



**SEGUNDA SALA DE DERECHO CONSTITUCIONAL Y SOCIAL TRANSITORIA
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA**

CASACIÓN LABORAL N.º 27277-2019

AREQUIPA

**Indemnización por despido arbitrario y otros
PROCESO ORDINARIO-NLPT**

***Sumilla.** Para sancionar al trabajador con el despido, deberá acreditarse la existencia de una causa justa, siempre prevista en la ley y comprobada objetivamente por el empleador, la cual se conceptúa como la infracción del trabajador a los deberes esenciales que emanan del contrato, que hagan irrazonable la subsistencia de la relación laboral, entre otros supuestos detallados en la norma.*

Lima, dieciséis de agosto de dos mil veintidós

VISTA; la causa número veintisiete mil doscientos setenta y siete, guion dos mil diecinueve, guion **AREQUIPA**, en audiencia pública de la fecha, interviniendo como ponente la señora jueza suprema **Pinares Silva de Torre**, y producida la votación con arreglo a ley, se emite la siguiente sentencia:

MATERIA DEL RECURSO

Se trata del recurso de casación interpuesto por la parte demandada, **Caja Arequipa**, de veintiocho de agosto de dos mil diecinueve, de fojas ciento sesenta a ciento sesenta y siete, contra la **sentencia de vista** de ocho de agosto de dos mil diecinueve, de fojas ciento cuarenta a ciento cincuenta y cuatro, que **confirma la sentencia de primera instancia** de dieciséis de mayo de dos mil diecinueve, de fojas ciento cuatro a ciento quince, que declara **fundada** la demanda; en el proceso ordinario laboral seguido por la demandante, **Vanessa Ingeborg Cueva León**, sobre **indemnización por despido arbitrario y otros**.

CAUSAL DEL RECURSO

Mediante resolución de dieciséis de febrero de dos mil veintidós, de fojas sesenta y cuatro a sesenta y siete del cuaderno de casación, se declaró procedente el recurso interpuesto por la causal siguiente:



**SEGUNDA SALA DE DERECHO CONSTITUCIONAL Y SOCIAL TRANSITORIA
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA**

CASACIÓN LABORAL N.º 27277-2019

AREQUIPA

**Indemnización por despido arbitrario y otros
PROCESO ORDINARIO-NLPT**

- i) **Infracción normativa del literal a) del artículo 25 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo N.º 003-97-TR.***

Correspondiendo a esta Sala Suprema emitir pronunciamiento al respecto.

CONSIDERANDO

Primero.

- a) Demanda.** Mediante demanda de diecisiete de julio de dos mil dieciocho, de fojas treinta y dos a cuarenta y cinco, subsanado con escrito de veintiuno de agosto de dos mil dieciocho de fojas cincuenta, la demandante pretende el pago de indemnización por despido arbitrario en la suma de cuarenta y nueve mil doscientos con 00/100 soles (S/ 49 200.00).
- b) Sentencia de primera instancia.** El Juzgado de Trabajo Transitorio de la Corte Superior de Justicia de Arequipa, mediante sentencia de dieciséis de mayo de dos mil diecinueve, de fojas ciento cuatro a ciento quince, declaró **fundada** la demanda, argumentando que las faltas imputadas no se habrían configurado, motivo por el cual dispone el pago de la suma de cincuenta mil ciento sesenta con 00/100 soles (S/ 50,160.00) por indemnización por despido arbitrario.
- c) Sentencia de segunda instancia.** La Tercera Sala Laboral de la citada Corte Superior de Justicia, mediante sentencia de vista de ocho de agosto de dos mil diecinueve, de fojas ciento cuarenta a ciento cincuenta y cuatro, **confirma** la sentencia que declara **fundada** la demanda,



**SEGUNDA SALA DE DERECHO CONSTITUCIONAL Y SOCIAL TRANSITORIA
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA**

CASACIÓN LABORAL N.º 27277-2019

AREQUIPA

**Indemnización por despido arbitrario y otros
PROCESO ORDINARIO-NLPT**

considerando que la demandada ha imputado a la actora la comisión de faltas graves consistentes en el incumplimiento de funciones u obligaciones no previstas en su ordenamiento interno como tales, produciéndose así una afectación al principio de tipicidad por no contarse con una norma interna previa.

Delimitación del objeto de pronunciamiento

Segundo. Conforme a la causal de infracción normativa declarada procedente, el análisis debe circunscribirse a determinar si se ha infringido el literal a) del artículo 25 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo N.º 003-97-TR, referido a la falta grave cometida por el incumplimiento de las obligaciones de trabajo que supone el quebrantamiento de la buena fe laboral.

Sobre la causal material declarada procedente

Tercero. La causal de orden material declarada procedente se encuentra referida a la infracción normativa del literal a) del artículo 25 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo N.º 003-97-TR, disposición que regula lo siguiente:

“Artículo 25.- Falta grave es la infracción por el trabajador de los deberes esenciales que emanan del contrato, de tal índole, que haga irrazonable la subsistencia de la relación. Son faltas graves: (...)

*a) **El incumplimiento de las obligaciones de trabajo que supone el quebrantamiento de la buena fe laboral**, la reiterada resistencia a las órdenes relacionadas con las labores, la reiterada paralización intempestiva de labores y la inobservancia del Reglamento Interno de Trabajo o del Reglamento de Seguridad e Higiene Industrial, aprobados o expedidos, según corresponda, por la autoridad competente que revistan gravedad. (...).”*

Sobre la falta grave



**SEGUNDA SALA DE DERECHO CONSTITUCIONAL Y SOCIAL TRANSITORIA
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA**

CASACIÓN LABORAL N.º 27277-2019

AREQUIPA

**Indemnización por despido arbitrario y otros
PROCESO ORDINARIO-NLPT**

Cuarto. El referido artículo 25 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 728, sostiene que la falta grave constituye una infracción por el trabajador a los deberes esenciales que emanan del contrato, de tal índole que haga irrazonable la continuidad laboral. Así, la gravedad de la infracción supone: “(...) *una lesión irreversible al vínculo laboral, producida por acto doloso o culposo del trabajador que hace imposible o indeseable la subsistencia de la relación laboral (...)*”¹ y, además: “(...) *es consustancial al concepto; el adjetivo se enlaza de modo tan inseparable al sustantivo que, en realidad, forman un solo vocablo, una palabra compuesta: falta grave*”².

Por otra parte, la gravedad debe configurarse de manera inmediata para justificar la extinción del vínculo laboral; sin embargo, en “(...) *algunas ocasiones deriva de su reiteración, es decir que aisladamente considerada una conducta no puede reputarse grave, pero apreciada como conducta permanente en el tiempo sí se configura la gravedad (...)*”³.

Quinto. La falta grave se define en relación con las obligaciones que tiene el trabajador respecto del empleador, y se caracteriza por ser una conducta contraria a la que se deriva del cumplimiento cabal de aquellas⁴. Para que se configure la falta grave, debe provenir de una actividad personal del trabajador cometida por éste y que haga irrazonable la subsistencia de la relación laboral entre el empleador y el trabajador.

Sexto. Del mismo modo, la buena fe laboral se puede definir como un principio, es decir, como una de las premisas que nuestro ordenamiento jurídico ha

¹ PASCO COSMÓPOLIS, Citado por BLANCAS BUSTAMANTE, Carlos. “El Despido en el Derecho Laboral Peruano”. Jurista Editores E.I.R.L. marzo 2013, página 194.

² *Ibidem*.

³ QUISPE CHÁVEZ, Gustavo y MESINAS MONTERO, Federico, En “El Despido en la jurisprudencia judicial y constitucional”. Gaceta Jurídica S.A. Primera Edición. Enero 2009, página 23.

⁴ BLANCAS BUSTAMANTE, Carlos. “El despido en el derecho laboral peruano”, Jurista Editores. Tercera Edición, 2013, p. 193.



**SEGUNDA SALA DE DERECHO CONSTITUCIONAL Y SOCIAL TRANSITORIA
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA**

CASACIÓN LABORAL N.º 27277-2019

AREQUIPA

**Indemnización por despido arbitrario y otros
PROCESO ORDINARIO-NLPT**

adoptado con el objeto de que sirva a manera de guía, directriz y criterio de conducta de las partes contractuales. En efecto, la buena fe se configura, respecto del derecho laboral, como su base axiológica, a modo de principio fundamental que lo informa y que, por tanto, queda plasmado en sus diversas normas, ya sea explícita o implícitamente⁵.

Asimismo, la buena fe laboral, implícitamente contempla **la relación de confianza** que debe haber entre el trabajador y el empleador, pues ambos esperan que se cumplan con las obligaciones que emanan del contrato de trabajo; es así, que el empleador espera que el trabajador cumpla cabalmente con sus funciones, así como el trabajador espera que su empleador cumpla con sus obligaciones laborales. Por lo tanto, este conjunto de **deberes recíprocos** emanados del espíritu de colaboración y confianza que caracteriza a la relación laboral, representan la esencia de la buena fe laboral.

Sétimo. De esta forma, las obligaciones asumidas por las partes (trabajador y empleador), no se limitan únicamente a las pactadas en el contrato escrito, sino que las mismas derivan también de las disposiciones normativas que la regulen. De allí que, no resulte extraña la redacción del artículo 25 del Decreto Supremo N.º 003-97-TR, cuando prevé que constituye falta grave aquella infracción por parte del trabajador de los deberes esenciales que emanan del contrato de trabajo, entendiéndose por tal no solo a las obligaciones taxativamente previstas en aquél, sino a todos aquellos “[...] *deberes centrales del trabajador, tales como el deber de poner a disposición del empleador su fuerza de trabajo en el marco de obediencia, buena fe y diligencia*”⁶.

⁵ PLA RODRÍGUEZ, citado por TOYAMA MIYAGUSUKU, Jorge. “El derecho individual del trabajo en el Perú” Lima: Editorial Gaceta Jurídica, pp. 515.

⁶ ARCE ORTIZ, Elmer. Derecho del Trabajo en el Perú. Desafíos y Deficiencias. Palestra Editores. Lima 2008. Primera Edición. página 524.



**SEGUNDA SALA DE DERECHO CONSTITUCIONAL Y SOCIAL TRANSITORIA
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA**

CASACIÓN LABORAL N.º 27277-2019

AREQUIPA

**Indemnización por despido arbitrario y otros
PROCESO ORDINARIO-NLPT**

En ese sentido, la tipificación de la falta grave contenida en el literal a) del artículo 25 del Decreto Supremo N.º 003-97-TR, complementa la acción principal: *“El incumplimiento de las obligaciones de trabajo”* con la frase *“que supone el quebrantamiento de la buena fe laboral”*, por lo que, no basta que se produzca un incumplimiento, sino que esa omisión rompa la confianza depositada, anulando las expectativas puestas en el trabajo encargado y haga que la relación laboral se torne insostenible, no siendo necesariamente relevante -según cada caso concreto- que el incumplimiento ocasione algún perjuicio al empleador, desde que lo sancionable es el incumplimiento de las obligaciones de trabajo que suponga el quebrantamiento de la buena fe laboral, siendo esto último lo que califica de lesivo al comportamiento del trabajador, dando lugar a la imposición de una sanción.

Solución del caso concreto

Octavo. En el presente caso, la parte recurrente refiere que: i) En mérito a los literales a) y c) del artículo 6.2. del Reglamento Interno de Trabajo, la demandante tenía la obligación de conocer y cumplir con el Manual de Funciones, así como las políticas, reglamentos, procedimientos, guías, directrices, memorandos, etc. Y cualquier otro documento que regula la forma de ejecutar sus funciones, es decir, era obligación de la demandante el cumplimiento del Manual de Organización y Funciones y Manual de Procedimiento de Abastecimiento de Efectivo para Agencias y Cajeros Automáticos; y ii) La infracción normativa se configura cuando la Sala a pesar de consignar que dentro del procedimiento de abastecimiento de efectivo para agencias y cajeros automáticos se encuentra la obligación de realizar el cuadro de efectivo, ello no genera la obligación de reportar las diferencias encontradas en los ATMs.



**SEGUNDA SALA DE DERECHO CONSTITUCIONAL Y SOCIAL TRANSITORIA
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA**

CASACIÓN LABORAL N.º 27277-2019

AREQUIPA

**Indemnización por despido arbitrario y otros
PROCESO ORDINARIO-NLPT**

Noveno. Revisado el documento denominado “CAJA-AQP-006-2018-ALEG/LAB”, de folios tres a seis, se verifica que a la parte demandante se le imputa la siguiente falta:

“Con fecha 04 de febrero de 2018 se realizaron 131 operaciones fraudulentas en nuestros Cajeros Automáticos (ATM 79 Mayta Cápac, ATM116 Guardia Civil ATM 55 Presto y ATM 60 Umachiri), los cuales luego de ser manipulados, dispensaron sumas de dinero por montos superiores a los debitados de las cuentas de ahorros de los delincuentes. Es importante señalar que estos hechos han sido detectados el 28 de febrero de 2018, por personal técnico de la Gerencia de Tecnología de la Información y del Departamento de Prevención de Fraudes e Inspectoría de la Caja y son los días 08 y 09 de marzo de 2018 que se identificó un faltante de efectivo por un monto total de S/. 379,680.00 soles, producto de las referidas operaciones”

Asimismo refiere que la parte demandante habría incumplido de manera consecutiva con las siguientes funciones:

- “1. Incumplimiento de la función de cuadro de efectivo en ATMs en Puntos Neutros de la institución (...)*
- 2. Omisión de reportar diferencias detectadas en ATMs (...)”*

Aunado a ello, mediante el documento denominado “CAJA-AQP-017-2018-ALEG/LAB”, de folios veinticuatro a veinticinco, la empresa demandada le informa a la parte demandante que, ha incurrido en la comisión de falta grave laboral tipificada en el literal a) del artículo 25 del Decreto Supremo N.º 003-97-TR, por lo que, ha sido despedida de su puesto de trabajo.

Décimo. Por tanto, el fondo controvertido en el presente caso, está dirigido a verificar si la demandante incurrió en la falta grave imputada por la empresa demandada, lo cual culminó con el despido de su puesto de trabajo; para ello, se tiene que verificar el hecho imputado y si estaba dentro de las obligaciones de la trabajadora observar su cumplimiento.

Así se tiene que, el hecho investigado aconteció el cuatro de febrero de dos mil dieciocho, cuando se realizaron ciento treinta y una operaciones fraudulentas en



**SEGUNDA SALA DE DERECHO CONSTITUCIONAL Y SOCIAL TRANSITORIA
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA**

CASACIÓN LABORAL N.º 27277-2019

AREQUIPA

**Indemnización por despido arbitrario y otros
PROCESO ORDINARIO-NLPT**

los cajeros automáticos, y conforme a lo indicado, la demandante habría incumplido con su función de cuadro de efectivo en ATMs en puntos neutros, y la omisión de reportar diferencias detectadas en los mismos. Revisados los documentos denominados CAJA-AQP-006-2018-ALEG/LAB y CAJA-AQP-017-2018-ALEG/LAB, la empresa demandada refiere que las obligaciones incumplidas estarían contempladas taxativamente en su normatividad interna, esto es, “El procedimiento de efectivo para las agencias y cajeros automáticos” de fojas veintiocho a treinta y uno/vuelta, y el “Manual de Organización y Funciones del asistente de ATM y administración de tarjetas” de fojas veintisiete a veintisiete.

Undécimo. Se advierte que, solo se analizará el documento denominado “El procedimiento de efectivo para las agencias y cajeros automáticos”, de veintisiete de noviembre de dos mil diecisiete, pues el “Manual de Organización y Funciones del asistente de ATM y administración de tarjetas”, de catorce de febrero de dos mil dieciocho, no puede ser aplicado dado que el hecho investigado data del cuatro de febrero de dos mil dieciocho, y el abastecimiento de los cajeros siniestrados ocurrieron el cinco y seis de febrero de dos mil dieciocho, conforme a lo detallado en fojas trece y catorce.

Del documento denominado “El procedimiento de efectivo para las agencias y cajeros automáticos” se aprecia que no existe un área a cargo del monitoreo y control de ATM neutros, pues el documento analizado explica el procedimiento que se sigue para el abastecimiento de cajeros automáticos, el cual se encuentra a cargo de diversos responsables para su cumplimiento, lo cual se corrobora con lo indicado por la parte demandante en la “Entrevista – siniestros de ATMs” de veintiocho de marzo de dos mil dieciocho, de fojas siete a catorce:

“1. ¿Quién es el responsable de realizar el monitoreo y control de ATM Neutros en el área de Operaciones? ¿En qué consiste este monitoreo y/o control?”



**SEGUNDA SALA DE DERECHO CONSTITUCIONAL Y SOCIAL TRANSITORIA
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA**

CASACIÓN LABORAL N.º 27277-2019

AREQUIPA

**Indemnización por despido arbitrario y otros
PROCESO ORDINARIO-NLPT**

*En Operaciones no hay responsables el monitoreo y control de ATM
El abastecimiento lo ve Caja General con HERMES
El Monitoreo de Funcionamiento lo realiza TI- Infraestructura: Jean Carlo Zamudio,
Albert Cervantes.”*

Asimismo, del numeral 3.2.6. del referido procedimiento indica que es una obligación del asistente de soporte: “De existir diferencias en el abastecimiento del ATM revisar y ejecutar la regularización del sobrante o faltante en el sistema”, no apreciándose un plazo para reportar las diferencias detectadas en los ATM’s, es así que a la pregunta 3), respecto a si existe algún procedimiento para efectuar el cuadro del ATM en puntos neutros, la trabajadora respondió:

*“(...) Antes (SORFY) reportábamos las diferencias y teníamos un plazo de 30 días para regularizar.
Cuando salió el BANTOTAL no había forma de ver las diferencias. Después de un año o dos, poco a poco fuimos armando este reporte, para tener donde confirmar los faltantes.
No es un reporte que tenga que cuadrarlo diariamente, solo se revisa cuando se reciben reclamos sobre faltantes (...).”*

Duodécimo. En la audiencia de vista de la causa, la abogada de la parte recurrente, indicó que teniendo en cuenta la experiencia laboral de la trabajadora en la empresa demandada, esta tenía conocimiento de las obligaciones de su puesto de trabajo; asimismo se tiene el Memorando N.º S-0498-2018/APER-P de tres de abril de dos mil dieciocho, de fojas sesenta y ocho a sesenta y nueve, en el cual se sanciona a la trabajadora con suspensión de siete días sin goce de haber, por el “abastecimiento incorrecto del ATM”, por no haber revisado la información consignada en el arqueo la cual debía coincidir con los contadores y habilitaciones recibidas, de un hecho ocurrido el treinta y uno de mayo de dos mil diecisiete. Al respecto este colegiado supremo indica que, el despido es una lesión irreversible al vínculo laboral, por lo que, para su configuración es necesario constatar objetivamente la comisión de la falta grave alegada, la cual debe estar claramente normada, pues caso contrario se estaría



**SEGUNDA SALA DE DERECHO CONSTITUCIONAL Y SOCIAL TRANSITORIA
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA**

CASACIÓN LABORAL N.º 27277-2019

AREQUIPA

**Indemnización por despido arbitrario y otros
PROCESO ORDINARIO-NLPT**

amparando una facultad sancionadora desproporcionada por parte del empleador.

Décimo tercero. Sin embargo, revisadas las pruebas admitidas y lo manifestado por las partes procesales, no se puede identificar concretamente que la función de cuadro de efectivo en ATMs en puntos neutros de la institución, sea atribuida exclusivamente a la demandante atendiendo al cargo desempeñado, pues como se indicó precedentemente sólo se procedía si se identificaba diferencias en el abastecimiento del mismo, lo cual era informado por el auxiliar de manejo de efectivo; aunado a ello, se advierte que, no se contaba con un plazo establecido para reportar las diferencias detectadas en ATMs, lo cual se verifica del propio manual, así como lo referido por la trabajadora. En consecuencia, no se puede imputar fehacientemente la responsabilidad de la falta atribuida a la parte demandante, mucho menos alegar que es una obligación conocida por esta en base a su experiencia laboral, siendo responsabilidad de la empresa contratante el establecer claramente las obligaciones que deben cumplir sus trabajadores en la relación laboral, y que en caso de incumplimiento serían sancionados como falta grave plausible de despido, máxime si han detectado hechos no previstos en su reglamentación interna y que por su envergadura deben ser normados.

Décimo cuarto. Finalmente, la Sala Superior no ha vulnerado el literal a) del artículo 25 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por el Decreto Supremo N.º 003-97-TR, correspondiendo declarar **infundado** el recurso casatorio.

Por estas consideraciones, la Segunda Sala de Derecho Constitucional y Social Transitoria de la Corte Suprema de Justicia de la República:



**SEGUNDA SALA DE DERECHO CONSTITUCIONAL Y SOCIAL TRANSITORIA
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA**

CASACIÓN LABORAL N.º 27277-2019

AREQUIPA

**Indemnización por despido arbitrario y otros
PROCESO ORDINARIO-NLPT**

HA RESUELTO:

1. Declarar **INFUNDADO** el recurso de casación interpuesto por la parte demandada, **Caja Arequipa**, de veintiocho de agosto de dos mil diecinueve, de fojas ciento sesenta a ciento sesenta y siete.
2. **NO CASAR** la **sentencia de vista** de ocho de agosto de dos mil diecinueve, de fojas ciento cuarenta a ciento cincuenta y cuatro.
3. **DISPONER** la publicación del texto de la presente resolución en el Diario Oficial "*El Peruano*" conforme a lo dispuesto en el artículo 41 de la Ley N.º 29497, Nueva Ley Procesal del Trabajo.
4. **NOTIFICAR** la presente sentencia a las partes procesales pertinentes del proceso ordinario laboral sobre indemnización por despido arbitrario y otros.

S.S.

ARÉVALO VELA

MALCA GUAYLUPO

PINARES SILVA DE TORRE

ATO ALVARADO

CARLOS CASAS

vmchr/lvc