

Santiago, diecisiete de agosto de dos mil once

## I. ANTECEDENTES.-

En este juicio **ANDRÉS SERGIO GIORDANO SALAZAR, MIGUEL ÁNGEL CARTAGENA ÁVALOS Y ESTEFANÍA TÁBITA SOL LARENAS PAREDES**, todos trabajadores y con domicilio, para estos efectos, en calle San Sebastián N° 2946, piso 3, comuna de Las Condes, actuando en representación y en calidad de Presidente, Secretario y Tesorera, respectivamente, del **SINDICATO DE TRABAJADORES DE STARBUCKS COFFEE CHILE SOCIEDAD ANÓNIMA**, interponen denuncia por prácticas desleales que entorpecen la negociación colectiva en contra de la empresa **STARBUCKS COFFEE CHILE SOCIEDAD ANÓNIMA**, representada por don Eduardo Caneo Farías, ambos con domicilio en calle San Sebastián N° 2946, piso 3, comuna de Las Condes.

La denuncia se funda en la aplicación sistemática y reiterada de políticas que privilegian la individualización de las relaciones de trabajo, en desmedro de las relaciones colectivas, constituyendo, para la administración de Starbucks S.A., el ejercicio del derecho de libertad sindical, una forma de "presión externa", que atenta contra una "relación y ambiente de trabajo sano y positivo". Acusa que se trata de una política de la empresa en todo el mundo, y que lo demuestra públicamente a través de su vocera Tara Darrow y los dichos del CEO de Starbucks, Howard Schultz a los que cita aludiendo a sitios de internet. Acusa en Starbucks la esencia del paternalismo benévolo que en teoría quiere mantener el bienestar de sus trabajadores, pero es la misma empleadora, y solo ella, la que define que es bueno para sus dependientes, negándose a aceptar el hecho de que los trabajadores elijan por si mismos cuáles bienes les resultan prioritarios.

En relación con **ACCIONES CONTRA LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA**, señala que con fecha 11 de abril pasado, el sindicato presentó a Starbucks S.A. un Proyecto de Contrato Colectivo de Trabajo y la empresa, consciente de ello, emitió rápidamente, en el mes de marzo, un folleto tríptico instruyendo a todos los "partners", como les llama a sus trabajadores, acerca del alcance y contenido de la negociación colectiva y la actividad sindical, poniendo especial énfasis en los

problemas que para el trabajador presenta la huelga. Coetáneamente, se presentó ante la Inspección del Trabajo una denuncia por prácticas antisindicales, la que fue acogida parcialmente, aunque la conducta -que según el órgano administrativo se configura como práctica antisindical- no es menor, sino la más grave de las que se denunciaran: se trata de **"los actos de injerencia antisindical al impedir la libre afiliación a la organización de trabajadores, en perjuicio del Sindicato de Trabajadores de Starbucks Coffee Chile S.A."** Recuerda además que ya antes, en diciembre de 2009, la Inspección del Trabajo había interpuesto una denuncia judicial en contra de Starbucks, la que se tramitó ante el 2º Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago, con el Rit S-12-2009 y que terminó al aceptar la denunciada una transacción, propuesta por el Tribunal, que la obligó, a título de medida reparatoria, a realizar una declaración que debió hacer llegar a todos sus trabajadores, en la cual se comprometió a respetar los derechos de libertad sindical, lo que señala se incumplió.

Prosigue señalando que luego de presentar el proyecto de contrato colectivo al Gerente General y de una reunión el día 19 de abril con la Gerente de Recursos Humanos, la injerencia se incrementó y se hizo llegar a todos los trabajadores, documentos referidos al proceso negociador, los que por sí mismos constituirían actos de grosera antisindicalidad. El primero de ellos denominado **"Preguntas v respuestas"**, que contiene afirmaciones tales como **"la forma más efectiva de mantener un ambiente de trabajo sano y positivo es a través de la relación y comunicación directa que hemos establecido entre los partners y los Equipos de Liderazgo"**, **"que el mecanismo de analizar las condiciones laborales de los Partners y el crecimiento profesional es mediante los méritos laborales y comunicaciones directas con los Partners y no mediante mecanismos de presión externos."** En el numerando 3, señala que es fundamental que el trabajador se informe bien antes de afiliarse, respecto de los derechos y deberes como socio, entre los que destaca, sin preámbulos, la obligación de participar en el proceso de negociación colectiva e ir a la huelga. Asimismo, refiere que estarán obligados a pagar cuota sindical durante todo el tiempo que dure el contrato colectivo, **"incluso si se desafilian del sindicato"**. En el numerando 5, refiriéndose al petitorio presentado por el sindicato, deja establecido que: **"La Compañía considera que las peticiones del sindicato no son realistas"** y que **"Estas peticiones son rechazadas por la empresa por lo que no accederá a ellas"**. Y agrega, como justificación, que las compensaciones que entrega a sus trabajadores son las mejores del

mercado chileno. Y reitera que **"Starbucks considera que el mecanismo para aumentar las remuneraciones de los Partners y el crecimiento profesional es mediante los méritos laborales v comunicaciones directas con los Partners y no mediante mecanismos de presión externos".** En el numerando 11, responde a la pregunta **"Que sucederá durante los próximos 30 días y mas"**, señalando: **"..los partners pueden incorporarse voluntariamente al proceso de negociación colectiva. y "También pueden desincorporarse, en la medida que el sindicato les admita esta solicitud"**. En el N° 14, y siguientes, se refiere a la huelga señalando que si no existe acuerdo el sindicato debe votar la huelga, Que la empresa deja de remunerar durante la paralización, que el trabajador **"recién se podrá reincorporar en forma individual a contar del 15° día de iniciada la huelga, teniendo como contrato colectivo lo que la empresa haya ofrecido como última oferta, o "que la mayoría decida reincorporarse aceptando la última oferta de la empresa"**. Además agrega, en los numerandos 18 y siguientes: **"si se afilió por error o por equivocación debe informarle a la brevedad posible de esta situación al sindicato y a RRHH (Recursos Humanos de la empresa)", "si un partner no renunció al sindicato antes de presentado el proyecto y se quiere salir igual, debe solicitar al sindicato que lo elimine de la lista. Si no quieren eliminarlo, debe seguir en la negociación, aunque no quiera. Si ya no quiere apoyar al sindicato, pero su nombre está en la lista, y se afilió por error o equivocación, debe informar por escrito al sindicato v a RRHH. Que aunque esté en la lista de negociación colectiva, puede renunciar voluntariamente a la empresa. En la carta de renuncia debe incorporar también la renuncia a su fuero."**

Un segundo documento, que denomina **"Información sobre los derechos v deberes de los trabajadores sindicalizados"** señala que la empresa no está obligada a pagar bono de término de conflicto y que **"el contrato colectivo reemplaza a los contratos individuales por lo cual la empresa puede dejar de entregar los beneficios que no fueron acordados en el contrato colectivo"**.

En un tercer documento, **"La huelga y sus efectos"**, se refiere a algunas de las reglas que nuestra normativa establece sobre el tema, sin mencionar para nada lo importante y beneficioso que es este derecho para el desarrollo de la acción sindical.

Acusa que la sola entrega a los trabajadores de estos documentos, más allá de su contenido, constituye una práctica antisindical, ya que vulnera uno de los contenidos básicos de la libertad sindical que es el derecho que tienen los trabajadores sindicalizados de ser representados por su sindicato, especialmente durante un proceso de negociación colectiva. A su vez, la organización sindical tiene el derecho de representar a los trabajadores afiliados y que tales derechos están contemplados expresamente en el artículo 220 del Código del Trabajo.

Denuncia también una actitud antisindical la reiterada mención a la negociación colectiva como un enfrentamiento entre empresa y sindicato, viendo en el sindicato un enemigo, sin jamás hacer mención a la negociación colectiva como la instancia de encuentro entre las partes de la relación laboral o una oportunidad que tienen empresa y trabajadores de convenir condiciones de trabajo y solucionar los problemas que existen en toda relación laboral y, por supuesto, la posibilidad de escuchar y conocer a la otra. Concluye que el contenido de los documentos que entrega a los trabajadores tiene por objeto desprestigiar al sindicato y los derechos de negociación colectiva y de huelga y que, mas allá de la inexactitud de algunas afirmaciones, o la falsedad de otras, **es el espíritu de los documentos, su contexto, el que atenta contra la libertad sindical y, en particular, contra los derechos de negociación colectiva y huelga.**

Al señalar que la empresa **“podrá dejar de pagar beneficios de los contratos individuales”**, alega que ésta hace afirmaciones falsas, señalando en forma tendenciosa la norma del artículo 328 del Código del Trabajo. Además le imputa incitar a los afiliados a abandonar el proceso de negociación, mediante argumentos ridículos, como por ejemplo **"si se afilió por error o equivocación..."** .

Por otro lado, acusa que los Gerentes de Distrito (DMS), Mauricio Vilches, Beatriz Vilches y Francisco Saieh, han realizado acciones que atentan directamente contra la libertad de los trabajadores de sindicalizarse, haciendo circular comentarios o negándose al ascenso y entrenamiento de partners. Respecto de Mauricio Vilches se le acusa de ejercer presión en varios trabajadores poco antes de la presentación del proyecto, preguntando en tiendas sobre quién estaba sindicalizado. Incluso que se dirigió a la partner Grace Gaete, de Shopping La Dehesa,

diciéndole que ellos habían confiado en ella para ascenderla y que por favor averiguara e informara sobre quiénes eran los sindicalizados de su tienda. Respecto de Beatriz Vilches se imputa haber manifestado a varios trabajadores que si se sindicalizaban no podrían ascender y que la inminente huelga les significaría un gasto irrecuperable a todos. Incluso tramitó personalmente la desafiliación de un socio, a quien le hizo presente que no le convenía ir a la huelga. También le señaló a la Gerente de Arauco Maipú, Paula Bolbarán, que ella no iba a permitir que se postulase a ninguno de sus partners sindicalizados a un ascenso. Además, Vilches y Caneo le dijeron textualmente a Bolbarán que tenía que hacer todo lo posible por evitar que hubiesen más socios del sindicato en su tienda, de alguna u otra manera, y que era una irresponsabilidad suya tener tan alto nivel de sindicalización en el local. En tanto que Francisco Saieh rechazó el ascenso a Supervisora de Loreto Yáñez, pese a sus sobresalientes evaluaciones de desempeño, a raíz de su afiliación sindical. Al sentirse presionada, ella renunció a la organización cuando ya se había presentado el proyecto y Saieh recientemente la amenazó con que si no consigue que la saquemos de la nómina negociadora perderá el bono de escolaridad para sus hijos y se quedará sin Seguro Complementario de Salud. Todos ellos se han dedicado a pasar por cada tienda leyendo los comunicados de Starbucks acerca de la negociación, convenciendo de que no tiene sentido unirse al proyecto y que pueden verse perjudicados. Alega también que la empresa se ha cerciorado que todos los trabajadores hayan leído "Preguntas y Respuestas", y "Los Derechos y Deberes", haciendo firmar a cada trabajador una copia de los documentos citados, generando miedo en los trabajadores, quienes ni siquiera se atreven a hablar con los dirigentes sindicales o señalan apoyar la negociación pero prefieren mantenerse fuera de ella por posibles represalias de la empresa.

Añade que tres gerentes, Macarena Gilí, Marcela Gómez y José Diego Rivera han estado haciendo comentarios hostiles sobre la sindicalización y la negociación colectiva. También acusa la participación en acciones similares a la encargada de Remuneraciones, Jazmina Pino. Acusa que al menos 3 trabajadores de la tienda a cargo de Gómez han renunciado al sindicato pues su desarrollo laboral dentro de la compañía se ha puesto en entredicho, que Jazmina Pino acudió a las tiendas de Aeropuerto Nacional e Internacional con el fin de informar a los partners de la negociación y una huelga inminente,

señalándoles que Starbucks jamás dará su brazo a torcer, y eso llevaría como resultado a una huelga donde todos saldrían perjudicados y en la cual estaban obligados a participar al menos por quince días, perdiendo sus sueldos sin lograr nada a cambio.

Hace presente que existen muchos partners que habrían enviado carta de desafiliación a Recursos humanos, renuncias que la organización desconoce. Acusa a la empresa de haber gestionado algunas de estas renuncias y en otros casos ha orientado a los trabajadores sobre el procedimiento para hacerlo, instruyéndoles siempre a enviar una copia de la carta a RR.HH, siendo en la gran mayoría de los casos partners en proceso de ascenso. Enuncia algunos de los partners que se han desafiliado en Abril, otros que renunciaron a la empresa y dos sindicalizados despedidos 12 días antes de la presentación del proyecto, haciendo presente que antes nunca nadie se había desafiliado de la organización y que durante Enero y Febrero se inscribieron más 120 partners al sindicato. Sin embargo, desde que la empresa comenzó a atentar de una u otra manera contra la actividad sindical bajaron bruscamente el nivel de afiliaciones.

Acusa una acción concertada y planificada a nivel de la administración central de la empresa y que el documento "Preguntas v Respuestas" fue enviado por segunda vez a cada trabajador, esta vez adjunto a una carta suscrita por el Gerente General. Eduardo Caneo, fechada 26 de abril de 2011. Asimismo, se le pidió a la gerencia medidas reparatorias, que no fueron atendidas, entre ellas, que se investigue la responsabilidad de los altos cargos en las conductas antisindicales, sin embargo la empresa solo ofreció volver a publicar la declaración propuesta por el magistrado en el proceso S-12-2009, con la que se puso término a ese juicio, en la próxima liquidación de sueldo, como medida reparatoria en la segunda fiscalización. Luego se les comunicó que este mensaje no se podía publicar en Abril, aplazándolo para Mayo, porque supuestamente les resultaba muy complicado operativamente, sin embargo no tuvo problemas para publicar los comunicados destinados a persuadir a los trabajadores de no participar de la negociación colectiva.

Además afirma que la empresa se ha negado a autorizar, justificando su negativa en razones operacionales, la posibilidad de que los dirigentes sindicales o representantes de la organización tengan un espacio en las reuniones de tienda para tratar los temas que preocupan a los partners respecto del sindicato y a propósito de la negociación colectiva, existiendo una prohibición absoluta de hablar de temas sindicales fuera de los descansos o en horario de trabajo. Sin embargo, Starbucks realiza reuniones de tienda durante el período transcurrido desde la presentación del proyecto para abordar la negociación desde la postura corporativa, bajando la información de los documentos señalados y afectando el nivel de afiliación, todo esto durante los horarios de trabajo o incluso pagando horas extraordinarias para darse el tiempo de convencer a cada partner. Además se ha instruido a los Gerentes de Tienda de dar aviso en el momento que un dirigente sindical llega a un local; haciendo presente que en la mayoría de las tiendas que los dirigentes han visitado en las últimas semanas, aparecen los Gerentes de Distrito o incluso cargos superiores, para entregar información que contrarreste la que proporciona el sindicato, al mismo tiempo que se intenta conversar con los trabajadores.

También alega que la denunciada, violando el acuerdo a que se llegara en el proceso S-12-2009, y en una actitud prepotente, hizo arrancar del espacio destinado en todas las tiendas para que el Sindicato publique informaciones a sus afiliados, un documento que reproducía la declaración que hizo en el proceso antes mencionado. El Sindicato publicó en esos espacios de cada local, la declaración hecha por Starbucks en el proceso de prácticas antisindicales varias veces citado, del 2º Juzgado del Trabajo de Santiago. En esa declaración se agregó un párrafo obtenido de un documento oficial de la empresa denunciada. Es decir, no se agregó nada inventado por el Sindicato.

Por último acusa a la denunciada de haber dilatado sin justificación alguna la suscripción de contratos indefinidos de trabajo a los nuevos partners, con el objeto de que no participen en la negociación colectiva. Así varios partners llevan dos y tres meses trabajando, sin que se les escribiera el contrato indefinido correspondiente. En cambio, se les renueva uno de plazo fijo, por lo que arriesgan ser despedidos por la llegada del plazo, si participan en la negociación.

En conclusión alega que los hechos referidos constituyen prácticas desleales que entorpecen la negociación colectiva, y además de desprestigiar la negociación como herramienta de acción sindical, intentando impedir que los trabajadores no sindicalizados adhieran al proyecto. Solicita, en definitiva, se declare que la denunciada ha incurrido en las prácticas desleales anotadas, se subsanen los actos que constituyen la práctica antisindical, se adopten las medidas reparatorias que indica y se aplique la sanción de multa a que se refiere el artículo 389 del Código del Trabajo, por cada una de las prácticas antisindicales que se denuncian, además de las costas.

La demandada **STARBUCKS COFFEE CHILE S.A.**, al contestar su demanda señala que el Sindicato se ha avocado a mal disponer a los partners con la empresa y con sus representantes, llegando incluso a publicar información de carácter confidencial de la empresa -que para peor no era fidedigna- consistente en los bonos que recibía la plana gerencial de la empresa y los trabajadores de recursos humanos. Esto unido a una anterior denuncia por práctica antisindical tramitada en este tribunal bajo el Rit S-12-2009 que fue solucionada por la vía de la conciliación, y una denuncia en la Inspección del Trabajo formulada a comienzos de este año, cuyo resultado no fue el esperado por el Sindicato - pues la autoridad administrativa estimó que en tres de los cuatro hechos denunciados no habían siquiera indicios de prácticas antisindicales.

Hace presente la forma como **STARBUCKS COFFEE CHILE S.A.** ha llevado su relación laboral con sus trabajadores y en especial con el **SINDICATO DE TRABAJADORES STARBUCKS COFFEE CHILE S.A.**, señalando que desde su llegada a Chile (2003), la empresa se ha posicionado como un lugar de excelencia para trabajar para jóvenes en etapa universitaria y post universitaria, siendo una buena fuente de ingresos para sus trabajadores, con un buen nivel de remuneraciones y de beneficios, superiores a los que actualmente entrega la competencia, contando por sobre todo con un excelente ambiente de trabajo y de compañerismo. Destaca que para la gran mayoría de los trabajadores, su ingreso a **STARBUCKS COFFEE** es el primer trabajo, lo que explica que el promedio de edad sea de tan solo 22 años, que la mayoría son estudiantes universitarios, que ven una fuente de ingresos temporal que les sirva para solventar sus gastos de

estudio y bienestar. Hace presente además que posee una altísima rotación que supera el 70% anual, ya que una vez terminada la etapa universitaria, o bien apenas encuentran una fuente laboral en el área de la profesión estudiada, abandonan la empresa. Señala además basarse en 6 principios rectores que son ampliamente difundidos entre los "Partner", el primero de los cuales se denomina principio rector de la ética e integridad el que postula: "Proveer un excelente ambiente de trabajo y tratarnos unos a otros con respeto y dignidad", este principio obliga a poner especial atención a que todos los Partners tengan derecho a trabajar en un entorno libre de acosos, intimidación y discriminación.

Explica que en razón de la fuerza laboral tan joven que mantiene, tan pronto fue comunicada, en el mes de abril de 2009, de la creación del SINDICATO DE TRABAJADORES DE STARBUCKS COFFEE CHILE S.A., se vio la necesidad de iniciar un proceso de capacitación de los Gerentes de Tienda, la que versó sobre derechos sindicales y buscó dotarlos de las herramientas necesarias para enfrentar esta nueva etapa, ya que los Gerentes de tienda también son jóvenes y la gran mayoría de ellos sin experiencia laboral previa y por lo tanto, sin experiencia alguna en el trato con una organización sindical. Esta capacitación se efectuó en el mes de mayo del año 2009, y en él se recalcó el hecho de que las opiniones que ellos emitieran en su calidad de Gerentes de Tienda, serían vistas como la opinión de la empresa a la luz de la legislación laboral, por lo que se hizo énfasis en cuál es la opinión de la empresa frente la existencia del Sindicato, y la postura de Starbucks es que el derecho de asociación es un derecho que tienen los trabajadores, que la empresa reconoce y respeta. Una manifestación inequívoca de ello es que desde la constitución del sindicato en el año 2009 y pese a la rotación natural de Partners (70%), la organización sindical ha aumentado el número de sus afiliados, llegando hoy en día a representar casi al 50% de los trabajadores, situación que no podría entenderse en una empresa con una supuesta "política antisindical".

Hace presente la incoherencia en la demanda, ya que por un lado alega prácticas antisindicales, en circunstancias que acusa en el fondo de la demanda supuestas prácticas desleales en la negociación colectiva. Este error lo motiva al intentar encuadrar las conductas de manera impropia y forzada.

Niega que la empresa sea históricamente contraria al sindicato y a la negociación colectiva, señalando que siempre ha confiado en la relación directa entre la empresa con el trabajador, otorgando más satisfacciones y beneficios que ninguna otra en su rubro y generando una oportunidad de trabajo para personas jóvenes sin experiencia, muchos de ellos no titulados; personas que tienen escasa posibilidad de encontrar trabajo. Ahora bien, Starbucks es una empresa capaz de advertir las necesidades de sus trabajadores y fomenta que los Partners tengan acceso directo con sus jefaturas y con la Gerencia para plantearles sus necesidades. Por ello la empresa históricamente ha realizado desayunos y pizetadas, entre otras actividades, en donde participa la Gerencia y los partners tienen la oportunidad de plantear su requerimientos y sugerencias y, a su vez, la Gerencia les informa de los nuevos productos, actividades, expectativas o metas para el año, etc. Alega que estas reuniones tienen por finalidad acercar al Partner con la jefatura y son legítimas y efectivas, lo que no significa que desconozca el legítimo derecho de los trabajadores a formar sindicato, asociarse y negociar colectivamente. Afirma que en Starbucks siempre las puertas han estado abiertas para negociar directamente con los trabajadores, por lo que sería absurdo no permitir que se negociara colectivamente.

En relación a la entrega de documentos referidos al proceso negociador, reconoce que ha hecho entrega a todos los trabajadores de la empresa, incluidos los dirigentes sindicales, de documentos informativos relativos a la libertad sindical, a los derechos y deberes de los trabajadores sindicalizados, al proceso de negociación colectiva, a la huelga y sus efectos, entre otros, con información obtenida del Código del Trabajo o de la página de la Dirección del Trabajo. Alega que el sindicato ha tergiversado los textos o informativos que la empresa ha emitido durante el proceso de negociación colectiva vigente desde el día 11 de Abril de 2011, cuando en verdad, la empresa no ha hecho más que informar y educar a los Partners quienes, por tratarse de la primera negociación en Starbucks, han realizado preguntas y consultas, tanto sindicalizados como no sindicalizados. De este modo alega que fueron los propios trabajadores quienes recurrieron a sus gerentes de tienda y también a Recursos Humanos, pues el Sindicato no se había acercado a ellos para informarles o responder las consultas, o bien las respuestas eran poco claras. De este modo señala que la empresa se vio en la necesidad de completar un vacío y subsanar una negligencia grave de parte del Sindicato de Trabajadores. Hace presente que

estos informativos fueron impresos para asegurarse de que la información contenida en ellos llegara de igual manera a todos los Partners, evitando omisiones, tergiversaciones o malas interpretaciones, para evitar que el Sindicato denuncie por alguna supuesta práctica antisindical, por lo que se trató de una acción transparente y abierta, relativa a información absolutamente objetiva. Es más, en el primer comunicado enviado por la empresa se invita de manera expresa a los Partners a que se acerquen al Sindicato ante cualquier duda o consulta, o bien a Recursos Humanos.

Respecto del primer informativo, cabe señalar que este fue elaborado sobre la base de preguntas y respuestas puntuales, y que fueron recogidas de aquellas formuladas por distintos partners a los Gerentes de tienda y también a Recursos Humanos. Afirma que es absolutamente legítimo y que no constituye práctica desleal alguna el hecho de exponer que el diálogo directo entre la empresa y los trabajadores es positivo para cualquier relación laboral y, a su vez, promueva la meritocracia. En el mismo documento, se señala que las peticiones del Sindicato de Trabajadores no son realistas y que en esos términos no accederá a ellas. Esta afirmación la defiende como una "opinión" y señala que pareciera que la parte demandante entiende el proceso de negociación colectiva como la aceptación de todo lo solicitado por ella, debiendo además hacer pública una opinión concordante con el sindicato.

Respecto de la información contenida en los numerales 11 y 18 del informativo, señala que simplemente respondió a las consultas que varios partners afiliados al sindicato hicieron a la empresa, luego de que el sindicato no les respondiera o hiciera caso omiso de su petición de desafiliarse. En este sentido señala que la alusión del informativo a la posibilidad de haberse afiliado por error o equivocación no ha sido una invención de parte de la empresa, sino que recoge la situación vivida por algunos partners que creyeron firmar una simple lista para que les llegara información del sindicato a sus correos, pero resultaron afiliados a la organización y envueltos en un proceso de negociación colectiva que no los representaba

El segundo documento cuestionado, es el informativo llamado "*Información sobre los derechos y deberes de los trabajadores sindicalizados*" que *no dice nada falso ni fuera de la*

ley, y no es posible comprenderlo sin antes fijarse en el contexto y que revisar el texto en su totalidad.

Alega que la libertad sindical también involucra la debida, completa y suficiente información de parte de los trabajadores para que sean ellos quienes a conciencia decidan si se afilian o no a una organización sindical o si se adhieren o no a un proceso de negociación colectiva y que si el sindicato hubiera realizado una labor informativa completa, la empresa nunca se habría visto en la necesidad de emitir estos informativos y comunicados.

Niega que los Gerentes de Distrito hayan realizado conductas contrarias a la libertad de sindicalizarse, haciendo circular comentarios antisindicales o negando el ascenso. Afirma que ellos han sido debidamente instruidos para abstenerse de realizar cualquier comentario u opinión que pudiera ser considerado antisindical.

En cuanto a la acusación que se efectúa sobre Francisco Saieh, de haber rechazado el ascenso de Loreto Yáñez, no existe razón alguna para vincular ese rechazo a su afiliación al sindicato, y que en el caso en particular, la empresa estimó que esta Partner no estaba preparada para asumir un cargo que implicara mayor responsabilidad. Hace presente que durante los últimos 6 meses se han considerado en los ascensos y entrenamientos a trabajadores sindicalizados tales como Isadora Pérez, Matías Cabezas, Giovanni Raggi, Manuela Díaz, Laura Ríos, Nicolás Soto, Víctor López, María Francisca Quezada, entre muchos otros.

Niega las conductas imputadas de presión a los trabajadores para no sindicalizarse y señala que muchos trabajadores que se encontraban en duda de inscribirse al sindicato o que ya lo habían hecho, ya no desean participar de él. En este hecho, el sindicato de trabajadores culpa a la empresa, cuando en verdad son los trabajadores que no confían en su gestión. Del mismo modo, acusa a la demandante de culpar a la empresa de la desafiliación de un gran número de trabajadores, siendo que dicha información no viene sino a ratificar lo expuesto por esta parte en orden a que es la imagen del sindicato la que no entrega confianza a esos trabajadores, los

que estaban afiliados porque no habían sido informados debidamente, con datos objetivos y sustentados en la normativa legal vigente.

En cuanto a la acusación respecto de que no se ha dejado ocupar las reuniones de tienda para comentar temas sindicales, señala que las reuniones periódicas de tienda son para ver temas relativos a la operación de las tiendas, se efectúan en horas de trabajo y no existe tiempo para plantear temas de lata discusión y que la empresa nunca ha prohibido que se ejecuten las actividades sindicales fuera del horario de trabajo, pero que, posteriormente, por medio de sus representantes sindicales, se manifiesten las inquietudes a la empresa. Al respecto señala que, como consecuencia de la desinformación que afectada a los trabajadores, la empresa se vio en la necesidad de aprovechar estas instancias para responder las numerosas dudas y preguntas que formulaban los propios partners.

Finalmente, alega que la demandante interpreta un procedimiento propio de las facultades de dirección y organización de la empresa, atribuyéndole una connotación antisindical, cuando se imputa la opción de renovar el contrato a plazo fijo de los partners, cuando estos se certifican, dejando en claro que no es un deber de la empresa contratar indefinidamente a los partners luego del primer mes de trabajo. Por tanto, si hoy hay contratos a plazo fijo que han sido renovados por otro igual, apunta a entregar una oportunidad a los trabajadores, lo que no debe ser exhibido como una acción desleal para con la negociación.

Hace presente que el sindicato, durante este proceso de negociación colectiva, también ha emitido opiniones, las cuales han tenido un tinte agresivo permanente en contra de la empresa, ya sea por medio de conversaciones y reuniones con los trabajadores, así como también en soportes escritos y electrónicos y Starbucks ha sido tolerante en permitir las como tales, asumiendo que es la postura Sindical. Estas opiniones del sindicato han sido vertidas en su Blog, cuya dirección electrónica es <http://sindicatosbux.blogspot.com/>. Por tanto, el Sindicato está excediendo su sensibilidad al momento de interpretar los informativos y conductas, al mismo tiempo que excede su rudeza al momento de opinar.

## II.- CONSIDERANDO

**Primero: Contextualización.-** Que el procedimiento incoado en autos, conocido como “de prácticas antisindicales” (y que incluye también el conocimiento de prácticas desleales en la negociación colectiva), tiene por objeto la revisión y eventual sanción de conductas que afecten la libertad sindical o el derecho a negociar colectivamente, que es una manifestación específica de la libertad sindical. Se trata entonces de una protección especial otorgada por la ley para velar por el respeto y la no conculcación de derechos consagrados en los N° 16 y 19 del art. 19 de la Constitución Política, siendo deber de esta juez propender a que dichos derechos constitucionales sean protegidos en su máxima expresión como criterios de optimización y sus limitaciones sean analizadas a la luz de los criterios de idoneidad, necesidad y proporcionalidad, por ser derechos que el sistema ha considerado de primer orden. Este procedimiento se limita a la protección de los derechos fundamentales llamados en doctrina como “específicos” de la relación laboral y tienen una relevancia internacional al estar consagrados internacionalmente en los Convenios OIT N° 87 y 98 y otros instrumentos, formando parte del patrimonio jurídico de la humanidad, que los reconoce como fundamentales.

Como se trata de un procedimiento de tutela de derechos fundamentales, es lógico aplicar (como indica el art. 389 inc. 3 del código del trabajo) la normativa del procedimiento de tutela laboral, establecido con posterioridad y que incluye además la protección de los llamados derechos “inespecíficos”<sup>1</sup> del trabajador (aquellos que tiene en su condición de ciudadano). Ese es el contexto en que ha de analizarse la controversia y, por ende, deviene en irrelevante la aparente tipificación que realiza la norma legal entre “prácticas desleales” y antisindicales, toda vez que ambas inciden en la vulneración de los derechos constitucionales ya enunciados.

---

<sup>1</sup> En término de Manuel Palomeque López, citado por Melis Valencia C, “*Los derechos fundamentales de los trabajadores como límites a los poderes empresariales*”, Legal publishing, 2010, p.1.

**Segundo: Hechos Pacíficos.-** Que no existe controversia en los siguientes hechos:

- a. Que la empresa demandada llegó a Chile en el año 2003 y que enfrenta desde el mes de abril de 2011 su primer proceso de negociación colectiva.
- b. Que el sindicato de trabajadores de Starbucks, denunciante, se constituyó en el año 2009.
- c. Que en diciembre de 2009, se realizó una denuncia -por parte de la Inspección del Trabajo- de prácticas antisindicales en contra de Starbucks, la que se tramitó ante el 2º Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago, con el Rit S-12-2009 y que terminó con una conciliación, en la cual la empresa se obligó a realizar una declaración y hacerla llegar a todos sus trabajadores, en la cual se comprometía a respetar los derechos de libertad sindical.
- d. Que existió una denuncia por práctica antisindical ante la Dirección del Trabajo -previo a este juicio- en la que, en la cual -de varias conductas denunciadas- se constataron **actos de injerencia antisindical** al impedir la libre afiliación a la organización de trabajadores, en perjuicio del Sindicato de Trabajadores de Starbucks Coffee Chile S.A.
- e. Que la empresa reconoce que a partir de marzo de este año y durante el proceso negociador ha hecho llegar a todos los trabajadores documentos informativos relativos a la libertad sindical, a los derechos y deberes de los trabajadores sindicalizados, al proceso de negociación colectiva y a la huelga y sus efectos.

**Tercero: Agrupación de las conductas.-** Que para una mejor sistematización del conflicto de, se agruparán las conductas imputadas como prácticas antisindicales o desleales, conforme a si los hechos imputados son reconocidos por la empresa, alegándose solamente una descontextualización o errónea calificación por parte del sindicato denunciante, y aquellos cuyo acaecimiento ha sido negado por la empresa, cuestión fáctica que debe resolverse a la luz de las probanzas rendidas en el juicio.

**Cuarto: Conducta Reconocida por la empresa.-** Que respecto de los hechos reconocidos por la empresa, imputados como prácticas antisindicales, cabe analizar -principalmente- la comunicación a los trabajadores de los documentos emitidos por la empresa ad portas y durante el proceso negociador. En este sentido el primer punto a dilucidar es si la información que la empresa ha reconocido haber enviado a sus trabajadores (partners), a través de los documentos denominados "**Preguntas y respuestas**", "**Información sobre los derechos y deberes de los trabajadores sindicalizados**" y "**La huelga y sus efectos**", posee un contenido que pueda estimarse vulneratorio de los derechos de sindicación y negociación colectiva que permita -en el contexto- calificarlos, en sí mismos, como una práctica antisindical. Al respecto debe señalarse que de la lectura de estos documentos esta juez constata lo siguiente:

- a. Que, efectivamente, existen expresiones en dichos documentos que manifiestan una postura de privilegio a las relaciones individuales en perjuicio de las relaciones colectivas fruto de la actividad sindical dentro de la empresa, expresiones tales como "*La forma más efectiva de mantener un ambiente de trabajo sano y positivo es a través de la relación y comunicación directa que hemos establecido entre los partners y los Equipos de Liderazgo*" y las reiteradas referencias al sindicato como un "mecanismo de presión externo", **constituyen opiniones de la empresa que adscriben a una clara postura contraria a la existencia de sindicatos, desprendiéndose -casi como corolario- que el respeto a la libertad sindical que pregona no es tal, sino sólo una tolerancia a la cual está obligada por imposición del sistema jurídico que, además, se le ha obligado mantener a raíz de las denuncias anteriores por conductas antisindicales** (así se lee del acta de conciliación de la causa rit S-12-2009 de este mismo tribunal). Es por lo anterior que la información otorgada a los trabajadores, lejos de ser objetiva, está formulada desde una especial visión antisindical que tiende a destacar los aspectos negativos del proceso o a ponerlos de un modo odioso, tales como enfatizar en la

obligación de participar en el proceso, la posibilidad (casi ineludible) de la huelga y la obligación del pago de la cuota sindical durante todo el tiempo que dure el contrato colectivo, "incluso si se desafilian del sindicato".

- b. Que se hace referencia a las compensaciones que entrega a sus trabajadores como las “mejores del mercado chileno”, cuestión que constituye una mera propaganda de la postura corporativa, y que, junto a las menciones que anteriormente se han relacionado, exceden el estándar alegado por la denunciada, en orden a que no resultan información objetiva obtenida del código del trabajo y de la página de la Dirección del Trabajo, que se entrega para responder a las preguntas de los partners sobre el proceso de negociación, por lo que -en su análisis- obligan a descartar dicho objetivo.
- c. Que existen reiteradas referencias a desincorporarse o descolgarse del proceso, llegando a exponer en forma contraria a su sentido la norma del art.328 del código del trabajo, que ha sido establecida como una protección para el trabajador y no como una carga.
- d. Existe también una reiterada referencia a la huelga como una etapa casi obligada de la negociación y una exhaustiva y prolija mención de las normas del código del trabajo que tratan el tema y que, valga señalarlo, han sido criticadas en doctrina<sup>2</sup> por su excesiva reglamentación, y que merecen ser interpretadas armónica y sistemáticamente a la luz de los Convenios Internacionales sobre la materia suscritos por Chile<sup>3</sup>.
- e. Algo más delicado ocurre en el numeral 5, del documento “preguntas y respuestas” en que la empresa se refiere derechamente a cuestiones que

---

<sup>2</sup> Gamonal Contreras S., “Trabajo y Derecho”, Legal Publishing, 2010, p. 105 y siguientes.

<sup>3</sup> Los Convenios N°87 y N°98 de la OIT, fueron suscritos por Chile en el año 1998 y se publicaron en el Diario Oficial en mayo del año 1999. El Convenio 98, en su art. 4, estatuye que **deben adoptarse medidas adecuadas para fomentar entre los empleadores y las organizaciones sindicales, el pleno desarrollo y uso de procedimientos de negociación voluntaria, con objeto de reglamentar, por medio de contratos colectivos, las condiciones de empleo.** Por su parte, el Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales consagra, en su art. 8 el derecho de los sindicatos a funcionar sin obstáculos y menciona expresamente el derecho de huelga como un derecho que los estados suscribientes se comprometen a garantizar.

se deben debatir en el seno de la comisión negociadora, tales como calificaciones respecto del petitorio presentado (*"La Compañía considera que las peticiones del sindicato no son realistas"*) y, sorpresivamente, se pronuncia respecto de ellas en una forma distinta e inoportuna de aquella reglada en la normativa, al señalar que *"Estas peticiones son rechazadas por la empresa por lo que **no accederá a ellas**"*. Efectivamente se constata aquí un abuso de las facultades del empleador, por cuanto lo correcto era que respetase el proceso de negociación y la representación de quienes tenían a cargo la misma y actuaban como interlocutores válidos (conforme a la norma del art. 326 del CT), quienes lógicamente se enteraron por un medio no idóneo de una respuesta oficial de la empresa a sus peticiones. Pese a lo anterior, la conducta no se configura -por sí misma- como una práctica antisindical, por cuanto no tuvo una entidad que pueda elevarse al status de vulneración constitucional en la que esta juez trata de analizar el conflicto.

- f. En el documento denominado **"Información sobre los derechos y deberes de los trabajadores sindicalizados"** la empresa realiza una desafortunada afirmación en orden a que **"el contrato colectivo reemplaza a los contratos individuales por lo cual la empresa puede dejar de entregar los beneficios que no fueron acordados en el contrato colectivo"**. Se trata pues de una información al menos errónea o expuesta de una manera confusa. En efecto, el art. 348 del código del trabajo establece que las estipulaciones de los contratos colectivos reemplazarán "en lo pertinente" a las contenidas en los contratos individuales de los trabajadores que sean parte de aquéllos, sin embargo en ningún caso puede interpretarse que el trabajador perderá los beneficios de su contrato individual, sin que el contrato colectivo lo contemple, puesto que la negociación colectiva se efectúa para mejorar la situación de trabajo de los trabajadores y no para empeorarla. En este sentido la redacción de la información resulta inexacta y omite la frase "en lo pertinente" que garantiza que el reemplazo sólo opere en los beneficios que el contrato colectivo otorga y sólo en cuanto le

beneficie, sino la negociación carece de sentido. En este punto, existe al menos un desconocimiento de la forma en cómo se ha aplicado el precepto administrativamente y en doctrina<sup>4</sup>, que merece ser reparada por la vía de una capacitación de calidad.

Cada una de estas constataciones, por sí solas, no manifiestan inequívocamente una vulneración de la libertad sindical o de su expresión en la negociación colectiva; sin embargo, unidas conforman un contexto de antisindicalidad, una tendencia mostrar el lado no agradable de la negociación, adelantando el peor de los resultados de la misma con desconsideración de la representación de quienes libremente se han afiliado a una organización sindical, por lo que serán consideradas un indicio grave al analizar las restantes imputaciones. Sin perjuicio de ello, y a sabiendas que la empresa no gusta de los sindicatos, que no ve nada positivo en la negociación colectiva y, por ende, no fomenta en absoluto el ejercicio de la libertad sindical; no es claro que sea un deber del empleador “promover” tales derechos y, por lo tanto, no pueden- como se dijo- considerarse por sí mismas prácticas antisindicales.

**Quinto: *Constata práctica desleal en la negociación colectiva.-*** Que no obstante lo concluido en el motivo anterior, al apreciar el contexto fáctico temporal en que se comunicaron los documentos en cuestión y, en especial, a la forma en que se hizo llegar la información a los trabajadores, **se estima que el objetivo real de la empresa con estas comunicaciones era el amedrentamiento de los trabajadores en pleno proceso de negociación colectiva, a fin de incidir en el resultado de la misma y también en la suerte del sindicato.** Para fundar esta afirmación se han tenido presente las siguientes circunstancias:

- a. Las declaraciones de los propios testigos de la demandada (sra. Aburto, sra. Vilches y sr. Saieh) que reconocen que la información hecha llegar a los trabajadores no se limitó al sólo envío de un documento escrito, sino que

---

<sup>4</sup> Cfr. Dictamen DT N°2127 de 21 de abril de 1997, citado por Gamonal Contreras S, “*Derecho Colectivo del Trabajo*”, Lexis Nexis, 2002, p.351.

éste fue leído íntegramente (en voz alta) en las reuniones de tienda y los propios gerentes de distrito que atestiguaron reconocen haber ido a las tiendas a leer estos informativos y absolver preguntas o dudas al respecto. Esto evidencia una intensidad no compatible con la mera información objetiva, máxime encontrándose en pleno proceso de negociación colectiva, demostrando la empresa con ello un verdadero empeño en intervenir en el destino de la misma a través del amedrentamiento de los trabajadores.

- b. Las declaraciones de la testigo de la denunciante, Camila Cornejo, quien aseveró que cuando se empezó a hablar de contrato colectivo, “se puso un poco denso el ambiente” y se efectuaban reuniones con los trabajadores en que se les decía que tomaran en consideración todos los beneficios que la empresa otorgaba y que trataban de convencerlos de que era mucho más conveniente lo que ya otorgaba la empresa. Agrega que todo se agudizó cuando se presentó el contrato colectivo, y que la empresa (a través de los gerentes) inmediatamente comenzaron a hablar de la huelga y la daban como un hecho, manifestando además que la empresa no iba a ceder en nada a las peticiones del sindicato, cuestión que logró asustar a muchos trabajadores.
- c. La no justificación de la razón por la cual dicha información se difundió de un modo tan intenso. Según se alegó el objetivo era informar a trabajadores (jóvenes y desinformados) del proceso que estaban viviendo, sin embargo, para ello hubiese bastado la entrega del documento escrito sin el apoyo de la lectura en voz alta y todo el clima de relevancia y tiempo que se le dio al asunto. Tampoco se acreditó que los trabajadores hayan recurrido efectivamente a la empresa a realizar las preguntas que la denunciada sostiene. La sola aseveración de los gerentes en este sentido resulta insuficiente ya que la empresa se encontraba en una inmejorable posición de acreditar al menos un requerimiento de información proveniente de un trabajador. En todo caso, el tribunal estima que la empresa no está llamada a educar a sus trabajadores en estos temas, por muy incapaces y

desinformados que los crea, no sólo porque no ve el proceso de negociación colectivo como benéfico y adhiere a una postura antisindical, sino porque - como empleadora- representa a una parte interesada en el resultado de la negociación (y antagónica al sindicato) que incide en la incompatibilidad del rol de instructor pretendido.

- d. Los dichos del testigos de la denunciante, sr. Beltrán, quien refirió que un gerente de nombre Cristian Barra fue a dejar la información del proceso de negociación colectiva, y que junto les manifestada a los trabajadores que “tuvieran ojo con la huelga” y que “podían perder sus trabajos”.
- e. Los dichos del testigo sr. Besoain, quien señaló que el gerente de distrito hizo llegar información verbal a algunos baristas (Cristian Carrillo) para hablarles sobre los inconvenientes que tenía para ellos que participaran en la negociación o votara la huelga. También refiere el caso de una “barista” a la cual le dijeron que si seguía estando en el sindicato no iba poder ser supervisora (Loreto Yañez).
- f. Los tres correos electrónicos, aportados por la denunciante, de socios del sindicato que solicitan su desafiliación con urgencia, con fecha 13, 14 y 27 de abril, esto es, inmediatamente después de haber comenzado la comunicación de los informativos de la empresa referentes a la cuestión sindical.
- g. La circunstancia de no ser ésta la primera denuncia por práctica antisindical. En efecto, el oficio de la Dirección del trabajo informa sobre el registro de cuatro denuncias por prácticas antisindicales contra la denunciada desde el año 2009; y, en especial, por haberse constatado de las conclusiones jurídicas de la última fiscalización (del proceso administrativo 7890) realizada por la Inspección del trabajo, que de 7 trabajadores sindicalizados, cinco “señalaron en forma expresa la existencia de actos de injerencia y presiones para no integrarse al sindicato”, así se demuestra el empeño de la empresa en perturbar la actividad sindical.
- h. Los dichos del CEO de Starbucks, Howard Shultz (*“El manejo benévolo gerencial debería hacer a los sindicatos superfluos”*) y de la vocera de

la compañía, Tara Darrow (en orden a que la compañía estaba orgullosa de su tradición de comunicarse directamente con los empleados y no a través de sindicatos) en los sitios de internet citados por la denunciante en su libelo, que son de público conocimiento y evidencian la existencia de una clara política antisindical de la empresa, que es perfectamente compatible con la política sostenida de injerencia para hacer fracasar la negociación colectiva y evitar cualquier logro del sindicato. Dichas afirmaciones no fueron negadas por la demandada en su contestación y, si bien se alegó que corresponden al contexto de otros países, no debe desconocerse que parece razonable que la política esgrimida por estos personeros sea determinante en las relaciones de la filial en Chile.

- i. La respuesta de la empresa, dentro del proceso negociatorio, al petitorio del sindicato, que niega todas las solicitudes del pliego de peticiones, reduciendo el contrato a cinco puntos, rechazando incluso beneficios que actualmente otorga en forma individual, y negándose a una reajustabilidad mínima de los salarios, lo que evidencia una actitud de obstinación que propende únicamente al fracaso de la negociación, y a hacer realidad lo que ya se había adelantado por parte de algunos gerentes (según se acreditó con la testimonial de la denunciante) en orden a que la empresa no iba a ceder en nada y que iba a haber huelga.

Se configura entonces una práctica desleal en la negociación colectiva por una serie de conductas que constituyen un amedrentamiento causado por la empresa a través de la difusión de información y el modo en cómo ésta se pudo en conocimiento de los trabajadores, conforme a lo señalado en el art. 387 letra d) del código del Trabajo.

**Sexto: Alegaciones de la demandada.-** Que cabe descartar las alegaciones de la demandada para desvirtuar lo concluido precedentemente en orden a que

la información contenida en los documentos es objetiva, toda vez que demuestra, tal como se ha expuesto, una subjetividad explícita en orden a manifestar una postura antisindical de la empresa que privilegia las relaciones individuales por sobre las colectivas. No es de extrañar que la empresa las prefiera, por el contrario, desde antiguo los empleadores han defendido la individualización de las relaciones por cuanto potencian la desigualdad negocial existente entre las partes de un contrato de trabajo y pone a la empleadora en una cómoda situación de predominio y decisión. Por el contrario, las sociedades han evolucionado pensando en el elemento igualador de la libertad sindical a través de la negociación colectiva y del derecho de huelga, que operan como equilibradores de la relación de trabajo, y es por ello que, pese a que en un principio la libertad sindical fue perseguida como un delito, posteriormente fue tolerada y actualmente es promovida y considerada como un derecho fundamental del individuo y un estándar de democracia en el mundo. Naturalmente puede Starbucks pensar que no es la mejor vía para la resolución de los conflictos en su empresa, pero nuestro sistema jurídico ya ha hecho una opción por el respeto y promoción de la libertad sindical y esta juez debe atender a ese mandato.

Otro argumento, ligado al anterior, acusa una descontextualización por parte del sindicato de las frases en cuestión. Al respecto cabe señalar que no se observa tal situación, por el contrario, es el contexto el que determina que las expresiones contenidas en los documentos, y que ya han sido analizadas, sean consideradas una práctica antisindical. Tampoco se advierte una hipersensibilidad de la organización denunciante, por cuanto no es comparable la actitud de amedrentamiento de la empleadora, con cualquier expresión efectuada por el sindicato en su blog o en un correo, toda vez que la empresa posee una posición de privilegio y poder en la relación laboral que manifiesta una mayor intensidad y ha sido mucho más invasiva que cualquier comunicado que el sindicato haya podido realizar en relación a todos los trabajadores de la empresa. El blog citado por la demandada es un medio de

expresión e información que un trabajador puede elegir conocer o no, dependiendo de su interés, y mi relación laboral no depende de que yo actúe conforme a lo que quiere el sindicato. No se puede decir lo mismo de la parte patronal quien puede destinar todos sus recursos en hacer prevalecer su política antisindical, con un gran elemento a su favor desde que cuenta con la facultad de dirección que puede poner término a un contrato de trabajo y decide los ascensos. Es por ello que se debe tener una especial sensibilidad si se quiere respetar verdaderamente la libertad sindical.

Tampoco puede considerarse la alegación de que exista un porcentaje de sindicalización importante (del orden del 50%) en la empresa para acreditar que no existen prácticas antisindicales, primeramente dicho porcentaje no se ha acreditado y de la documental aportada por la propia denunciada se desprende que las solicitudes de desafiliación al sindicato han aumentado en el último tiempo, lo que se puede, buenamente, atribuir al resultado de los comunicados de la empresa, en forma que se ha expuesto, y no necesariamente al mal funcionamiento del sindicato.

Por último, el hecho de que la Inspección del Trabajo no se haya hecho parte en este proceso en nada merma el hecho de que se haya constatado una práctica antisindical por dicho organismo, y sólo quiere decir - tal como se desprende del oficio allegado- que no se hará parte, atendido que la empresa ofreció medidas reparatorias que la denunciante no aceptó. Al respecto valga señalar que el sólo hecho que exista un ofrecimiento de reparación no deja sin efecto la constatación efectuada por dicho organismo y que resulta coherente el rechazo por parte de la denunciante de las medidas ofrecidas, toda vez que, con anterioridad ya se habían aceptado medidas reparatorias y no hubo un resultado satisfactorio como se puede evidenciar de la presente contienda.

**Séptimo: *No dar espacio al sindicato en las reuniones de tienda.***- Que en cuanto a

la conducta imputada y no negada por la empresa relativa a dar espacios al sindicato en las reuniones de tienda de la empresa, se estima que ésta no es configurativa de práctica antisindical por cuanto no resulta claro si es exigible a la empleadora. En cuanto a que, por el contrario, la empresa ha hecho uso de estas reuniones para importunar la negociación, esto ya ha sido tomado en cuenta para la configuración de la conducta antisindical ya señalada.

**Octavo: *Conductas negadas por la empresa.***- Que la empresa ha negado las imputaciones efectuadas referentes a la actuación antisindical de los gerentes de la empresa y la consideración de la sindicalización para los efectos del ascenso y la renovación del contrato. Al respecto cabe señalar que por tratarse de un procedimiento de tutela de derechos fundamentales no se puede exigir un estándar de prueba completa, que no se exige en ningún procedimiento laboral, sino que se debe atender sólo a una prueba indiciaria.

**Noveno: *Comentarios y conductas antisindicales de los gerentes.***- Que para acreditar que los gerentes de la demandada, Mauricio Vilches, Beatriz Vilches, Francisco Saieh, Jazmina Pino, Macarena Gilí, Marcela Gómez y José Diego Rivera incurrieron en conductas antisindicales, la denunciante aportó además los siguientes elementos probatorios:

- a. La declaración de doña Camila Cornejo, trabajadora de la denunciada, quien señaló pormenorizadamente, muy serena y bien informada respecto de todo el proceso vivido al interior de la empresa con ocasión de la formación del sindicato y la negociación colectiva. Destaca la testigo la constante actitud antisindical de la empresa, manifestada a través de sus gerentes quienes desde un principio conversaban con los trabajadores para que no se afiliaran al sindicato, refiriendo a su gerente de tienda (Eduardo Luffer), quien le señalaba que no se le iba a dar un sí al sindicato y bromeaba con la huelga, cuestión que asustó a los “baristas”. También refiere que sus compañeros le comentaban que los

gerentes de distrito les advertían que no se fueran a huelga y describe la actuación de la empresa como una “mafia” que trataba de pesquisar a las personas que estaban más débiles o temerosas para convencerlas de que no votaran la huelga o que no la hicieran efectiva, amenazando con el despido, incluso llamándolos por teléfono. Agrega que su superior **José Diego Rivera** el día que se hizo efectiva la huelga le envió tres mensajes de texto a su teléfono móvil, señalando que la huelga no se había hecho efectiva y que tenía que presentarse a trabajar, cuestión que luego supo era totalmente falsa (en la audiencia de juicio se inspeccionó el teléfono celular de la testigo en donde se constató la recepción de los mensajes de texto aludidos en su declaración que señalaban como remitente a Diego Rivera).

- b. El testigo Gonzalo Beltrán declaró haber visto al gerente de tienda (Cristian Barra) con el gerente de distrito **Francisco Saieh** hablando con dos trabajadores sindicalizados que estaban en turno y que le estaban advirtiéndole que no se fueran a la huelga, esto en el mes de junio de este año.
- c. El testigo Felipe Besoain, declaró que tiene conocimiento que el gerente de distrito **Mauricio Vilches** se acercó a un trabajador de su tienda (Cristian Carrillo) para que no votara la huelga el día anterior que ésta fuera votada.
- d. Los documentos que dicen relación con los comunicados de la empresa que ya han sido analizados y que constituyen un indicio de la conducta y tendencia antisindical de la empresa.
- e. La constatación efectuada por la Inspección del Trabajo en las conclusiones de su fiscalización, en cuanto a la injerencia por parte de los gerentes, señalando que uno de los testigos (anónimo) acusó expresamente a doña **Beatriz Vilches** de hacer comentarios antisindicales.
- f. Carta del sindicato a doña Francisca Faralli denunciando actividades de injerencia de los gerentes, de fecha 19 de abril de 2011, sin una respuesta

acreditada por la empresa.

**Décimo: Conducta gerencial antisindical acreditada.-** Que los elementos aportados y mencionados en el motivo anterior constituyen indicios suficientes para tener por acreditado que los gerentes de distrito sres. Francisco Saieh, Mauricio Vilches, Beatriz Vilches y Jose Diego Rivera realizaron comentarios antisindicales e incurrieron en conductas abusivas, en su cargo de jefatura, tendientes a dificultar o hacer imposible la negociación colectiva que se realizaba en la empresa. En efecto, la ya analizada y constatada tendencia antisindical de la empresa que se expresa en los documentos y conductas referidas en los motivos anteriores constituye un indicio evidente que hace presumir que la empresa instruye a sus gerentes en orden aplacar la actividad sindical en su interior.

Específicamente, para el caso de Francisco Saieh, se toma en cuenta además su declaración testimonial que evidencia una actitud antisindical evidente al reconocer que retiró inconsultamente de la sección del diario mural perteneciente al sindicato un documento que, en sí, no tenía nada de ofensivo, grave o contrario a la política de Starbucks, manifestando con ello no tener ningún respeto por los derechos de la organización. Esta situación hace verosímil la imputación formulada en la demanda a su respecto de hacer circular comentarios atentatorios contra la libertad sindical y también calza con la declaración del testigo Beltrán quien afirmó haberlo visto conversando con trabajadores sindicalizados de su tienda, advirtiéndoles que no fueran a huelga, destacando los puntos negativos de ello.

En lo que respecta a Mauricio Vilches, al contexto antisindical ya referido, y que sirve de base para todas las conductas antisindicales constatadas, debe agregarse el testimonio del testigo Besoaín que le imputa haberse acercado al trabajador Cristian Carrillo el día anterior a que se votara la huelga para que no la votara, cuestión que sabe por ser el testigo de la misma tienda que el trabajador afectado. Esto sirve de base para estimar como ciertas las conductas

en orden a haber ejercido presión en varios trabajadores, preguntando sobre quién estaba sindicalizado. Por lo demás la empresa no presentó prueba de refutación de esta imputación específica.

En cuanto a Jose Diego Rivera, con la declaración de la testigo Cornejo, citada anteriormente y el contexto antisindical aludido precedentemente, se tienen por acreditados los comentarios hostiles sobre la sindicalización y la negociación colectiva que le fueron imputados en la denuncia. Baste señalar que resulta especialmente grave el envío de mensajes de texto a los trabajadores para que se reincorporen a sus trabajos en el contexto de una huelga votada, con información falsa y amedrentadora.

Por último respecto de Beatriz Vilches, quien sí compareció a estrados a efectuar descargos negando las imputaciones en su contra, se debe agregar que fue sindicada por un testigo en la fiscalización de la Inspección del Trabajo como una persona que realizaba comentarios antisindicales, que en su declaración reconoció haber “conversado” con el trabajador Joaquín González respecto de temas sindicales, habiendo quedado éste muy “sorprendido”, e igualmente reconoce haber instruido a los trabajadores conforme a lo que aparece en los comunicados de la empresa que, según ya se anotó, no son la información más objetiva a la que los trabajadores podían acceder. Estas situaciones acreditadas hacen verosímil la imputación efectuada por la denunciante en orden a que esta gerente manifestó a varios trabajadores que si se sindicalizaban no podrían ascender y que la inminente huelga sería un gasto irrecuperable y que tramitó personalmente la desafiliación de Joaquín González al sindicato. Su negación no se tomará en cuenta por cuanto no se apoya en otros medios de prueba y va contra el contexto antisindical que se ha acreditado. Por lo demás no fue clara en orden a explicar algunas afirmaciones de los comunicados que tenía a su cargo transmitir, percibiéndose como una persona no capacitada para efectuar la labor informativa que pretendió la empresa otorgarle. No logra en definitiva convencer al tribunal en orden a que los hechos que se le imputan

no pasaron, ni resulta razonable pretender que ella, atendido su cargo, pudo conversar en forma objetiva con los trabajadores sobre el tema sindical.

De esta manera se tiene que por cierto que estos gerentes efectuaron prácticas abusivas, tratando de convencer a los trabajadores de no unirse al proyecto y hacer fracasar el proceso de negociación, o al menos dificultarlo. Estas conductas se consideran graves por cuanto manifiestan una injerencia directa hecha valer por quien tiene las facultades de representar al empleador para los trabajadores, y además ostenta una relación bastante inmediata en su supervisión, estando en una situación privilegiada de poder que debe controlarse para que no se expanda a ámbitos que constituyen el legítimo ejercicio de un derecho fundamental. Por todo ello se condenará en forma separada a la práctica que se tuvo por acreditada a partir de los comunicados analizados precedentemente.

**Undécimo:** *Conductas no acreditadas.-* Que en cambio, no se configuraron indicios suficientes para acreditar que les haya cabido participación en las conductas antisindicales a los restantes gerentes denunciados, a saber, Jazmina Pino, Macarena Gilí y Marcela Gómez.

**Duodécimo:** *Negativa al ascenso del personal sindicalizado.-* Que con las conductas constitutivas de prácticas antisindicales y el contexto acreditado en los motivos anteriores, resulta totalmente plausible estimar que la empresa negaba los ascensos para los trabajadores sindicalizados, cuestión que según los testigos de la denunciante era una constante amenaza de parte de los gerentes de distrito, y que habría resultado de fácil refutación para la denunciada si hubiera traído algunos contratos de los partners sindicalizados que fueron ascendidos, según alega, desde que se tomó conocimiento de la nómina de afiliados al sindicato (11 de abril de 2011). No obstante la denunciada sólo incorporó

documental emanada de su propia parte que no está revestida de ninguna verosimilitud al no haber sido ratificada ni reconocida por los testigos de la empresa, quienes al ser preguntados por la situación no pudieron referir ni un solo caso de ascenso posterior a abril de 2011. Francisco Saieh señaló que no recuerda casos, Beatriz Vilches sólo reconoció que habían dos socios estaban “en entrenamiento” y Aburto refiere el caso de Grace Gaete de quien no recuerda si ocurrió en marzo o abril, y de quien la propia denuncia indica que la jefatura no conocía de su sindicalización. De este modo se tiene por acreditada una tercera conducta específica relativa a una desigualdad de trato para los trabajadores sindicalizados inmersos en una negociación, los que ven disminuidas sus oportunidades de ascenso en la empresa. Para apoyar esta conclusión se pueden citar además las declaraciones de los testigos de la denunciante (Cornejo, Beltrán y Besoain) en orden a que resultaba una común advertencia de los gerentes de distrito la imposibilidad del ascenso en razón de la sindicalización.

**Decimotercero:** Que no se tendrá por acreditado, en cambio la no suscripción de contratos indefinidos a ciertos trabajadores, toda vez que los indicios enunciados no logran convencer al tribunal de que efectivamente operó en algunos casos esta situación como una política de la empresa, o bien, se trató de algún caso especial. Faltó especificidad de la acusación para tenerla por constatada y además las testigos de la demandada dieron razones de cierta lógica de porqué no se procedió de esta manera, lo que hace relativizar los dichos del testigo Besoain en orden al caso que cita.

**Decimocuarto:** Que la restante prueba aportada por la denunciada, consistente en un fallo del primer Juzgado del Trabajo de Santiago que no tuvo por acreditado un despido antisindical, no se tomará en cuenta, toda vez que no dice mayor relación con el presente juicio en orden a refutar las conductas acá imputadas. Del mismo modo los documentos referidos a las cartas de despido por necesidades de la empresa y las renunciadas, no alteran en nada lo que viene

decidido por cuanto no inciden en las conductas constatadas y se dirigen a atacar indicios que han sido desechados.

Respecto de los correos electrónicos y cartas de trabajadores que manifiestan la intención de desafiliarse del sindicato, ello no puede más que constatarse como una consecuencia del amedrentamiento efectuado en el proceso de negociación colectiva que se ha establecido. Por lo mismo los listados de rotación del personal no serán considerados, toda vez que la rotación de los trabajadores en nada justifica las conductas establecidas. Los restantes correos y documentos nada aportan a las alegaciones de la denunciada de las cuales esta juez ya se ha hecho cargo, haciendo presente que el hecho de haber otorgado facilidades la empresa para la votación de la huelga no compensa las actuaciones que se han tenido por acreditadas.

**Decimoquinto:** Que tampoco se considerará lo alegado en estrados por la denunciante y señalado por un testigo relativo a la contratación excesiva de personal en los meses de enero y febrero de 2001, con el objeto de no tener que contratar trabajadores de reemplazo, por cuanto constituye un hecho nuevo que se trajo a la controversia en forma posterior a la contestación de la demanda y que imposibilita la defensa de la denunciada respecto de dicha imputación, al mismo tiempo que impide un adecuado conocimiento del asunto por parte del tribunal a la luz de los criterios de calidad de información y debido proceso.

Tampoco se tomará en cuenta como una conducta independiente el hecho de que se haya arrancado información del sindicato de la sección del diario mural que le correspondía, toda vez que ésta circunstancia ha sido ya tomada en cuenta para tener por acreditada la conducta gerencial en orden a la realización de actos de injerencia sindical.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en el artículo 1,6 y 19 N°16 y 19 de la Constitución Política de la República, art 4 Convenio OIT N°98 y arts. 387, 389, 420, 425 y siguientes, 454, 456, 485 y siguientes del código del trabajo, se declara:

- I. Que se acoge la denuncia de autos, sólo en cuanto se declara que la denunciada **Starbucks Coffee Chile S.A.** ha ejercido actos de amedrentamiento o fuerza moral en los trabajadores durante el proceso de negociación colectiva conforme al art. 387 letra d)- y, en consecuencia, se le condena a pagar una multa ascendente a **100 UTM**.
- II. Que además se condena a la denunciada a una multa de **100 UTM** por haber incurrido sus gerentes de distrito Francisco Saieh, Beatriz Vilches, Mauricio Vilches y José Diego Rivera en prácticas abusivas de sus facultades para dificultar o hacer imposible la negociación colectiva.
- III. Que también se condena a la denunciada a una multa de **100 UTM**, por haber incurrido en conductas discriminatorias al negar el asenso al personal sindicalizado, conforme a lo previsto en el art. 289, letra g del código del trabajo.
- IV. Que se ordena a Starbucks Coffee Chile S.A. a cesar las conductas de injerencia, absteniéndose en el futuro de realizar comunicados escritos referentes a la actividad sindical durante el proceso de negociación colectiva, bajo el apercibimiento de arresto del representante legal.
- V. Que también se ordenan las siguientes medidas reparatorias:
  - a. Instruir a la planta ejecutiva, gerentes distritales, gerentes de tiendas y supervisores, de todo el país, mediante una comunicación de la que se envíe copia a cada uno de los trabajadores de la empresa, sindicalizados o no, que se abstengan de realizar cualquier conducta que signifique, directa o indirectamente, interferir en el proceso de negociación colectiva;

