



DIRECCION DEL TRABAJO
DEPARTAMENTO JURIDICO
K10.281(1831)2012

962

ORD. N° _____/

Jurídico

MAT.: Los anexos de contrato de trabajo examinados y suscritos por Multiservicios de Negocios Limitada y su personal comisionista, Agentes Telefónicos, entre otros, transgreden el artículo 10 N° 4 del Código del Trabajo.

- ANT.:**
- 1) Pase N° 348, de Directora del Trabajo, de 21.02.2013.
 - 2) Ordinario N° 114, de la IPT Santiago, de 14.01.2013.
 - 3) Respuesta de Multiservicios de Negocios Ltda., de 27.11.2012.
 - 4) Ordinario N° 4077, de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho, de 20.09.2012.
 - 5) Presentación de Sindicato Nacional de Trabajadores Call Center Multiservicios Ltda., de 30.08.2012.

SANTIAGO,

01 MAR 2013

DE : DIRECTORA DEL TRABAJO

A : SINDICATO NACIONAL CALL CENTER MULTISERVICIOS LTDA.
BULNES N° 79 OFICINA 112 B
SANTIAGO/

Por la presentación del antecedente 5), el individualizado Sindicato solicita a esta Dirección un pronunciamiento sobre la legalidad del sistema de comisiones vigente, el que conforme a normas convencionales, debe periódicamente modificarse mediante anexos al contrato de trabajo.

La organización sindical recurrente, en síntesis, explica que los Bancos Santander y Banefe han constituido la sociedad Multiservicios de Negocios Ltda., destinada a "atender a los clientes de ese holding de empresa, sea a través del área de Telemarketing en que se cursan y otorgan créditos comerciales e hipotecarios, venta de seguros y otros, o a través del área de Servicio Atención al Cliente, responsable de bloqueo de tarjetas de crédito, débito, órdenes de no pago a cheques, etc. Igualmente laboramos en el ámbito de Retenciones, en que se nos encomienda persistir en mantener a los clientes de los Bancos cuando desean cerrar sus cuentas corrientes o tarjetas de crédito, entre otros".

En concepto de la recurrente, el sistema de comisiones que retribuye la venta y otorgamiento de los productos y servicios financieros descritos, vulnera el artículo 10 N° 4 del Código del Trabajo, entre otras disposiciones.

Por su parte, la empleadora asevera en lo fundamental, que esta Dirección carece de competencia para pronunciarse sobre la legalidad de una cláusula contractual, destacando además, que la normativa sobre comisiones se ha aplicado durante largo tiempo, y que se impugna en el contexto de una reivindicación salarial, sin que exista una objeción consistente de ilegalidad.

Al respecto, cúpleme manifestar lo siguiente:

De acuerdo a los anexos de contrato de trabajo tenidos a la vista, que regulan las comisiones, los productos y servicios que gestionan los Asesores Telefónicos, con sus correspondiente puntos cada uno, son los siguientes:

<u>PRODUCTOS</u>	<u>PUNTOS</u>
Crédito en cuotas	4
Tarjeta crédito	6
Tarjeta crédito adicional	2
Plan	5
Pac y Pat	2
Cuenta corriente	10
Línea crédito	4
Tarjeta débito	3
Tarjeta débito nacional	1
Aumento cupo LCA	3
Súper línea protección	4
Alivio	2
Apertura credilínea	3
Giro credilínea	4

Como se consigna expresamente en el referido anexo, *"El valor bruto de cada PUNTO será de \$1.200, para todos los productos a excepción de los créditos en cuotas, los cuales se valorarán según la tabla de a continuación y dependerá en la medida que el trabajador cumpla su meta mensual"*.

<u>Valor bruto punto</u>	Menor a meta	Mayor a meta	No bases
<u>Valor</u>	\$2.500	\$4.000	\$1.200

Todo lo anterior, se encuentra expresamente sujeto a la Meta del Mes, regulada en los siguientes términos:

"Las partes acuerdan que la Meta del Mes de cada producto, será fijada y comunicada como tope en el último día del mes anterior al inicio del período de gestión, de no ser así, para ese mes en particular se mantiene la meta del mes anterior".

Asimismo, los anexos de contrato de trabajo examinados, tienen una vigencia limitada en el tiempo, lo que se encuentra establecido como sigue:

“Este anexo tendrá validez sólo por el período comprendido entre el 01 de julio de 2011 y el 31 de julio de 2012”.

“En consecuencia, a contar del 01 de agosto de 2012, inclusive, cesará el derecho del trabajador a percibir las remuneraciones variables establecidas en este Anexo. En consecuencia, para que el trabajador continúe devengando remuneraciones variables con posterioridad a la fecha de expiración antes señalada, deberá expresamente convenirse entre las partes y para el futuro, el derecho a percibir las mismas, su monto y el sistema de cálculo de las mismas”.

De la lectura de las normas convencionales transcritas precedentemente, se deriva que el monto de las comisiones se encuentra sujeto a una variación **mensual**, al reservarse el empleador la facultad de fijar la Meta del Mes para cada producto, y además, a una variación **anual**, al establecerse perentoriamente una fecha a partir de la cual *“cesará el derecho del trabajador a percibir las remuneraciones variables”*, en la medida que no se pacte un nuevo anexo de contrato de trabajo.

Es necesario, en consecuencia, examinar la compatibilidad legal de estas normas, con las disposiciones del Código del Trabajo que consagran el principio de certeza jurídica de las remuneraciones.

Trabajo precisa: Sobre la materia, el artículo 10 N°4 del Código del

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

“4.- monto, forma y período de pago de la remuneración acordada”.

Desde luego es notorio, que no resulta posible compatibilizar la **certeza de la remuneración** a que se orienta el sentido de esta norma, con el tenor literal de las cláusulas convencionales transcritas, las que claramente entregan facultades de evidente eficacia al empleador, para que mensual y discrecionalmente establezca una meta de venta por producto, que en definitiva, determina directa y sustancialmente el monto de las comisiones a percibir por el personal de Agentes Telefónicos.

Sobre la seguridad jurídica en la relación laboral, esta Dirección se ha pronunciado en un doble aspecto: en sentido amplio y específicamente sobre la certeza de las remuneraciones.

En general, esta Dirección se ha referido a esta materia, pronunciándose en el sentido que *“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).

Específicamente en cuanto a las remuneraciones, la jurisprudencia administrativa ha sostenido que *"la exigencia impuesta por el legislador al establecer que el contrato de trabajo debe consignar el monto, forma y período de pago de la remuneración, obedece a su intención de que el dependiente conozca con certeza lo que percibirá por este concepto, en términos de evitar que en tal aspecto quede sujeto al arbitrio del empleador"* (Dictámenes N°s 5301/251, de 14.09.92, 5479/261, de 19.12.2003, y 2855/16, de 30.08.2002).

Más gravitante aún es la facultad que se reserva el empleador en el caso que se examina, si se considera el módico sueldo base de \$130.000 que el personal de Agentes Telefónicos afectos a jornada parcial ha pactado en sus contratos de trabajo, de tal forma que la decisión que cada mes éste debe adoptar sobre metas y comisiones, además de discrecional y sin contrapeso, por su importancia y cuantía, resulta determinante para establecer el monto total de las remuneraciones de su personal.

A lo anterior, debe agregarse un segundo factor de incertidumbre de la relación de trabajo.

En efecto, no obstante que los desempeños laborales que se examinan se encuentran debidamente formalizados en contratos de trabajo de carácter indefinido, las remuneraciones principales y de monto más interesante para el trabajador —las comisiones— se han pactado con fecha cierta de término.

En estas condiciones, el hecho de incluir en los anexos de contrato de trabajo examinados, una cláusula que extingue el derecho a percibir comisiones de manera terminante —a menos que se suscriba un nuevo anexo en las condiciones que ofrezca el empleador—, bien podría involucrar un vicio del consentimiento, por la evidente y previsible presión a que se ve afecto el dependiente, al privársele —a contar de fecha cierta— de parte principal de sus remuneraciones, pronunciamiento que es de competencia de los Tribunales.

Más aún, consta en el informe de fiscalización acompañado al Oficio del antecedente 2), que el fiscalizador señor Renato González Jamasmie tomó declaraciones a seis dependientes Agentes Telefónicos, y consta fehacientemente, *"que firmaron el anexo de contrato de manera obligada ya que de lo contrario los desvincularían, además declararon que firmaron sabiendo que les perjudicaría en las remuneraciones"*.

Cabe tener presente, además, en lo que dice relación con las comisiones, que la Ley N° 20.611, publicada en el Diario Oficial de 08.08.2012, introdujo modificaciones al Capítulo VI "De la Protección de las Remuneraciones", del Libro I del Título I del Código del Trabajo, e incorporó al Código del Trabajo un nuevo artículo 54 bis, que en su inciso 1°, dispone:

"Artículo 54 bis.- Las remuneraciones devengadas se incorporan al patrimonio del trabajador, teniéndose por no escrita cualquier cláusula que implique su devolución, reintegro o compensación por parte del trabajador al empleador, ante la ocurrencia de hechos posteriores a la oportunidad en que la remuneración se devengó, salvo que dichos hechos posteriores se originen en el incumplimiento por parte del trabajador de las obligaciones contenidas en su contrato de trabajo."

La nueva disposición legal ha tenido por finalidad establecer diversas normas de protección de las remuneraciones, principalmente de los trabajadores comisionistas, como se desprende de la tramitación del proyecto y del contexto de sus modificaciones, y en especial, de aquellos ligados a la venta de seguros generales y de vida, y de afiliación a instituciones de previsión y de salud, y de otros servicios similares, los cuales se encuentran afectos a distintas modalidades para el pago y percepción de sus remuneraciones, e incluso a la posibilidad de perder el monto de las mismas por el acaecimiento de hechos posteriores a la operación de venta, ajenos a su responsabilidad.

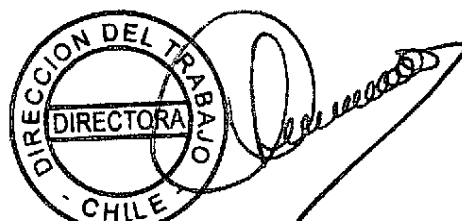
Corresponde destacar, que la idea fundamental que ha inspirado el reciente cuerpo legal, como se deriva de la historia fidedigna de su establecimiento, ha sido determinar una especie de línea divisoria, que antes era difusa, entre el cumplimiento por parte del trabajador de sus obligaciones contractuales vinculadas a las ventas u otras operaciones efectuadas, y el riesgo propio de la empresa -de ganancia o pérdida-, -de lo favorable o desfavorable que le resulte dicha operación- frente a la conducta posterior del cliente o tercero, con lo cual se trata de resguardar debidamente el principio de ajenidad propio del Derecho del Trabajo, y evitar de esta manera que se traspasen al trabajador estos riesgos posteriores a la operación, especialmente si ha cumplido cabalmente con sus obligaciones contractuales.

Finalmente, sobre la alegación de incompetencia de esta Dirección, formulada por la empleadora en su respuesta del antecedente 3), cabe hacer presente que los puntos de vista precedentes derivan de manera directa de los antecedentes acumulados, sin que haya sido necesario interpretar normas o calificar hechos que escapen a la competencia de esta Entidad, que en su rol fiscalizador debe objetar las transgresiones a la legislación laboral que resulten notorias y evidentes, como ha sido el caso.

En consecuencia, sobre la base de las normas legales y jurisprudencia administrativa invocadas, cúpleme manifestar que los anexos de contrato de trabajo examinados y suscritos por Multiservicios de Negocios Limitada y su personal comisionista, Agentes Telefónicos, entre otros, transgreden el artículo 10 N° 4 del Código del Trabajo.

Sin perjuicio de lo anterior, se instruirá a la Inspección correspondiente, que aplique a Multiservicios de Negocios Ltda. las multas administrativas que correspondan atendidas las transgresiones laborales comprobadas.

Saluda a Ud.,



MARIA CECILIA SÁNCHEZ TORO
ABOGADA
DIRECTORA DEL TRABAJO

MAO/SMS/RGR/19
Distribución:

- Jurídico, Partes y Control
- Multiservicios de Negocios Ltda., Bandera 172, **Santiago/**