



Departamento Jurídico y Fiscalía  
Unidad de Pronunciamientos,  
Innovación y Estudios Laborales  
E 231850 (1681) 2021

ORDINARIO N°: 503 /

**ACTUACIÓN:**

Aplica doctrina.

**MATERIA:**

Contrato Individual. Cláusulas. Especificación de funciones.

**RESUMEN:**

No se ajusta a derecho el cargo denominado "Operador de tienda", conforme al contenido expuesto en el presente informe, al no otorgar un mínimo de certeza a los trabajadores acerca de las labores a realizar en los supermercados.

**ANTECEDENTES:**

1. Respuesta a correo electrónico remitiendo antecedentes de fecha 29.10.2021 de doña [REDACTED]
2. Correo electrónico remitiendo antecedentes de empleador de 07.02.2022.
3. Respuesta a Traslado conferido al empleador, de fecha 07.02.2022.
4. Ord. N°116 de 20.01.2022 de Jefa de Unidad de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales
5. Instrucciones de 29.12.2021 y 23.03.2022 de Jefa de Unidad de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales.
6. Ord. N°1175 de 15.12.2021 de Inspectora Provincial del Trabajo BíoBío.
7. Presentación de 14.12.2021 de Federación Nacional de Sindicatos Unimarc.

SANTIAGO, 30 MAR 2022

DE: JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO Y FISCAL  
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

A: DOÑA [REDACTED]  
PRESIDENTA DE LA FEDERACIÓN NACIONAL DE  
SINDICATOS UNIMARC  
[REDACTED]

Mediante presentación señalada en el Ant.7), se ha solicitado un pronunciamiento de este Servicio, a fin de determinar la legalidad de las cláusulas contenidas en el anexo de contrato emitido por el empleador Rendic Hermanos S.A, y su validez en conformidad a lo dispuesto en el Art. 10 N°3 del Código del Trabajo, que en rigor, agrega a los contratos de trabajo de sus dependientes la conformación del cargo “operador de tienda” y las distintas obligaciones que derivan de dicho anexo de contrato.

Agrega el organismo recurrente, que las cláusulas SEGUNDA Y TERCERA del anexo carecen de relación entre sus elementos de formación, pudiendo abarcar todas y cada una de las faenas realizadas en dependencias de supermercados, generando en consecuencia, un menoscabo a los trabajadores, quienes estarían obligados a ejecutar diferentes labores no contempladas en sus respectivos contratos de trabajo.

De la presentación anterior este Servicio, en garantía del principio de bilateralidad de los intervinientes, confirió traslado al empleador mediante documento del Ant.4), recibándose respuesta con fecha 07.02.2022. Al efecto, el empleador señala que los anexos de contratos de trabajo en que se describe la función de operador de tienda cumplen a cabalidad con lo señalado en el artículo 10 N°3 del Código del Trabajo y que, de no estar de acuerdo con su contenido en concreto, son los Tribunales de Justicia los llamados a resolver la controversia.

Señala que el cargo “Operador de tienda”, “Operador sala venta” y “operador de producción” (cargos base) comenzó el año 2019 y tuvo por fundamento ordenar los cargos y funciones que se desempeñan en el supermercado, atendido las nuevas conductas de compra de los clientes, cuidado del medio ambiente, certeza y claridad sobre las labores desempeñadas, aumento del pago con tarjeta bancaria por sobre el efectivo, modernización de productos y servicios como son verduras y/o frutas empacadas, maquinaria que apoya el trabajo en góndolas particularmente en tema de fleje, aumento de radiofrecuencia, entre otras variables.

Finalmente, aducen que no es efectivo que los trabajadores realicen funciones no descritas en sus respectivos contratos y/o anexos, toda vez que la firma de estos documentos incluyendo las nuevas funciones tiene el carácter de voluntario, siempre contando con el respectivo acuerdo de las partes.

Señalado lo anterior, cúpleme informar a Ud., lo siguiente:

El artículo 10 N°3 del Código del Trabajo dispone:

*“El contrato de trabajo debe contener, a lo menos, las siguientes estipulaciones:*

*3. determinación de la naturaleza de los servicios y del lugar o ciudad en que hayan de prestarse.*

*El contrato podrá señalar dos o más funciones específicas, sean éstas alternativas o complementarias;”.*

Este Servicio ha señalado que de la norma legal antes transcrita se infiere que el contrato de trabajo, entre otras cláusulas y menciones obligatorias, debe establecer la naturaleza de los servicios prestados, así como el lugar o ciudad en que hayan de ejecutarse, permitiendo acordar dos o más funciones específicas, las cuales podrán ser alternativas o complementarias.

En relación a este tipo de cláusulas la Dirección del Trabajo ha concluido que ellas tienen como objetivo fundamental otorgar certeza y seguridad jurídica, no sólo al trabajador, sino que también al empleador, pues en la medida que ambas partes de la relación laboral conozcan con certeza las funciones a las cuales se compromete el dependiente, el lugar en que deberá desempeñarlas, la retribución económica por esos servicios y la duración y distribución del tiempo que se ocupará en las mismas, se cumplirá con el principio de certeza y seguridad inmanente en toda la legislación laboral.

En efecto, la jurisprudencia administrativa de este Servicio contenida, entre otros, en Dictamen N°3012/56 de 17.07.08 ha señalado que: *“En reiteradas oportunidades esta Dirección se ha referido a esta materia, pronunciándose en el sentido de una de las finalidades del artículo 10 del Código del Trabajo es imprimirle certeza y seguridad jurídica a la relación laboral, de tal suerte que el trabajador debe conocer cabalmente los términos básicos de su contratación, esto es, a lo menos, la persona de su empleador, lugar de desempeño, naturaleza de sus funciones, remuneración y jornada de trabajo. (Dictamen N°1470/70 de 18.04.2001)”.*

A su vez, mediante Dictamen N°2790/133 de 05.03.95, este Servicio ha sostenido, respecto a la norma en análisis, que la determinación de los servicios debe ser entendida en el sentido de establecer o consignar en forma clara y precisa el trabajo específico para el cual ha sido contratado el dependiente.

En consecuencia, el conocimiento de la naturaleza de los servicios contratados es fundamental para todo trabajador, ya que de esta forma puede encauzar el desarrollo de sus tareas y, de este modo, no se expone a ser objeto de una medida disciplinaria como el despido por incumplimiento de sus obligaciones. (Ord. N°1722 de 25.06.2021).

Por otra parte, el actual texto del N°3 del artículo 10 del Código del Trabajo, fue establecido por la Ley N°19.759. Atendiendo a la historia fidedigna de esta norma legal, se observa que en el Segundo Informe de la Comisión de Trabajo del Senado, página 19, el Honorable Senador Sr. Boeninger expresó que: *“no ve riesgos en utilizar la expresión <<específicas>>, ya que siempre las funciones tienen una especificidad. El texto N°4 en análisis, en el sentido de que puedan contemplarse dos o más funciones específicas, es un muy buen equilibrio para evitar la arbitrariedad contra el trabajador y para permitir la flexibilidad de una empresa contemporánea. La señora Director del Trabajo hizo presente que la norma que propuso el Ejecutivo tiene una dimensión protectora, pero también una flexibilizadora. Se busca resguardar el*

*concepto <servicio>, que es más amplio que el de <función>, pero se permite la especificación de funciones”.*

Por su parte, en el mensaje presidencial de la Ley N°19.579 de fecha 16.11.2000, Mensaje al Senado N°136-343, en Sesión 13, Legislatura 343, señala que uno de los objetivos del proyecto de ley es introducir nuevas modalidades de contratación, y que: *“Se busca, pues, una regulación que establezca normas claras, que incentiven la contratación, pero que otorguen efectiva protección social a quienes contribuyen a generar los bienes y servicios”.*

De esta forma, el propósito al legislar en la materia, fue favorecer la modernización de las formas contractuales de la relación laboral, adecuándolas a las transformaciones que ha tenido la organización del trabajo moderna, para lo cual se flexibilizó la posibilidad de pactar en el contrato de trabajo múltiples funciones, resguardando un equilibrio al proteger la necesaria certeza del servicio que se obliga a prestar el trabajador. En otras palabras, la Ley N°19.759 permitió flexibilizar funciones, permitiendo incorporar en el contrato de trabajo dos o más funciones específicas, sean estas alternativas o complementarias, pero tal impulso de acomodación no alcanzó a la naturaleza del servicio a desempeñar.

Ahora bien, el empleador al momento de evacuar traslado, y al explicar la nueva función de “operador de tienda” incluida en los anexos, dio cuenta de labores a realizar que no comparten la misma naturaleza, desde que el trabajador se obliga a prestar servicios en atención de clientes, reposición de mercadería, preparar pedidos e incluso en bodegas.

Un asunto distinto es la multiplicidad de funciones que se permite pactar al empleador y trabajador, según lo dispuesto en el N°3 del artículo 10 del Código del Trabajo ya citado. Al interpretar esta disposición normativa, la doctrina de este Servicio contenida en Dictamen N°2790/133 de 05.03.1995, ha sostenido que: *“De acuerdo a la misma jurisprudencia, el legislador exige conocer con exactitud y sin lugar a dudas la labor o servicio que el dependiente se obliga a ejecutar para el respectivo empleador, sin que ello importe pormenorizar todas las tareas que involucran los servicios contratados, puesto que de acuerdo con el artículo 1546 del Código Civil, todo contrato debe ejecutarse de buena fe, y por consiguiente, obliga no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación o que por ley o la costumbre le pertenecen.*

*Al respecto, es preciso considerar que estas disposiciones obedecen a la intención del legislador de que el dependiente conozca con certeza el o los servicios que deberá prestar, en términos de evitar que en este aspecto quede sujeto al arbitrio del empleador”.*

Aplicando la anterior interpretación, precisamente al rubro de los supermercados, la doctrina de este Servicio a través de Ord. N°47 de 06.01.2017, estableció lo siguiente : *“Tanto del análisis de la doctrina vigente precitada, como de las conclusiones de los informes de exposición de las fiscalizaciones realizadas, es posible determinar que respecto de los trabajadores contratados por la empresa en calidad de operarios de sala, a quienes se les pretende modificar el contrato de trabajo, no se cumple con las exigencias establecidas por el legislador, pues tanto de*

*las funciones establecidas en el contrato, como de las efectivamente realizadas, no es posible definir cuáles son específicas, por cuanto ellos deben desarrollar una multiplicidad de labores, que impide terminar cuál es su labor con precisión.*

*Tampoco la mutiplicidad de funciones pactadas, cumple con el concepto de ser alternativas o complementarias, dado que las labores establecidas en el contrato son tan variadas, que no es posible precisar cuáles serían las alternativas y cuales las complementarias, a modo ejemplar, no podemos decir que las labores de aseo y mantención son complementarias a las de hornear, trozar, moler todo tipo de perecibles.*

*Si bien es cierto, el reglamento interno de la empresa define el cargo de operador de sala, esta descripción es muy amplia, pudiendo abarcar el sinnúmero de labores que se pueden llevar a cabo en una sala de ventas, como las de un supermercado”.*

También, la jurisprudencia ha precisado lo que debe entenderse por funciones específicas, alternativas o complementarias, según el Dictamen N°2702/66 de 10.07.2003, el cual indicó que: “Acorde a lo expuesto en párrafos que anteceden, es posible sostener que para los fines previstos en el artículo 10 N°3 antes transcrito, por la expresión “funciones específicas” debe entenderse aquellas que son propias del trabajo para el cual fue contratado el dependiente y que las caracteriza y distingue de otras labores. Por su parte, por “funciones alternativas” deberá entenderse que son dos o más funciones específicas convenidas, las cuales pueden realizarse primero unas y luego otras, repitiéndolas sucesivamente. Finalmente, las “funciones complementarias” serán aquellas que estando expresamente convenidas sirven para completar o perfeccionar la o las funciones específicas encomendadas”.

De este modo, este Servicio ha concluido que las relaciones de trabajo prolíficas en establecer multiplicidad de labores de variada índole, también afectan a la especificidad requerida acerca de las funciones a realizar, efecto que por consiguiente será perjudicial para la necesaria certeza que se pretende brindar al trabajador.

En el caso concreto, como se dijo, la función “operador de tienda” incluida en los anexos, da cuenta de labores que no comparten la misma naturaleza, desde que el trabajador se obliga a prestar servicios en atención de clientes, reposición de mercadería, preparar pedidos e incluso en bodegas, entre otras, que de tal modo resultan ser muy variadas para entender la existencia de funciones específicas a desarrollar, aun cuando éstas se encuentren explicitadas una a una en el contrato de trabajo.

En ese sentido, este Servicio dentro del ámbito de sus facultades, pronunciándose sobre estipulaciones referidas a las labores señaladas en los contratos de trabajo, ha sostenido que no se ajustan a derecho cláusulas genéricas o amplias que podrían dejar al arbitrio del empleador las labores a desarrollar, o bien, que señalen funciones indeterminadas o cualquiera otra que no otorgue certeza al dependiente de las tareas específicas que se obliga a realizar para obtener el pago de su remuneración. (Ord. N°3677 de 10.08.2017).

En consecuencia, de conformidad a lo expuesto, disposiciones legales y jurisprudencia administrativa citadas, cumpla con informar a Ud. que, no se ajusta a derecho el cargo denominado "Operador de tienda", conforme al contenido expuesto en el presente informe, al no otorgar un mínimo de certeza a los trabajadores acerca de las labores a realizar en los supermercados.

Saluda atentamente a Ud.,



**JUAN DAVID TERRAZAS PONCE**  
**ABOGADO**  
**JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO Y FISCAL**  
**DIRECCIÓN DEL TRABAJO**

**LBP/EZD**

**Distribución:**

- Partes
- Jurídico