan relación con la facultad de administración del Banco. 35.- Cumplir con los procedimientos, reglamentos, manuales, instrucciones y otras normativas internas establecidas en el Banco y de los cuales sea informado. 37.- Cumplir con el Código de Conducta, y la política para reportar irregularidades financieras, que formarán parte del presente Reglamento. Y en el artículo 28° ubicado en el capítulo de las Prohibiciones de Orden del mismo Reglamento, dispone que sean prohibiciones de orden, las siguientes: 15.- Adoptar cualquier conducta que sea perjudicial para el prestigio, intereses o bienes del Banco. 16.- Ejecutar cualquier acto que atente contra la moral, disciplina o buenas costumbres. 27.- Ejercer cualquier conducta que no sea acorde con un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre los trabajadores. Se incluyen los requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y, especialmente, que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo, lo cual constituirá para todos estos efectos una conducta de acoso sexual. 36.- Faltar el respeto en cualquier forma a sus compañeros, subalternos, superiores, personal externo, proveedores o clientes. Además, indica que Scotiabank posee ciertos principios y reglas que son su “filosofía de empresa” y que es una carta de navegación para todos sus trabajadores, no sólo en Chile, sino que en todos los países donde tiene presencia, principios y reglas que están plasmados en un documento denominado “CODIGO DE CONDUCTA”, el cual fue entregado, y recibido por la demandada, quien además se obligó a aplicar, a saber, el “PRINCIPIO 5 Tratar con justicia, igualdad y profesionalismo a todas las personas. Esto incluye a clientes, empleados, accionistas, proveedores, proveedores de servicios, gobiernos, reguladores, competidores, medios de comunicación y el público. Scotiabank está comprometido con los derechos humanos y con tratar a todos los actuales y potenciales empleados, clientes, accionistas, proveedores, proveedores de servicios, gobiernos, reguladores, competidores, los medios y el público en general, en forma justa, y a mantener un ambiente de trabajo que apoye la productividad, las metas personales, la dignidad y la autoestima de todos los empleados. ... I. Diversidad, equidad y derechos humanos a. Discriminación y acoso Scotiabank se compromete a proporcionar un ambiente inclusivo, respetuoso y seguro, sin discriminación ni acoso para empleados y clientes, así como a cumplir con las leyes aplicables en materia de discriminación, derechos humanos y acoso. Se espera que las acciones de todos los directores, oficiales y empleados sean coherentes con estos Principios y cualquier requisito



legal. ... II. Salud y seguridad en el lugar de trabajo Scotiabank está comprometido a proporcionar a sus empleados un lugar de trabajo saludable y seguro, en cumplimiento con leyes y regulaciones locales aplicables. Esto incluye el compromiso de proporcionar un ambiente de trabajo respetuoso y no intimidante. Usted tiene un rol importante que desempeñar en la creación y mantenimiento de nuestro ambiente sano y seguro: ... • tratando a todos con los que trabaja respetuosa y profesionalmente, y nunca actuando de una manera violenta, amenazante o abusiva”.

Manifiesta que el incumplimiento incurrido por la demandada es de suyo grave por el hecho de haber afectado a terceros vinculados a ella. Nada justifica ni permite mantener a un trabajador de ese nivel de conflictividad, causante de un mal ambiente de trabajo. Menciona el artículo 3º, del D.S. N°594, de 1999, del Ministerio de Salud, que aprueba el reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, que señala: "La empresa está obligada a mantener en los lugares de trabajo las condiciones sanitarias y ambientales necesarias para proteger la vida y la salud de los trabajadores que en ella se desempeñan, sean estos dependientes directos suyos o lo sean de terceros contratistas que realizan actividades para ella." De la disposición reglamentaria citada se desprende que la obligación de mantener condiciones sanitarias y ambientales adecuadas en los lugares de trabajo para proteger la vida y salud de los trabajadores corresponde a la empresa, ya sea que en tales lugares se desempeñen sus propios trabajadores o los de sus contratistas que realicen actividades para ella.

Queda por tanto suficientemente establecido que la demandada incumplió las obligaciones y prohibiciones a que estaba sujeto, lo que justifica que se autorice su despido al haberse configurado en la especie las causales del N°1 letra f) y del N°7 del artículo 160 del Código del Trabajo.

SEGUNDO: Que [REDACTED], cédula de identidad [REDACTED] chilena, cajera, soltera, domiciliada en [REDACTED] Comuna de San Bernardo, contesta la demanda de Desafuero sindical.

Señala que ingresó a prestar servicios para la demandante, con fecha 19 de marzo de 2014, en el cargo de CAJERA, su remuneración mensual para los efectos del artículo 172 inciso 2º del Código del Trabajo, asciende a la suma de \$ 1.197.461. Se desempeña en la Sucursal San Bernardo, ubicada en Avenida Colón N°608, Comuna de San Bernardo. Agrega que el día 26 de octubre de 2022, se constituyó nuevo directorio de la FEDERACIÓN NACIONAL DE SINDICATOS INTEREMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, SERVICIOS OPERATIVOS INFORMÁTICOS Y DE VENTAS, (FESINSECVEN), [REDACTED] registrado en la Inspección Provincial del Trabajo de Santiago. En dicha elección, fue elegida DIRECTORA



(CONSEJERA NACIONAL), el cual mantendrá hasta el día 26 de octubre de 2026, por lo tanto, goza de fuero laboral. La elección se realizó de acuerdo con las normas legales y administrativas para tal efecto, y ante un ministro de fe.

Señala que cabe recordar que la institución de las Federaciones Sindicales, están señaladas en el artículo 266 del Código del Trabajo, y sus fines principales, son los mismos de toda organización sindical, y están dispuestos en el artículo 220 del Código del Trabajo. Que ha cumplido con todas las pautas de servicios, reglamentos, manuales, instructivos y protocolos establecidos por el Banco; ha cumplido a cabalidad los valores de Scotiabank Chile -Integridad, Respeto, Pasión y Responsabilidad-; siempre ha mantenido un trato cordial y respetuoso tanto con los clientes, compañeros y superiores, y así lo demuestran los casi 10 años de relación laboral con la demandada. Su última evaluación de desempeño, para el año 2023, fue superado significativamente, siendo esta la evaluación mejor ponderada, por lo tanto, si los hechos expresados por la demandante fueran ciertos, la calificación hubiese sido deficiente, es más, sus evaluaciones de los últimos 3 años han sido: año 2021 Superado Significativamente, año 2022 Logrado y año 2023 Superado Significativamente. Existen correos de felicitaciones de los clientes, por la buena gestión y desempeño de la demandada, nunca ha ejercido malos tratos hacia sus compañeros, nunca ha recibido una carta de amonestación, en resumen, es una buena trabajadora y los años que lleva trabajando para el banco así lo demuestran.

La demandante señala haber recibido una denuncia por acoso laboral de la señora [REDACTED] [REDACTED] el día 28 de noviembre de 2023, sin embargo, no describe los hechos denunciados, se limita a señalar que se le tomó declaración a la [REDACTED] el día 05 de diciembre de 2023 y que, ella fue notificada el 15 del mismo mes de la denuncia interpuesta en su contra, basándose la demanda de desafuero en los dichos de testigos entrevistados en el proceso de investigación que se inició en su contra, dichos que por lo demás son contradictorios, sin informar al tribunal, y a esta parte, que hechos motivaron el inicio de la investigación, y no se acompaña la declaración de la denunciante, ni el informe de investigación. Razón por la que es importante poner en contexto los hechos ocurridos.

El día 15 de diciembre de 2023, se le informa que [REDACTED], hizo una denuncia escrita en su contra por haberla tratado de manera inadecuada, y que, con su reproche la había hecho sentir muy mal, razón por la que se abrió una investigación interna a fin de esclarecer los hechos denunciados, los que podrían estimarse como acoso laboral. Se quedó tranquila, ya que consideró que lo que había ocurrido con el cheque no había sido



grave, y que su actitud fue de retroalimentación hacia su compañera [REDACTED], y en ningún caso, fue con la intención de menoscabarla, hostigarla y mucho menos acosarla laboralmente.

La demanda de desafuero se fundamenta en los dichos de los testigos entrevistados, de los cuales sólo uno estuvo presente cuando ocurrieron los hechos, testimonios que son contradictorios, a saber:

Respecto a la declaración de don [REDACTED] gerente de sucursal, señala haber recibido reclamos de clientes, sin embargo, nunca se le informó de algún reclamo ni recibió una amonestación a causa de algún reclamo realizado en su contra, luego señala que la denunciante le manifestó haber tenido problemas anteriormente con ella, sin embargo, no hay denuncias anteriores por malos tratos de su parte hacia ella. El entrevistado al inicio de su relato señala que “la denunciada es una persona que le cuesta dialogar; tiene carácter brusco para relacionarse y comunicarse”, sin embargo, el mismo entrevistado señala al final “Por último, comenta no tener antecedentes que otros cajeros hayan tenido problemas con la denunciada”. Respecto al episodio del cheque timbrado, no se trata de un episodio que el mismo presencié, por lo tanto, estamos en presencia de un testigo de oídas, ya que manifiesta que la misma afectada le contó lo ocurrido, pero no puede dar fe de que, efectivamente, las cosas sucedieron como se las contó [REDACTED]

Respecto a la declaración de [REDACTED] jefe de atención de sucursal (JAS), su testimonio es totalmente contradictorio, señala que es “buena trabajadora, rápida y segura”, que atiende mejor a los clientes que le caen bien, no así a los que no les tiene simpatía, lo que no es efectivo. Señala que ha recibido reclamos, pero luego señala que nunca ha recibido un reclamo por parte de un cliente por haber sido insolente verbalmente, y el hecho de no haber recibido nunca una amonestación por el trato que da a los clientes, lo que deja en evidencia que el [REDACTED] falta a la verdad. Respecto del episodio del cheque timbrado, al igual que en el testimonio del [REDACTED] se trata de un episodio que el mismo no presencié, por lo tanto, estamos en presencia de un testigo de oídas, ya que manifiesta que la misma afectada le contó lo ocurrido, pero no puede dar fe de que, efectivamente, las cosas sucedieron como se las [REDACTED]. Señala que “la denunciante y denunciada no se relacionan, ya que cada una trabaja en su caja y no se hablan”, y es lógico que las cajeras no se hablen mientras trabajan, ya que manipulan dinero, y no se pueden distraer conversando. Si fuese verdad que molestó u hostigó a [REDACTED] como lo señala el señor [REDACTED], éste al ser el jefe de sucursal debió amonestarla verbalmente o por escrito, como lo señala el reglamento interno del banco, situación que nunca ocurrió, y a



contrario sensu, su calificación demuestra que los hechos que se me imputan carecen de veracidad.

Respecto a la declaración de [REDACTED] tesorera, es otro testimonio que se contradice, ya que la considera buena trabajadora, que trabaja al 100%, pero, también señala que está pendiente de todo lo que pasa en caja, que es metiche y eso incomoda a sus compañeros de caja, que “no tengo un tono agradable y que, para mi todo es discusión”, sin embargo, nunca ha tenido una amonestación y sus calificaciones demuestran que cumple con todas las pautas de servicios, reglamentos, manuales, instructivos y protocolos establecidos por la demandante. La tesorera de sucursal afirma que hostigó a la denunciante [REDACTED], en base a cosas “que ella cree”, “que ella siente”, “que nota”, todas opiniones propias, sin referirse al hecho puntual que denuncia la trabajadora, a pesar de que el día del cheque timbrado, la señora [REDACTED] estaba de tesorera de sucursal, le llamó la atención a la cajera que no había anulado el timbre, pero, no se refiere al hecho puntual, y en todos los años que lleva trabajando en el banco, nunca recibí una queja de sus compañeras, o, una amonestación de sus superiores, siendo imposible que esté al pendiente de todo lo que hacen sus compañeros, en atención a la afluencia de público que tiene la sucursal, y se dedica 100% a trabajar, y como dirigente sindical, su labor es velar por el respeto de los derechos de sus compañeros, por lo tanto, la acusación que se le hace va en contra de todos sus principios y valores, careciendo de toda veracidad.

Por su parte, la señor [REDACTED] cajera de otra sucursal, señala que ella también sufrió malos tratos de su parte en el periodo que trabajó en la sucursal San Bernardo, sin embargo, no hizo ninguna denuncia, no describe ningún hecho de maltrato de su persona hacia ella, no se le notificó ninguna denuncia por malos tratos hacia [REDACTED] es más, solo trabajó en la sucursal desde mayo a julio de 2023, y no se entiende porque entrevistan a funcionarias que en noviembre de 2023, fecha en que ocurrieron los hechos, trabajan en otras sucursales, y al no estar presente el día de los hechos, poco aporta su testimonio. En cuanto a lo declarado por la señora [REDACTED] cajera de otra sucursal, dice que durante el periodo que trabajó en la sucursal San Bernardo presencié varios conflictos, discusiones y acusaciones entre [REDACTED] y ella, incluso en presencia de clientes, que, de ser cierto, se hubiera visto reflejado en su evaluación de desempeño. Por otra parte, señala que habló con ella, por el supuesto maltrato hacia [REDACTED] situación que es absolutamente falsa, ya que jamás ha dicho que [REDACTED] le caiga mal, o no le guste su forma de ser, todo lo contrario, fue ella quien invitó a [REDACTED] a sindicalizarse.



Habiendo gran número de cajeros en la sucursal, de las 3 cajeras que entrevistaron, sólo una trabaja actualmente en la sucursal San Bernardo, y solo una de ellas presencié la situación ocurrida con el cheque que no tenía anulado el timbre. La única cajera entrevistada y que presencié lo ocurrido con el cheque timbrado fue [REDACTED], lo curioso es que, a [REDACTED], que fue la cajera que no anuló el timbre, no la entrevistaron. La declaración de [REDACTED] refleja exactamente lo que pasó el día del cheque con el timbre sin anular. Agrega en su declaración “que el tono de voz utilizado por la denunciada en dicha discusión fue su tono normal, el mismo que usa todos los días; tono de voz que es más grave, pero en ningún caso que hable con gritos, garabatos o faltas de respeto”. Sin embargo, la demandante no consideró la declaración de la testigo presencial, concluyendo que “se comprobó la existencia de hechos imputables a la denunciada que puedan constituir o calificarse como de acoso laboral (hostigamiento) tanto en cuanto a su contenido como respecto de la creación de un entorno degradante o intimidatorio hacia la denunciante”, sin mayores antecedentes, que la declaración de los testigos no presenciales.

Las evaluaciones de desempeño demuestran que la demandada es una buena trabajadora y que se dedica 100% a trabajar como lo señala el gerente, el jefe de atención de sucursal, y la tesorera, entonces, ¿en qué momento la sra. [REDACTED] podría estar molestando y hostigando a sus compañeros de trabajo? Y entonces ¿[REDACTED] [REDACTED] trabaja al 100% o se dedica a molestar a sus compañeros?

Hace presente que la trabajadora denunciada tiene felicitaciones de clientes por su buena atención, y de los casi 10 años que lleva trabajando en el banco, nunca ha recibido una queja o reclamos de clientes. Que, de acuerdo con el capítulo décimo séptimo del reglamento interno “De las sanciones por infracción al Reglamento de Orden”, en su artículo 69 establece las sanciones aplicables a las infracciones de las disposiciones, obligaciones y prohibiciones que establece el Reglamento de Orden, a saber: 1. Amonestación verbal por parte del Supervisor. 2. Amonestación escrita por parte del Supervisor. 3. Amonestación escrita con multa de hasta un 25% de la remuneración diaria del trabajador, la que será destinada a incrementar las acciones de servicio de bienestar que mantenga el Banco a favor de los trabajadores o de los servicios de bienestar social de las organizaciones sindicales. A falta de esos fondos o entidades, el producto de las multas pasará al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo. Sin embargo, el banco demandante no aplica ninguna de estas sanciones, sino que, decide imponer a la trabajadora demandada y que posee fuero sindical,



la sanción más gravosa, esta es, terminar su contrato de trabajo por causal grave, en el caso hipotético de que se conceda el desafuero solicitado, a pesar de tener una excelente evaluación de desempeño. Es más, existen en estas declaraciones, comentarios positivos respecto del desempeño laboral de la [REDACTED] los que claramente, no son considerados por el Banco demandante.

Un hecho importante a señalar es que la demandada padece de HIPOACUSIA BILATERAL, lo que la lleva a hablar fuerte, y en la actualidad requiere utilizar audífonos. Otro hecho que les resulta curioso es que el Banco demandante ordena que la investigación sea efectuada por abogados externos a la empresa, que son los mismos que patrocinan la presente demanda de desafuero, por lo que carecen de imparcialidad. Además, no se menciona en la demanda los descargos efectuados por la propia [REDACTED] [REDACTED] lo que demuestra que es una acusación sesgada y tendenciosa en contra de la sra. [REDACTED]. Esta "informalidad" los lleva a pensar que la presente demanda de Desafuero sólo persigue a [REDACTED] [REDACTED] por su calidad de dirigente sindical, y que el eventual acoso laboral denunciado por [REDACTED] no es tal, y está guiado a desprenderse de esta dirigente. Finalmente, por los argumentos señalados, queda claro que la demanda de desafuero sindical no cumple con los requisitos exigidos por la Ley, por lo que solicita derechamente su rechazo, con expresa condenación.

TERCERO: Que, en audiencia preparatoria, llamadas las partes a conciliación esta no se produce.

CUARTO: Que son hechos no controvertidos en la causa:

- 1) La existencia de la relación laboral desde el 19 de marzo de 2014.
- 2) Que la demandante se desempeña como cajera en la sucursal Scotiabank de San Bernardo.
- 3) Que la demandada detenta la calidad de directora de la Federación Nacional de Sindicato Inter-empresa del Sector Financiero, Servicios Operativos, Informático y de Ventas y, por lo tanto, goza de fuero.

QUINTO: Que, existiendo hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, el Tribunal recibe la causa a prueba, fijándose como hechos a acreditar, los siguientes:

- 1) Efectividad de haberse llevado a efecto una investigación por la empresa atendida la denuncia por acoso laboral presentada en contra de la demandada. Antecedentes de hecho y, en su caso, estado de la investigación.



SEXTO: Que, con el fin de acreditar su pretensión y los hechos a probar, la parte demandante, en audiencia de juicio incorporó los siguientes medios de prueba:

Documental:

- 1) Contrato de trabajo de la actora de fecha 19 de marzo de 2014.
- 2) Carta de fecha 28 de octubre de 2022 enviada a [REDACTED], Gerente Relaciones Laborales RRHH de Banco Scotiabank Chile, informando de la renovación del Directorio de la Federación Nacional de Sindicatos Interempresas del Sector Financiero, Servicios Operativos, Informáticos y de Ventas (FESINSECVEN).
- 3) Carpeta investigativa que contiene los siguientes elementos: a) Correo de denuncia de fecha 28 de noviembre de 2023, enviado por [REDACTED] a Employee Relations Chile, asunto: "Denuncia Acoso Laboral". b) Declaración de [REDACTED] [REDACTED] c) Declaración de [REDACTED]; d) Declaración de [REDACTED] [REDACTED] e) Declaración de [REDACTED]; f) Declaración de [REDACTED] [REDACTED] g) Declaración de [REDACTED]; h) Declaración de [REDACTED]; i) Declaración de [REDACTED] j) Informe de investigación de fecha 04 de enero de 2024; k) Notificación conclusiones de investigación enviada por correo electrónico a la demandada con fecha 04 de enero de 2024.
- 4) Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Scotiabank Chile.
- 5) Comprobante de recepción Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de Scotiabank Chile, firmado por la actora.
- 6) Código de Conducta de Scotiabank.
- 7) Comprobante de certificación de cursos y capacitaciones asistidos por la actora.

Testimonial: Previo juramento de rigor, declaran:

- 1) [REDACTED]
- 2) [REDACTED]
- 3) [REDACTED]
- 4) [REDACTED]

Sus testimonios constan íntegramente en audio.

Otros medios de prueba: Registro de audios de las entrevistas efectuadas en el marco del proceso de investigación, conforme al siguiente detalle: a) Declaración de [REDACTED]



[REDACTED] b) Declaración de [REDACTED]; c) Declaración de [REDACTED] d) Declaración de [REDACTED] e) Declaración de [REDACTED] f) Declaración de [REDACTED] g) Declaración de [REDACTED]; y, h) Declaración de [REDACTED]. (Las mismas se encuentran disponibles en el siguiente link:

[REDACTED]

SEPTIMO: Que la demandada incorporó al juicio las siguientes probanzas:

Documental:

- 1) Certificado de vigencia [REDACTED] que determina la directiva de la organización sindical denominada FEDERACIÓN NACIONAL DE SINDICATOS INTEREMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, SERVICIOS OPERATIVOS INFORMÁTICOS Y DE VENTAS, RSU: [REDACTED], registrado en la Inspección Provincial del Trabajo de Santiago.
- 2) Liquidaciones de remuneraciones de [REDACTED], correspondiente a los meses de octubre y noviembre 2023, y enero de 2024.
- 3) Plan anual de desempeño, calificación del desempeño general de [REDACTED] correspondiente a los años 2021 - 2022 – 2023.
- 4) Print de pantalla de plataforma Scotiaplautos con felicitaciones a [REDACTED] de fecha 18 de enero de 2024.
- 5) Correos de clientes Scotiabank con felicitaciones a [REDACTED] por su buena gestión, de fechas 19 y 24 de enero de 2024.
- 6) Copia de correo Asunto: Denuncia anónima, en contra de [REDACTED], JAS de sucursal San Bernardo, de fecha 10 de noviembre de 2022.
- 7) Copia de correo Asunto: reclamo, en contra de [REDACTED] (JAS) y [REDACTED] (Tesorera) ambos de sucursal San Bernardo, de fecha 19 de enero de 2024.
- 8) Copia correo respuesta a reclamo presentado por [REDACTED] enviado por [REDACTED], de fecha 22 de enero de 2024.
- 9) Examen de Audiometría, diagnóstico médico y receta para la compra de audífonos, de fecha 22 de enero de 2024.
- 10) Receta de medicamento para dormir de doña [REDACTED], de fecha 22 de enero de 2024.
- 11) Las conclusiones de la investigación de la denuncia por acoso laboral presentado por [REDACTED] en contra de [REDACTED] y [REDACTED] de fecha 16 de febrero de 2024.

Confesional: Declara bajo apercibimiento la representante legal de la demandante, SCOTIABANK CHILE S. A., doña [REDACTED]. Su testimonio consta íntegramente en audio.



Testimonial: Previo juramento de rigor, declaran:

- 1) [REDACTED]
- 2) [REDACTED]
- 3) [REDACTED]
- 4) [REDACTED]

Sus testimonios constan íntegramente en audio.

Exhibición de documentos: Se solicita la exhibición de los siguientes documentos, por parte de la demandada, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 453 N°5 del Código del Trabajo:

- 1) Informe completo de calificación de desempeño anual de doña [REDACTED], C.I. [REDACTED] correspondiente a los años 2021 – 2022 – 2023, elaborado por el departamento de gestión de personas del Banco Scotiabank S.A.
- 2) Pautas de Servicios y Protocolos establecidos por el Banco Scotiabank Chile.
- 3) Reglamento interno de Orden, Higiene y Seguridad Scotiabank Chile.
- 4) Código de Conducta elaborado por el Banco Scotiabank S.A.
- 5) Reclamos formales presentados por clientes Scotiabank en contra de doña [REDACTED] [REDACTED]. (No exhibe)
- 6) Todos los reclamos formales presentados por trabajadores de sucursal San Bernardo en contra de [REDACTED], C.I. [REDACTED]. (No exhibe)
- 7) Informe de investigación de denuncia anónima en contra de don [REDACTED], JAS de sucursal San Bernardo, de fecha 10 de noviembre de 2022. No se exhibió en audiencia.
- 8) Informe de investigación de denuncia realizada por [REDACTED] en contra de doña [REDACTED], de fecha 28 de noviembre de 2022.
- 9) Informe de investigación de denuncia realizada por don [REDACTED] en contra de don [REDACTED] (JAS) y doña [REDACTED] (Tesorera) ambos de sucursal San Bernardo, de fecha 19 de enero de 2024.

OCTAVO: Que son hechos no controvertidos por las partes La existencia de la relación laboral entre las partes desde el 19 de marzo de 2014, que la demandada se desempeña como cajera en la sucursal Scotiabank de San Bernardo, y que detenta la calidad de directora de la Federación Nacional de Sindicato Inter-empresa del Sector Financiero, Servicios Operativos, Informático y de Ventas y, por lo tanto, goza de fuero.

NOVENO: Que el artículo 174 inciso primero del Código del Trabajo dispone que el empleador no podrá poner término al contrato de los trabajadores sujetos a fuero sino con autorización previa del juez competente, pudiendo este último conceder la autorización en el caso de las causales N°4 y 5 del artículo 159 y en las del artículo 160 del Código Del Trabajo.

DECIMO: Que la demandante solicita que se autorice el despido de la demandada por



haberse configurado en su contra las causales del N°1 letra f), esto es, acoso laboral, y del N°7 del artículo 160 del Código del Trabajo, esto es, incumplimiento grave de las obligaciones del contrato, toda vez que el 28 de noviembre de 2023 se recibió una denuncia por acoso laboral presentada por la trabajadora [REDACTED] en contra de la demandada, por lo que se realizó una investigación llevada a cabo por abogados externos, concluyéndose que las pruebas allegadas ratifican la denuncia presentada.

DECIMO PRIMERO: Que consta en la prueba incorporada al juicio copia de la carpeta de investigación por denuncia de acoso laboral, y en esta se puede apreciar:

1. Que con fecha 28 de noviembre de 2023 [REDACTED] en vía un correo electrónico a la casilla [REDACTED] denunciando acoso laboral de su compañera de trabajo [REDACTED] acusando que el día viernes se presentó una cliente a cobrar un cheque ya timbrado por otra caja, por lo que comentó esta situación con la tesorera, lo que molestó a la señora [REDACTED] y la empezó a gritar frente a los clientes, diciéndole que era “sapa” e igual al resto de sus compañeros “mariconeando y buscando culpables”, y agrega que el tono que ella usa no es para conversar, sino que grita de forma ofensiva y agresiva, y más que las palabras ofensivas que utiliza es su tono fuerte, prepotente y agresivo. Señala, además, que ella debiera ser más respetuosa por ser sindicalista, y que clientes han comentado que no responde de buena manera y que es prepotente, todo lo cual la ha llevado a colapsar en el trabajo, no querer ir a trabajar, pidiendo traslado a otra sucursal, e incluso pensando en renunciar.
2. Que la abogada [REDACTED] quien trabaja en el estudio de abogados que asesora laboralmente al Banco, tomó declaraciones a la denunciante y a varios testigos.
3. Que en su declaración [REDACTED] señala, que es cajera y trabaja en la sucursal San Bernardo, que la denuncia la dirige en contra de su compañera de trabajo, también cajera, y que el tema es que ella es sindicalista y cree tener un cargo superior por eso. Su jefatura directa es el JAS [REDACTED]. Lleva trabajando aproximadamente 1 año y medio en el Banco y desde que postuló al puesto su jefatura le comentó los problemas de trato con la [REDACTED], incluso como a la semana de trabajo esta última la gritó en las cajas y le dijo que era muy lenta y que no servía. Agrega que ella fue contratada para ser back up de la tesorera, empezó con los reemplazos de tesorería en verano, daba una orden, pero “ellas le decían no poh, por qué poh”, y sigue señalando que el trato de la señora [REDACTED] es muy agresivo. Hace mención que ese trato es también con los otros compañeros y con cajeros externos, que una compañera, [REDACTED] pidió traslado a otra sucursal por eso, y otro compañero renunció y tiene entendido que estuvo con licencia psicológica por eso mismo.
4. Que, en su entrevista [REDACTED] señala que no está de acuerdo con la denuncia, que su tono de voz es siempre el mismo, muy seco, que no hay relación entre los cajeros y que



ofreció toda su ayuda a [REDACTED] y esta le dijo que debía decirle las cosas a ella, pero que es muy sensible, media llorona y que colapsa muy rápido. Cuando pasaron a [REDACTED] tesorería, la dejaron sola y ella terminó ayudándola. Respecto de la situación del cobro de un cheque que ya tenía timbre, indica que [REDACTED] tuvo mucho tiempo esperando al cliente, sin necesidad, y le parece extraño su actitud en cuanto a iniciar una investigación por eso. Agrega que el mismo jefe, [REDACTED], dice que [REDACTED] es muy lola, que colapsa con facilidad y quieren habilitar otra persona para el puesto. Cree que si [REDACTED] tenía algún problema con ella debió conversarlo directamente, porque era una situación que podrían haber arreglado de forma interna. Jamás tuvo la intención de tratarla mal, fue solo una conversación. Varias veces vio colapsar a [REDACTED] no fue por su trato, sino porque no era capaz de hacer la tesorería. Señala que esto es una persecución sindical, que nunca le gritó a [REDACTED] y que solo le dijo que no hiciera a sus compañeros lo que no quería que le hicieran a ella.

5. Que se entrevistó a [REDACTED] quien señala que es gerente de la sucursal San Bernardo, que [REDACTED] es una persona responsable, que tiene buena relación con sus pares, y es buena funcionaria, y respecto de [REDACTED] que es una persona que le cuesta dialogar, que han tenido algunas dificultades cuando sale de la oficina por temas sindicales, que han recibido comentarios de clientes que [REDACTED] no atiende de buena forma, no tiene una mayor relación en la sucursal. Que encontró a [REDACTED] llorando, esta le habló de malos tratos e insultos de parte de [REDACTED] que la trató de sapa y muchos otros improperios delante de sus colegas. No tiene otro antecedente de dificultades entre [REDACTED] pero dificultades han tenido más de una vez. Nunca ha habido un levantamiento formal respecto de malos tratos de [REDACTED] hacia otros cajeros. Consultado acerca de si cree necesario aportar algún otro antecedente a esta investigación, señala que es el tema sindical de [REDACTED], porque cree que abusa de ese tema.

6. Que se entrevistó a [REDACTED] quien manifiesta que es jefe de administración y servicios en la sucursal San Bernardo, que en el equipo de cajas está [REDACTED] y [REDACTED], ambas tesoreras, y [REDACTED] y [REDACTED] todas estas cajeras. Que [REDACTED] es buena colaboradora en términos generales, lleva más o menos un año en el Banco, es joven y le falta un poquito de experiencia, es su primer trabajo contratada en una empresa grande, generalmente hace su trabajo en la forma establecida y como se lo piden, tiene una buena relación con el equipo. Respecto de [REDACTED], "cree que es un poquito más complejo hablar de ella", es buena trabajadora, atiende mejor a los clientes que le caen bien, tiene un carácter muy fuerte cuando la situación no le acomoda, eleva mucho su enojo, y en esos casos se desproporciona en las cosas que dice y que grita. Varios clientes han reclamado porque es brusca, encuentran que no dice las cosas de una forma agradable. Jamás ha escuchado a un cliente que le reclame porque ha sido insolente



verbalmente, pero sí que es displicente con su trato, muy agresiva. También ha recibido reclamo de compañeros de trabajo, de cajeros externos, del personal de aseo y del personal de Coasin, quienes hacen arreglos a los computadores. Le dice a la abogada que ella debe saber que [REDACTED] está en el sindicato y le da la sensación que se siente apoyada por esa estructura, pero es una sensación personal. En dos oportunidades [REDACTED] reclamó en su contra y le dijo que estaba aburrida de trabajar con ella y quería irse del Banco, pero finalmente desistió en vías de buscar un mejor trabajo. El hecho de ser sindicalista ayuda a que no se haya hecho nada, y muchas veces le ha dicho “a mí no me pueden tocar, no me voy a ir”, se lo ha dicho conversando y gritando. Después de la última discusión ya no se hablan [REDACTED] y [REDACTED].

7. Que se entrevistó a [REDACTED] quien señala que es tesorera administrativa en la sucursal San Bernardo, que [REDACTED] es buena chica, trata de apoyarla y le pide ayuda constantemente. [REDACTED] es buena trabajadora, tiene problemas con ella porque está constantemente pendiente de lo que se hace dentro de caja, ha hablado con ella para que controle sus impulsos, pero suele ser metiche y eso incomoda a los cajeros del banco y a los cajeros externos. Que últimamente [REDACTED] y [REDACTED] “han tenido sus discusiones delante de clientes”, [REDACTED] no tiene un tono amigable, y como se mete en todo y [REDACTED] no le aguanta que le diga cosas, han tenido discusiones. No estuvo presente en la última discusión, se enteró que no hubo garabatos, pero sí una forma de desmoralizar a [REDACTED] [REDACTED] la hostiga mucho, está siempre pendiente de todo lo que hace, le molesta que sea tan lenta. No ha escuchado que le grite groserías, lo más feo fue decirle que estaba “hueveando”, ella hace sentir mal con sus palabras. Siente que [REDACTED] no trabaja tranquila.

8. Que se entrevistó a [REDACTED] quien manifiesta que trabajó desde mayo a julio del 2023 en la sucursal San Bernardo, la relación entre [REDACTED] y [REDACTED] era difícil, porque no había un buen ambiente laboral por parte de la denunciada ([REDACTED]), hablaba mal de las personas, no se podía trabajar tranquila, si uno estaba con un cliente se iba a meter. [REDACTED] tiene un tono de hablar fuerte, como prepotente, como intocable. Se le pregunta si habla gritando o con un tono fuerte, y dice, con un tono fuerte, a veces gritaba a [REDACTED] frente a los clientes. No había garabatos, solo gritos algunas veces. Descalificaba a [REDACTED] diciéndole que no era la jefa, que no tenía que mandarla. Los tres meses que trabajó en San Bernardo no estuvo tranquila porque [REDACTED] hablaba mal de ella como persona. Señala que el ambiente laboral en las cajas es malo por [REDACTED] y [REDACTED], porque [REDACTED] también habla gritándoles, aunque es un poquito más pasiva.

9. Que se entrevistó a [REDACTED], quien señala que trabajó en sucursal San Bernardo desde fines de mayo hasta el 31 de octubre de 2023, como cajera externa, presenció conflictos entre [REDACTED] y [REDACTED] la mayoría de las veces cuando [REDACTED] estaba como tesorera,



porque le decía que hacía las cosas mal y muchas veces con gritos frente a clientes. No la trataba a garabatos, pero todos consideraban que la trataba con falta de respeto, a todos los gritonea, con ella también tuvo un altercado, pero le dijo ciertas cosas y ahí paró los enfrentamientos con ella. No presenció el suceso del cheque timbrado por otra cajera.

10. Que se entrevistó a [REDACTED], quien manifiesta que es la actual tesorera de la sucursal de San Bernardo. Se refiere al tema del cheque, señala que [REDACTED] quería saber quién cometió el error con el cheque que tenía un timbre de caja y no estaba anulado, cuando lo supo le llamó la atención a la compañera, y en ese momento [REDACTED] le dijo que eso lo podía hacer en otra oportunidad, su tono de voz fue el mismo de todos los días, [REDACTED] Habla fuerte y su tono es grave, pero no grita, tampoco habla con faltas de respeto. Agrega que [REDACTED] le llamó la atención a [REDACTED] en horario de atención de público, [REDACTED] dejó al cliente esperando y ahí conversaron, se dijeron lo que tenían que decirse, y el cliente presenció esto. Siente que [REDACTED] tiene una predisposición con [REDACTED], porque esta le puede decir lo mismo que ella, pero [REDACTED] reacciona al tiro con un rechazo.

11. Que con fecha 04 de enero de 2024 se emitió el informe de investigación de la denuncia de acoso laboral donde se concluye que, “se comprobó la existencia de hechos imputables a la denunciada que puedan constituir o calificarse como de acoso laboral (hostigamiento) tanto en cuanto a su contenido como respecto de la creación de un entorno degradante o intimidatorio hacia la denunciante”.

DECIMO SEGUNDO: Que del Código de Conducta Scotiabank, que establece las normas básicas de comportamiento ético que cada trabajador está obligado a seguir, consta que uno de sus principios rectores es “tratar a todos con justicia, imparcialidad u profesionalismo”, y en su página 26 se expresa textualmente que Scotiabank se compromete a “mantener un ambiente de trabajo que apoye la productividad, las metas personales, la dignidad y la autoestima de todos los empleados” y que se “compromete a proporcionar un ambiente inclusivo, respetuoso y seguro, sin discriminación y acoso para empleados y clientes...”, que “se espera que las acciones de todos los directores, oficiales y empleados sean coherentes con estos principios y cualquier requisito legal”, y que “está comprometido a proporcionar a sus empleados un lugar de trabajo saludable y seguro” y que esto incluye el “compromiso de proporcionar un ambiente de trabajo respetuoso y no intimidante”, indicando que la persona tiene un rol importante que desempeñar para mantener este ambiente sano y seguro, entre otras cosas, “tratando a todos con los que trabaja de forma respetuosa y profesionalmente, y nunca actuando de una manera violenta, amenazante o abusiva”.

DECIMO TERCERO: Que la demandante pretende se autorice el desafuero de la señora [REDACTED] por haber incurrido en actos de acoso laboral en contra de una compañera de trabajo e incumplimiento grave de las obligaciones que le impone el contrato de trabajo.



En lo que respecta al acoso laboral, es necesario tener presente que la denuncia en contra de la demandada fue presentada el 28 de noviembre de 2023 y, por ende, se entendía como tal aquella conducta de hostigamiento o agresión reiterada.

Según consta de la investigación realizada por la empresa, la denunciante [REDACTED] señala que la señora [REDACTED] [REDACTED] “siempre ha tenido un trato agresivo con todo el personal” y la situación cúlmine ocurrió cuando tuvieron un conflicto por un cheque presentado a cobro que tenía un timbre de otra caja y que no había sido invalidado, y la demandada habría reaccionado de mala manera.

DECIMO CUARTO: Que al efecto lo primero que tiene presente el Tribunal es que la investigación por la denuncia de acoso laboral en contra de la señora [REDACTED] fue llevada a cabo por la abogada [REDACTED], quien según ella misma se presenta, trabaja para el estudio de abogados que asesora laboralmente al Banco, ello queda demostrado con el correo electrónico que envía [REDACTED] a [REDACTED] el 04 de diciembre de 2023 a las 12.03 horas con asunto: Denuncia acoso laboral, y con la declaración de [REDACTED], quien al absolver posiciones en representación de la demandante, señala que la investigación de acoso laboral se realizó por el estudio jurídico “[REDACTED]”, mismo estudio que presta servicios a la gerencia del Banco, constando de la carpeta digital, que [REDACTED] es el abogado patrocinante en la presente causa de desafuero.

DECIMO QUINTO: Que por otra parte, cuando declara la señora [REDACTED] [REDACTED] señala que no tiene mayor relación con los compañeros de caja, tanto así, que desconocía la llegada de [REDACTED] a trabajar en la sucursal, pero siempre tuvo la disposición de ayudarla, que [REDACTED] se descompensa con facilidad, y que el día en que ocurrió el asunto del cheque, conversaron, y estuvieron de acuerdo con el hecho que venir el cheque con un timbre de otra caja sin anular es una falta, pero que ella le señaló que hubiese considerado atender primero a la cliente, y que la cajera que lo hizo cometió un error, pero que ella podría haber puesto a mano “anula timbre”, que esa es la forma como ellas lo hacen, y que le dijo que no es bueno que le haga a los demás lo que no le gusta que le hagan a ella.

DECIMO SEXTO: Que a mayor abundamiento, de los testigos que declaran en la investigación solo estuvo presente el día en que ocurrió el asunto del cheque [REDACTED] [REDACTED] tesorera de la sucursal San Bernardo, quien manifiesta que ese día se presentó a cobro el cheque por caja, pasó por el puesto de su compañera, quien no tenía sistema, así que lo derivó a [REDACTED], quien ve que este venía con un timbre de otra caja que no estaba anulado, y lo primero que pregunta es quien estaba ese día en la caja y quien tenía ese timbre, le importaba saber quién cometió ese error, y cuando toma conocimiento de quien se trataba, le llamó la atención a la compañera y volvió a la caja, y ahí [REDACTED] le dijo que eso podía haberlo hecho en otra oportunidad, que ella sentía que no había compañerismo, y que a



ella no le gustaría que le hicieran lo mismo, agregando que ese día el tono de voz de [REDACTED] fue el mismo de siempre, y respecto de ese tono de voz, todos los testigos coinciden en que es un tono grave, fuerte, grueso, incluso la misma señora [REDACTED] lo reconoce, así como reconoce que es una persona más bien fría, pero también los testigos reconocen que ella no se dirige a las personas con garabatos.

DECIMO SEPTIMO: Que, además, cuando declara en la investigación [REDACTED], tesorera administrativa de la sucursal San Bernardo, manifiesta que [REDACTED] es buena trabajadora, pero constantemente está pendiente de lo que sucede dentro de la caja, que ha conversado con ella para que “se controle”, porque es muy metiche, señalando que es “explosiva”, mientras que cuando declara [REDACTED] jefe de administración y servicios de la sucursal San Bernardo, indica que “cree que [REDACTED] es buena como trabajadora”, “que cree que es un poquito más difícil hablar de ella” porque hace un buen trabajo, es rápida, es segura, pero atiende mejor a los clientes que le caen bien (en todo caso no dice que trate mal a los otros clientes), y que han recibido reclamos de clientes, de compañeros de trabajo y de cajeros externos, no señala en qué época o momento habría recibido los referidos reclamos, pero en todo caso, si así fuera, es absolutamente legítimo preguntarse, si la demandada es una persona conflictiva, ¿por qué el Banco no hizo nada por este supuesto trato agresivo? [REDACTED] cuando se conocía de ello a lo menos desde el año 2022, ya que la denunciante expone que comenzó a sufrir de este trato desde que llegó al Banco, y ¿por qué se le ha permitido trabajar a la demandada en el Banco durante 10 años, y más aún, ha sido bien calificada?

Por otra parte, las testigos declaran que no había buen ambiente laboral, y cabe preguntarse ¿por qué el Banco no hizo nada por mejorar ese supuesto mal ambiente laboral?

Así las cosas, a juicio de esta sentenciadora, es más creíble que efectivamente la demandada tiene un trato más duro, o más frío, y acostumbra a hablar con un tono de voz más fuerte, y puede entender que muchas veces se haya entrometido en el trabajo de otras cajeras, lo que bien puede ser para mejorar la atención o la forma de trabajar, atendidos los largos años en que ha prestado servicios para el Banco y que ha sido muy bien calificada, siendo considerada una muy buena trabajadora, pareciendo poco creíble y hasta útil para la demandante que la señora [REDACTED] quien es dirigente sindical, esté siendo cuestionada, sin que conste qué ha hecho el Banco, como empleador, para evitar tener ese supuesto tan mal ambiente laboral que ahora señala tener. Más aún, cuando declara en la investigación [REDACTED] gerente de la sucursal San Bernardo, quien aporta como otro antecedente a la investigación “el tema sindical de [REDACTED]” porque él cree que ella abusa por ser dirigente sindical, lo que hace vislumbrar a esta juez que existe un ánimo o intención más profunda para desaforar a la demandada.



DECIMO OCTAVO: Que, por último, cuando declara en el juicio [REDACTED] manifiesta que la demandada y [REDACTED] no tenían buena relación, e indica que la demandada hablaba mal de ella pero que nunca denunció, y que trabajó de mayo a julio de 2023 en la sucursal San Bernardo, de modo que mal podría aportar acerca del episodio del cheque. La testigo [REDACTED] declara que había “fuertes discusiones entre [REDACTED] y la demandada”, con o sin clientes, “porque no llegaban a acuerdo en algunos procedimientos”, que trabajó desde noviembre de 2017 a septiembre de 2024 en la sucursal San Bernardo, pero se fue porque, según ella, empezó a ser acosada por [REDACTED], sin embargo, dice que denunció y que la empresa no hizo nada, y que ella no estuvo presente en el hecho que denunció [REDACTED] y se enteró por los abogados. Por su parte, declarara a favor de la demandada [REDACTED] y señala que estuvo presente el día en que ocurrió el hecho de la denuncia, “ambas se llamaron la atención”, y que la relación entre [REDACTED] y [REDACTED] era difícil porque esta última llegó predispuesta a contestar de mala forma. Mientras que el testigo [REDACTED], declara que es dirigente sindical hace 25 años, que la demandada tiene una denuncia por acoso laboral de otra colega y por eso fue demandada por el Banco, que como dirigente sindical visita las sucursales y “ha visto relaciones complejas con la jefatura”, y que la sucursal San Bernardo tiene problemas de relaciones laborales, pero la demandada el año 2023 fue calificada como “significativamente lograda”, y si una persona es buena trabajadora la jefatura debió haber tratado el problema y no hizo nada, aun cuando el sistema de evaluación le permite hacer cosas. Esta última declaración se acerca bastante a la estimación de esta sentenciadora, en el sentido que si la demandada, como trabajadora, no como sindicalista, tenía algún problema de trato, a entender de la demandante, debió haber hecho algo en su momento como empleadora, sin embargo, se mantuvo impasible, y ahora pretende desaforar a una trabajadora que según su misma apreciación está calificada de forma excelente, lo que no logra entender lógicamente esta juez.

DECIMO NOVENO: Que atendido todo lo razonado y resuelto en los considerandos que anteceden, se hace innecesario emitir pronunciamiento respecto del incumplimiento grave que se le imputa a la demandada, al haberse estimado que no acosó laboralmente a su compañera de trabajo y su actuar no se enmarca en uno que esté fuera de sus obligaciones, y consecuentemente, se rechazará la demandada de desafuero.

VIGESIMO: Que la demás prueba incorporada al juicio y no pormenorizada, no altera lo concluido.

Por estas consideraciones y vistos lo dispuesto en los artículos 160 N°1 letra f), 160 N°7, 174, 243, 420, 446 y siguientes del Código del Trabajo, 1698 del Código Civil y demás normas pertinentes, **SE DECLARA:**

I.- Que se **RECHAZA LA DEMANDA** en todas sus partes.



II.- Que cada parte pagará sus costas.

Regístrese y notifíquese.

RIT O-25-2024

RUC 24- 4-0541091-1

Dictada por **CLARA ROJO SILVA**, Juez Titular del Juzgado de Letras del Trabajo de San Bernardo.

