



Departamento Jurídico y Fiscalía  
Unidad de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales  
E. 88788(858) 2021

629

ORDINARIO N°: \_\_\_\_\_

ACTUACIÓN: Aplica doctrina.

**MATERIA:** Contrato de teleoperadores. Comisiones. Anexo de contrato de trabajo.

**RESUMEN:**

- 1) En los anexos de contrato que se han analizado en esta solicitud, es posible advertir que cada uno de ellos ha regulado las comisiones (incentivos) imponiendo límites para su devengo, lo que no se encuentra ajustado a Derecho y, por tanto, ocasiona un efectivo perjuicio en contra de los trabajadores. En virtud de ello, podrían existir actos que hayan realizado en el desempeño de sus labores que no fueron remunerados por medio de las comisiones por no haber alcanzado la meta o por haber superado el límite establecido por el empleador, transgrediendo la normativa laboral respectiva.
- 2) No se ajusta a derecho que el empleador se exima de pagar a los trabajadores de la muestra del Informe del ANT. 2), respecto de los cuales se constató que existen límites a las comisiones contenidas en sus anexos de contrato, todas aquellas remuneraciones consistentes en comisiones, que correspondan por no alcanzar el límite mínimo (metas) impuesto en los anexos que correspondan, o por exceder el límite máximo, toda vez que ello contraviene la normativa y jurisprudencia administrativa citada en este informe.
- 3) Con todo, en aquellos casos de trabajadores que no se encuentran en la muestra, que estén laborando bajo el vínculo contractual que se expuso en el título "1.- Legalidad de la cláusula", y que se constate que la naturaleza jurídica de sus remuneraciones es de comisiones, o en parte comisiones, corresponderá una fiscalización ante la Inspección del Trabajo respectiva, con el

objetivo de determinar el monto de las remuneraciones que por concepto de comisiones no pagadas se le adeudaren. Para dicho efecto, se remitirá copia del presente Ordinario a la Inspección Provincial de Santiago.

- 4) Se informa a Ud. que el artículo 54 bis del Código del Trabajo establece el impedimento de la devolución, reintegro o compensación de las remuneraciones por la ocurrencia de hechos posteriores al momento en que se devengan y por hechos que no dependen del trabajador sino de la conducta de un tercero o un cliente, ajeno a la relación laboral, con lo que se le da cumplimiento al principio de ajenidad como de certeza en la remuneración. Por ello, la norma en comento señala que toda cláusula incluida en el contrato que vaya en contra de ello, se tendrá por no escrita.
- 5) A este Servicio le corresponde la facultad de interpretar, fiscalizar y aplicar la norma laboral. Por lo anterior, se instruyó la fiscalización del ANT. 2), mediante la cual se ha constatado que el empleador ha cometido una evidente infracción a la norma contenida en el artículo 54 bis en análisis, por lo que esta Dirección se encuentra facultada por la ley para pronunciarse al respecto.

**ANTECEDENTES:**

- 1) Instrucciones de Jefa de Unidad de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales de fecha 28.03.2022.
- 2) Informe de Fiscalización N°4062/2021 de fecha 22.12.2021.
- 3) Oficio Ordinario N°1301-596/2022 de fecha 26.01.2022 de IPT Santiago.
- 4) Pase N°169 de fecha 08.10.2021 de Jefe de Departamento Jurídico y Fiscal.
- 5) Evacúa traslado de fecha 01.09.2021 de [REDACTED] representante de Seguros Falabella Corredores Limitada.
- 6) Ordinario N°1971 de fecha 05.08.2021 de Jefa de Unidad de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales.
- 7) Presentación de fecha 22.06.2021 de Sindicato de Trabajadores Seguros Falabella Corredores Ltda.

18 ABR 2022  
SANTIAGO,

DE: JEFE DEL DEPARTAMENTO JURÍDICO Y FISCALÍA

## DIRECCIÓN DEL TRABAJO

A: **SR. I [REDACTED]**  
**PRESIDENTE SINDICATO DE EMPRESA SEGUROS FALABELLA CORREDORES LTDA.**  
[REDACTED]

Mediante presentación de ANT. 7) Ud. ha solicitado a este Servicio un pronunciamiento jurídico sobre la validez jurídica del sistema de pagos de comisiones o incentivos que la empresa Seguros Falabella Corredores Ltda. ha impuesto a sus trabajadores a partir del mes de marzo del año 2020.

Argumentan que el sistema de pago de comisiones se fundamenta en condiciones unilaterales, siendo el empleador quien fija cuánto debe venderse y cuánto se pagará de dicha venta.

Citan en su presentación la cláusula CUARTA del anexo de contrato que el empleador ha puesto a disposición de los trabajadores, y que exponen que afecta a sus derechos como trabajadores toda vez que el empleador determina la meta mensual y que se pagará la comisión solo si se alcanza un mínimo mensual de ventas, así como no se pagará comisiones a partir de un valor máximo, los que corresponden al 70% y 140%, respectivamente.

Asimismo, declaran que el empleador efectúa descuentos a las comisiones pagadas que no logran concretarse, pero no por negligencia del trabajador, sino que por fallas del sistema implementado.

Todo lo anterior, estaría vulnerando el artículo 54 bis del Código del Trabajo, por lo que solicita que se restituyan las comisiones no pagadas por no alcanzar la meta, aquellas no pagadas por superarla y aquellas que se descontaron con posterioridad a su devengo y pago a los trabajadores.

Mediante ANT. 5) la empresa evacuó traslado, representada por el Sr. [REDACTED] [REDACTED] el que expone que esta Dirección del Trabajo no tiene competencia para resolver el asunto planteado por el Sindicato, toda vez que corresponde a la función jurisdiccional encomendada a los Tribunales de Justicia, por tanto, le corresponde a dicho estamento determinar la restitución de las comisiones no pagadas.

Agrega que la presentación no determina si los trabajadores no afiliados al sindicato están de acuerdo a lo formulado por este, que los trabajadores son libres de aceptar los anexos. Asimismo, puntualiza que la facultad de dirección del empleador le habilita para decidir qué se vende, cómo y a qué precio.

Por otro lado, refiere que no se individualiza de manera clara la cláusula a la que se hace alusión y que, en los anexos que se acompañaron, el tramo no comienza en 70% sino que en uno menor a 50%. Respecto del sobrecumplimiento, no es efectivo que no hay pago, dado que a partir del 140%, este es lineal.

Finaliza aseverando que no se realizan descuentos para los incentivos de las ventas. Lo que no genera incentivo es la venta no concretada, es decir, que no cumplió con todas o alguna de las validaciones para entenderse perfecta. Por todo lo anterior, solicita que se rechace la solicitud ya que este Servicio no es competente para conocer del asunto.

Mediante ANT. 4) se solicitó una fiscalización investigativa con el objetivo de indagar en la situación en que se encuentran los trabajadores, lo cual se llevó a cabo y se ingresó a este Departamento el informe respectivo que se encuentra citado en el ANT. 2).

Al respecto, cumple en informar a Ud. lo siguiente:

1.- Legalidad de la cláusula cuarta.

El artículo 10 N° 4 del Código del Trabajo, establece:

*"Artículo 10. El contrato de trabajo debe contener, a lo menos, las siguientes estipulaciones:*

*4.- monto, forma y período de pago de la remuneración acordada".*

De la norma transcrita se obtiene que una de las estipulaciones mínimas, que no debe faltar, en todo contrato de trabajo, es cuánto, cómo y cuándo se pagará la remuneración convenida entre trabajador y empleador.

A su vez, el inciso 1° del artículo 11 del mencionado Código, establece:

*"Las modificaciones del contrato de trabajo se consignarán por escrito y serán firmadas por las partes al dorso de los ejemplares del mismo o en documento anexo".*

El Ord. N°1738 de fecha 06.04.2018, al respecto, señala que *"...de las precitadas disposiciones legales se desprende que toda modificación o alteración de cláusulas de un contrato de trabajo requiere del mutuo acuerdo o consentimiento de las partes contratantes, no siendo jurídicamente procedente que una de ellas, actuando en forma unilateral, altere o introduzca modificaciones a lo primitivamente pactado.*

*Ahora bien, constituyendo la cláusula relativa a remuneraciones una estipulación mínima y esencial del contrato individual de trabajo, según se expresó, forzoso es concluir que la misma solo puede ser modificada, suprimida o alterada por consentimiento mutuo de las partes contratantes".*

Por lo anterior, no es posible que el empleador, de forma unilateral, realice modificaciones a las remuneraciones, ya sea en cuánto, cómo o cuándo se devengan y pagan, una vez que se ha suscrito el contrato de trabajo válidamente.

A su vez, el Dictamen N°4814/044 de fecha 31.10.2012, establece:

*"Ahora bien, tal como lo ha precisado y sostenido la doctrina uniforme y reiterada de este Servicio, contenida, entre otros, en dictámenes N°s 5479/261, de 19.12.2003, 3310/177, de 09.10.2002, y 1288/31, de 27.02.1990, luego de analizar el concepto de contrato de trabajo definido en el artículo 7º del Código del Trabajo, y su naturaleza jurídica de contrato bilateral, que genera obligaciones recíprocas para ambas partes, a saber, para el trabajador, ejecutar la labor o servicio material o intelectual convenido, y para el empleador, pagar una remuneración determinada por dicha labor o servicio, al trabajador le nace el derecho a percibir la remuneración en la medida que preste los servicios para los cuales fue contratado, por lo que posible es afirmar que el derecho al pago de la remuneración se incorpora al patrimonio del trabajador en el momento en que se efectúa la prestación, como una obligación pura y simple, sin que le afecte limitación alguna, resultando improcedente, por tanto, que aquél se extinga por el cumplimiento de una modalidad consistente en una condición resolutoria, esto es, un hecho futuro e incierto que en el evento de producirse, causaría la extinción del derecho".*

De lo anterior se colige que, las remuneraciones se incorporan al patrimonio del trabajador de forma pura y simplemente, es decir, al momento en que el trabajador efectúa la prestación, sin limitación alguna, resultando contraria a la normativa una estipulación contractual que limite el derecho al trabajador a devengar y percibir la remuneración correspondiente por las operaciones y servicios prestados.

En el mismo sentido se pronuncia el Ord. N°4225 de 28.10.2014, en el que se ha rechazado imponer límites al derecho a percibir remuneraciones variables, señalando:

*"El objeto de la cláusula que nos ocupa pugna de modo evidente con el criterio anotado, desde que aquella precisamente se dirige a poner un límite o condición al derecho del trabajador a devengar y percibir comisión por las ventas para las que fue contratado, lo que rompe la premisa de que las remuneraciones se incorporan pura y simplemente al patrimonio del trabajador en el momento en que se efectúa la prestación de los servicios convenidos. Antes contrario, acoger lo pretendido por la citada estipulación significaría aceptar que, cumpliendo el límite fijado (\$4.000.000.-) al trabajador aun cuando preste el respectivo servicio o realice íntegramente la operación de venta, no le nazca el derecho a percibir comisión (o que pierda el derecho si consideramos dicho límite como una condición), lo cual no concilia con la finalidad perseguida por el legislador".*

De lo anterior se sigue que, las remuneraciones no pueden estar sujetas al cumplimiento de una condición para que se extinga el derecho a percibirlas, es decir, cumpliéndose con determinado hecho, el trabajador o trabajadora dejará de recibir la remuneración que, de no existir ese hecho, continuaría percibiendo.

Ahora bien, en la especie, el Sindicato recurre argumentando que su empleador les ha impuesto límites a las comisiones que por su trabajo perciben. De un análisis acabado de los anexos de contrato de trabajo investigados en el ANT. 2), es posible determinar lo siguiente:

- En una primera forma, las metas están sujetas a porcentajes de cumplimiento establecidos en anexo del año 2017 en donde dichos porcentajes van desde

el 0% al 209%: "El incentivo se pagará de acuerdo a los tramos y porcentaje, de conformidad con la siguiente tabla de cumplimiento de meta: cabe señalar que la tabla parte en 0% a pago \$0 y se extiende hasta 209% a pago \$1.539.532".

- Luego, en el año 2020, el anexo establece lo siguiente: "Meta: será informada mensualmente y equivale al 100% del cumplimiento mensual, el porcentaje máximo de cumplimiento es de un 100% por el cual percibirá un monto bruto mensual correspondiente a \$421.199 y en base al cual se determinará proporcionalmente el monto de los porcentajes inferiores al cumplimiento".
- Y en el año 2021, el anexo establece lo siguiente: "El trabajador tendrá derecho a devengar y percibir un incentivo mensual, que corresponderá a un porcentaje del target de \$469.657. Este porcentaje se determinará en forma proporcional al porcentaje de cumplimiento mensual de metas, siendo ésa un monto bruto mensual. Las partes acuerdan, atendida la naturaleza del presente incentivo, el trabajador no tendrá derecho al pago de semana corrida durante la vigencia de este sistema. Para el cálculo del presente incentivo, las funciones acordadas tendrán asociadas diversos KPI's, cada cual tendrá asociada una meta semanal de cumplimiento. El cumplimiento mensual que determinará el monto del incentivo se calculará en base a la suma del cumplimiento semanal de cada KPI, multiplicado por su respectiva ponderación".

Cumplimiento mensual	Porcentaje del target
0% - 30%	30%
31% - 59%	31% - 59%
60% - 69%	60% - 69%
70% - 79%	70% - 79%
80% - 89%	80% - 89%
90% - 100%	90% - 100%
Mayor a 100%	100%

**Ejemplo:**

**Target:** \$500.000

**Porcentaje cumplimiento:** KPI1 + KPI2 + KPI3 n= 70%

**Incentivo a pagar:** target \* %cumplimiento = \$500.000 \* 70% = \$350.000 bruto

De lo anterior puede establecerse que, de un máximo a considerar como meta un 209%, pasó a establecerse un 100% de cumplimiento como tope, lo que implica en estricto rigor que aun cuando se sobreponga el 100% de exigencia o meta mensual, el trabajador recibirá como incentivo el mismo tope.

Asimismo, una vez revisado el anexo de contrato que se acompañó en la presentación del ANT. 7), de fecha 01.12.2020, fue posible establecer que en su cláusula SEXTO se define el incentivo variable en una tabla con el porcentaje de cumplimiento y el monto bruto del incentivo. Esta tabla, en resumen, puede desglosarse de la manera que sigue:

- <50% = \$0

- 50% -139% = incentivos variables, aumentándose el monto bruto en razón del aumento del porcentaje de cumplimiento.
- 140% o más = \$685.000

De lo anterior, se concluye que todas aquellas ventas del trabajador que no cumplan con el 50%, no generarán incentivo, por ende, no serán remuneradas. Asimismo, a partir del 140% de cumplimiento, no se generará incentivo adicional por las nuevas ventas que realice el trabajador.

De una armónica aplicación de la jurisprudencia administrativa y normativa citada al caso en estudio, se colige que las remuneraciones compuestas total o parcialmente de comisiones se entenderán devengadas y deberán ser liquidadas y pagadas conjuntamente con las demás remuneraciones ordinarias del periodo en que se efectuaron las operaciones, u ocurrieron los hechos que les dieron origen. Esto implica que no es posible limitar dichas remuneraciones a la existencia de condición resolutoria, es decir, a un hecho futuro e incierto que no consiste en el incumplimiento de una obligación del trabajador y cuyo acaecimiento tiene como consecuencia la extinción de un derecho y su obligación correlativa.

En los anexos de contrato que se han analizado, es posible advertir que cada uno de ellos ha regulado las comisiones (incentivos) imponiendo límites para su devengo, lo que no se encuentra ajustado a Derecho y, por tanto, ocasiona un efectivo perjuicio en contra de los trabajadores. En virtud de ello, podrían existir actos que hayan realizado en el desempeño de sus labores que no fueron remunerados por medio de las comisiones por no haber alcanzado la meta o por haber superado el límite establecido por el empleador, transgrediendo la normativa laboral respectiva.

Además, en el citado Ord. N°4225, se advierte que *“si se estima que una vez cumplido el tope máximo que establece la señalada cláusula, todas las comisiones por las ventas posteriores que realice el trabajador queden exentas de pago a pesar de estar devengadas, ello, además de transgredir las normas laborales que regulan y protegen las remuneraciones, implicaría internarse en el ámbito del “enriquecimiento sin causa” o “enriquecimiento injusto” de parte del empleador, principio general que, en palabras del autor civilista Daniel Peñailillo Arévalo, “consiste en que el Derecho repudia el enriquecimiento a expensas de otro sin una causa que lo justifique” (Revista de Derecho U. Concepción, N°200, 1996, p.9)”*.

## 2.- Pago de las comisiones no pagadas por no alcanzar la meta o superar el límite establecido por el empleador.

Por otro lado, el Informe de Fiscalización del ANT. 2), se realizó un estudio de los contratos de trabajo, anexos de contrato y liquidación de remuneraciones, el cual constató la existencia de límites a las comisiones, lo que contraviene lo estipulado en el artículo 54 bis del Código del Trabajo, tal como se ha expuesto en los títulos anteriores.

Por lo que, a la solicitud del Sindicato, se le informa:

- a) No se ajusta a derecho que el empleador se exima de pagar a los trabajadores de la muestra del Informe del ANT. 2), respecto de los cuales se constató que existen límites a las comisiones contenidas en sus anexos de contrato, todas aquellas remuneraciones consistentes en comisiones, que correspondan por no alcanzar el límite mínimo (metas) impuesto en los anexos que correspondan, o por exceder el límite máximo, toda vez que ello contraviene la normativa y jurisprudencia administrativa citada en este informe.
- b) Con todo, en aquellos casos de trabajadores que no se encuentran en la muestra, que estén laborando bajo el vínculo contractual que se expuso en el título “1.- Legalidad de la cláusula”, y que se constate que la naturaleza jurídica de sus remuneraciones es de comisiones, o en parte comisiones, corresponderá una fiscalización ante la Inspección del Trabajo respectiva, con el objetivo de determinar el monto de las remuneraciones que por concepto de comisiones no pagadas se le adeudaren. Para dicho efecto, se remitirá copia del presente Ordinario a la Inspección Provincial de Santiago.

En ambos casos, en virtud del artículo 63 del Código del Trabajo, aquellas remuneraciones adeudadas a los trabajadores con motivo de la efectiva prestación de sus servicios, deberán ser pagadas reajustadas en el mismo porcentaje en que haya variado el Índice de Precios al Consumidor y con el máximo interés permitido para operaciones reajustables a partir de la fecha en que se hizo exigible la obligación.

### 3.- Descuento de remuneraciones devengadas y pagadas.

Respecto a la solicitud de remuneraciones que fueron pagadas y, posteriormente, descontadas debido a que no lograron concretarse ventas por causas ajenas al trabajador, tales como fallas del sistema implementado, el Informe de Investigación del ANT. 2), concluye lo siguiente:

*“No es posible determinar si el empleador realiza descuentos a las comisiones devengadas toda vez que el requerimiento de documentación y recepción del mismo se realizó vía remota al encontrarse la empresa cumpliendo funciones de manera semipresencial, por tanto al momento de la visita inspectiva en terreno no había representante de la empresa o trabajador con facultades del artículo 4 del Código del Trabajo”.*

No obstante lo anterior, se informa a Ud. que el artículo 54 bis del Código del Trabajo establece el impedimento de la devolución, reintegro o compensación de las remuneraciones por la ocurrencia de hechos posteriores al momento en que se devengan y por hechos que no dependen del trabajador sino de la conducta de un tercero o un cliente, ajeno a la relación laboral, con lo que se le da cumplimiento al principio de ajenidad como de certeza en la remuneración. Por ello, la norma en comento señala que toda cláusula incluida en el contrato que vaya en contra de ello, se tendrá por no escrita.

### 4.- Competencia de la Dirección del Trabajo.

Finalmente, el artículo 5º letra b) del D.F.L. N°2 de 1967 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Ley Orgánica de la Dirección del Trabajo, establece:

*"Artículo 5º. Al Director le corresponderá especialmente:*

*b) Fijar la interpretación de la legislación y reglamentación social, sin perjuicio de la competencia que sobre determinadas materias tengan otros servicios u organismos fiscales, salvo que el caso esté sometido al pronunciamiento de los Tribunales y esta circunstancia esté en su conocimiento."*

Por su parte, el artículo 505 inciso primero del Código del Trabajo, establece:

*"Artículo 505. La fiscalización del cumplimiento de la legislación laboral y su interpretación corresponde a la Dirección del Trabajo, sin perjuicio de las facultades conferidas a otros servicios administrativos en virtud de las leyes que los rigen".*

De las normas citadas se desprende que a este Servicio le corresponde la interpretación de la legislación y reglamentación social, la que se canaliza a través del Director o Directora del Trabajo. Asimismo, le corresponde la fiscalización del cumplimiento de la legislación laboral. Todo ello, sin perjuicio de las facultades que se les confiere a otros servicios administrativos o a los Tribunales de Justicia.

A raíz de lo anterior, el artículo 420, letra a) del Código del Trabajo, dispone:

*"Serán de competencia de los Juzgados de Letras del Trabajo:*

*a) Las cuestiones suscitadas entre empleadores y trabajadores por aplicación de las normas laborales o derivadas de la interpretación y aplicación de los contratos y fallos arbitrales en materia laboral."*

De la disposición legal citada se desprende que serán de competencia imperativa de los Juzgados de Letras del Trabajo las cuestiones que se suscitan entre empleadores y trabajadores por la aplicación de las normas laborales y demás cuerpos normativos convencionales que detalla, esto es, toda controversia o materia discutible entre las partes que exija un detenido estudio, prueba y su ponderación para ser resuelta adecuadamente.

De una armónica interpretación, se colige que a este Servicio le corresponde la facultad de interpretar, fiscalizar y aplicar la norma laboral. Por lo anterior, se instruyó la fiscalización del ANT. 2), mediante la cual se ha constatado que el empleador no se ha ajustado a la norma contenida en el artículo 54 bis en análisis, por lo que esta Dirección se encuentra facultada por la ley para pronunciarse al respecto.

En consecuencia, atendido todo lo expuesto, cumple con informar a usted lo siguiente:

- 1) En los anexos de contrato que se han analizado en esta solicitud, es posible advertir que cada uno de ellos ha regulado las comisiones (incentivos) imponiendo límites para su devengo, lo que no se encuentra ajustado a

- Derecho y, por tanto, ocasiona un efectivo perjuicio en contra de los trabajadores. En virtud de ello, podrían existir actos que hayan realizado en el desempeño de sus labores que no fueron remunerados por medio de las comisiones por no haber alcanzado la meta o por haber superado el límite establecido por el empleador, transgrediendo la normativa laboral respectiva.
- 2) No se ajusta a derecho que el empleador se exima de pagar a los trabajadores de la muestra del Informe del ANT. 2), respecto de los cuales se constató que existen límites a las comisiones contenidas en sus anexos de contrato, todas aquellas remuneraciones consistentes en comisiones, que correspondan por no alcanzar el límite mínimo (metas) impuesto en los anexos que correspondan, o por exceder el límite máximo, toda vez que ello contraviene la normativa y jurisprudencia administrativa citada en este informe.
- 3) Con todo, en aquellos casos de trabajadores que no se encuentran en la muestra, que estén laborando bajo el vínculo contractual que se expuso en el título "1.- Legalidad de la cláusula", y que se constate que la naturaleza jurídica de sus remuneraciones es de comisiones, o en parte comisiones, corresponderá una fiscalización ante la Inspección del Trabajo respectiva, con el objetivo de determinar el monto de las remuneraciones que por concepto de comisiones no pagadas se le adeudaren. Para dicho efecto, se remitirá copia del presente Ordinario a la Inspección Provincial de Santiago.
- 4) Se informa a Ud. que el artículo 54 bis del Código del Trabajo establece el impedimento de la devolución, reintegro o compensación de las remuneraciones por la ocurrencia de hechos posteriores al momento en que se devengan y por hechos que no dependen del trabajador sino de la conducta de un tercero o un cliente, ajeno a la relación laboral, con lo que se le da cumplimiento al principio de ajenidad como de certeza en la remuneración. Por ello, la norma en comento señala que toda cláusula incluida en el contrato que vaya en contra de ello, se tendrá por no escrita.
- 5) A este Servicio le corresponde la facultad de interpretar, fiscalizar y aplicar la norma laboral. Por lo anterior, se instruyó la fiscalización del ANT. 2), mediante la cual se ha constatado que el empleador ha cometido una evidente infracción a la norma contenida en el artículo 54 bis en análisis, por lo que esta Dirección se encuentra facultada por la ley para pronunciarse al respecto.

Saluda atentamente a usted,



LBP/FJBS  
Distribución:

- Jurídico
- Partes
- IPT Santiago
- Control