



Departamento Jurídico
Unidad de Dictámenes e Informes en
Derecho
E. 256656(1645)2022

1130
ORDINARIO N°:

ACTUACIÓN:

Aplica doctrina.

MATERIA:

Facultades de Administración y Dirección del Empleador. Alteración unilateral de las funciones de los trabajadores. Descripción de cargos y funciones; Cláusula de contrato de trabajo; Naturaleza de las funciones.

RESUMEN:

1.- Los contratos de trabajo tienen la característica de ser consensuales al perfeccionarse por el consentimiento de las partes, conforme lo dispone el inciso 1º del artículo 9 del Código del Trabajo.

2.- Las funciones específicas propias del trabajo que acordaron las partes en su contrato de trabajo, son las de Vendedor/Reponedor o de Cajero, mientras que, la actividad de Anfitrión no aparece acordada por las partes de manera alternativa ni complementaria a dicha función principal.

3.- La adopción por parte del empleador de un nuevo protocolo de atención al cliente, que se traduce, por ejemplo, en la implementación de nuevas funciones de Anfitrión para Vendedores/Reponedores y Cajeros, resulta improcedente si afecta a los trabajadores tanto en la organización diaria de su trabajo y su descanso, el contenido de sus contratos laborales, o si transgrede el orden público laboral vigente.

ANTECEDENTES:

- 1) Instrucciones de Jefa Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho, de 08.08.2023;
- 2) Pase N° 2000-1500/2023, de 26.06.2023, de Jefe Departamento de Inspección (S);
- 3) Pase N° 109, de 03.07.2023, de Jefa Departamento Jurídico (S);
- 4) Pase N° 34, de 13.03.2023 de Jefa Departamento Jurídico (S);
- 5) Correo electrónico de 02.03.2023 de Federación de Sindicatos Unidos Easy Retail;

- 6) Correo electrónico de 07.02.2023 [REDACTED]
[REDACTED] Jefe de Relaciones Laborales Easy Administradora SpA;
- 7) Ord. N° 95 de 18.01.2023 de Jefa Unidad de Pronunciamientos Jurídicos Innovación y Estudios Laborales (S);
- 8) Ord. N° 754 de 18.01.2023 de Inspector Provincial del Trabajo de Talca (S);
- 9) Solicitud de pronunciamiento jurídico de la Federación de Sindicatos Unidos Empresa Easy Retail 16.11.2022

SANTIAGO,

11 AGO 2023

DE: JEFA DEPARTAMENTO JURÍDICO (S)
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

A:

[REDACTED]

FEDERACIÓN DE SINDICATOS UNIDOS EMPRESA EASY RETAIL
CALLE EL ARENAL N° 0411
TALCA
federacionsindicatosunidos@gmail.com

Mediante presentación del antecedente 9), solicita un pronunciamiento jurídico en orden a aclarar si se ajustan a derecho las funciones de "Anfitrión" o "vendedor de acceso" implementadas arbitraria y unilateralmente por las empresas EASY RETAIL S.A. y EASY ADMINISTRADORA S.P.A, su empleador, dicha función no se encontraría pactada en los contratos de trabajo de los trabajadores afectados ni definida en las descripciones de cargos que debe contemplar el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Señala que su empleador habría implementado unilateralmente la función de anfitrión, en el contexto de la instalación de un nuevo modelo de servicio al cliente, a los trabajadores que desempeñan el cargo de Vendedor/Reponedor y Cajeros, sin que dichas funciones se encuentren acordadas en sus contratos de trabajo y anexos ni descritas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Indica que la situación señalada afecta a los trabajadores que forman parte de la organización desde abril de 2021 en distintos locales de la empresa a lo largo del país.

Agrega que la nueva función que su empleador ha implementado, por aplicación del nuevo modelo de Atención al Cliente, además de no encontrarse descrita en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad no es complementaria de sus labores habituales lo que les genera un perjuicio en sus actividades diarias.

Finalmente afirma que, atendida la insistencia en la conducta de su empleador, se ingresaron denuncias en las oficinas de la Inspección del Trabajo, las cuales originaron las comisiones N°s 0803/2022/243, 0701/2022/371 y 0703/2022/16, entre otras, concluyendo con multas por alterar unilateralmente la función establecida en los contratos de trabajo.

De la presentación aludida, este Servicio, en cumplimiento del principio de contradicitoriedad de los intervinientes, confirió traslado al empleador, recibiendo respuesta a través de carta indicada en el ANT. 5), donde expresa, en síntesis, que la empresa viene implementando un programa de atención al cliente que tiene por objeto mejorar la

experiencia de compra en sus locales comerciales, especialmente para clientes minoristas que no cuentan con experiencia en la compra de productos profesionales o especializados. En ese contexto, Easy se propone tener siempre una persona disponible que reciba a los clientes y los oriente en su compra.

Explica que, tales funciones han sido desempeñadas históricamente por los Vendedores/Reponedores, quienes en general deben atender al público y orientarlos sobre la ubicación de los productos, su funcionamiento y en definitiva brindarles una atención efectiva.

Expresa que, en la descripción de cargo, contenida en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, para la función de Vendedores/Reponedores establece que, estos deben “Atender al cliente informando y asesorando siguiendo los protocolos de atención al cliente definidos por la Empresa para entregar un servicio de calidad.” Por lo que, la atención que se entrega en la entrada de las tiendas obedecería a la referida función descrita, y no a una nueva u otra diversa, de ese modo, la atención a los clientes en la entrada de la sala de ventas no implicaría una nueva función atendido que son Vendedores y pueden efectuar venta en cualquier lugar del local, inclusive en la entrada.

Finalmente agrega que según los informes de fiscalización N°s 1601/2022/33 y 1003/2022/29, en los cuales no se detectó la conducta denunciada.

Sobre el particular, primeramente corresponde aclarar que las comisiones N°s 1601/2022/33, 1003/2022/29, 0803/2022/243, 0701/2022/371 y 0703/2022/16, respecto de las cuales aluden indistintamente, tanto la Federación de Sindicatos como la empresa, son fiscalizaciones ingresadas por una denuncia específica, las cuales tienen por objeto la constatación de infracciones laborales, a través de un ministro de fe que, si se verifica en terreno la infraccionalidad denunciada, cursa la respectiva multa administrativa, la que puede ser reclamada judicial o administrativamente en conformidad a los artículos 503 o 511 del Código del Trabajo.

Ahora bien, en efecto, de una revisión somera de las fiscalizaciones mencionadas precedentemente, se obtiene que en las comisiones de fiscalización N°s 1601/2022/33 y 1003/2022/29 el fiscalizador actuante no constató infracción, por lo que concluyen sin multa, mientras que, en las comisiones de fiscalización N°s 0803/2022/243, 0701/2022/371 y 0703/2022/16 el fiscalizador actuante constata en terreno la conducta denunciada emitiendo entonces, la correspondiente Resolución de Multa en cada fiscalización, por no dar cumplimiento al contrato de trabajo, de los trabajadores individualizados, en cada fiscalización, al alterar unilateralmente la función contractual de Cajero, Vendedor/Reponedor/Dimensionador y de Vendedor/Reponedor, al constatar que se encontraban realizando funciones de Anfitrión y recepción de clientes en la entrada del local.

Cabe notar que, respecto de las Resoluciones de Multas mencionadas precedentemente, no consta que el empleador haya reclamado judicial ni administrativamente, verificándose que se encuentran pagadas por la empresa sin efectuar reclamo alguno.

Ahora bien, atendido lo anterior, y con la finalidad de recabar información necesaria para emitir el pronunciamiento jurídico requerido, se solicitó fiscalizar sin aplicación de multas en los locales comerciales de la empresa ubicados en las comunas de Arica, Antofagasta, Calama, Copiapó, La Serena, Quilpué, San Bernardo, Rancagua, Talca, Linares, Chillán, Los Ángeles y Osorno, siendo remitidas a través de documento del ANT. 2).

Al respecto, en cada uno de los locales mencionados se constituyó un funcionario ministro de fe dependiente de la Inspección del Trabajo respectiva, quien además de efectuar una inspección ocular en el lugar, entrevistó tanto, a los trabajadores como al representante del empleador y revisó la documentación laboral pertinente. Constatando que, efectivamente en la entrada de los locales fiscalizados, los trabajadores contratados como Vendedores/Reponedores y Cajeros se encuentran realizando labores de "Anfitrión", en turnos de 30 minutos a 2 horas, una a dos veces al día, según el local de que se trate, desde hace aproximadamente 2 años, labor que antes no era realizada por estos, siendo coincidente con la instalación del nuevo modelo o política de atención al cliente implementado por la empresa. Verificándose además que los trabajadores se instalan en la entrada del local saludando y orientando a los clientes sobre el lugar al que se deben dirigir para encontrar el producto buscado.

Precisan que, la función de "Anfitrión", no se encuentra contenida en los contratos de trabajo ni en los anexos respectivos, ni aparece que se aluda a ella en la descripción de cargos a que corresponde hacer referencia en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad. Verificándose que estas nuevas funciones fueron impuestas de manera verbal por el empleador no existiendo un acuerdo en orden a ejecutar las tareas de Anfitrión en la entrada del local.

Así mismo, se obtiene que las funciones de Anfitrión no tienen ninguna retribución al trabajador que las realiza, no obstante, se constata son evaluadas y calificadas a través de un mecanismo de cliente incógnito que evalúa la atención que realizan en la entrada del local.

Se verifica además que, la implementación de las funciones de "Anfitrión", se originó a partir de la aplicación de un nuevo modelo de atención al cliente, focalizado en 7 principios o compromisos, divididos en 4 grandes secciones o áreas, 1. Ingreso, 2. Venta, 3. Caja y 4. Post Venta.



Agregan los informes de fiscalización que el tiempo que los trabajadores Vendedores/Reponedores destinan a cumplir las tareas de Anfitrión les genera retraso en sus quehaceres habituales y ordinarios especialmente la reposición de mercadería y de stock, generando acumulación de tareas, estrés y malestar físico por permanecer tiempo prolongado de pie, además de la sobrecarga de los trabajadores del área que deben aportar con un Vendedor/Reponedor para cumplir con el turno de Anfitrión. Si bien, no existen incentivos por el cumplimiento de metas individuales de venta, el Informe de fiscalización N° 0508/2023/413 precisa que la meta es colectiva, por lo que el desempeño de la labor de Anfitrión sobre carga el esfuerzo de los demás trabajadores de la línea, a fin de que la falta del trabajador que cumple la función de Anfitrión, no perjudique el cumplimiento de la meta colectiva.

Por su parte, de la revisión de los contratos de trabajo, se obtiene que las funciones a que se han obligado los trabajadores vendedores/reponedores son del siguiente tenor: “PRIMERO: *El trabajador se obliga por este acto a prestar en adelante sus servicios personales de carácter Vendedor/Reponedor, propias de la Empresa. La prestación de los servicios antes señalados se efectuará en cualquiera de las oficinas o locales que el empleador tenga u ocupe en la ciudad de o en aquellos lugares que el empleador pueda determinar de acuerdo a la ley, sin que ello signifique menoscabo para el trabajador y comprenderá todas las actividades que sean propias del cargo de Vendedor/Reponedor. La prestación de los servicios señalados se efectuará indistintamente en una cualquiera de las oficinas que el empleador tenga u ocupe, que al efecto le sea asignada por el Empleador y/o directamente en terreno, fuera de los recintos de la empresa.*

Sin perjuicio de lo anterior, los servicios a que se obliga el Trabajador bajo este contrato incluyen prestar al Empleador los mismos o similares servicios a los aquí descritos en la ejecución de aquellas labores que el empleador realice por encargo de sus filiales o de terceros. Dichos servicios se prestarán, en el domicilio del empleador, en el de sus filiales o en el del tercero, mediante el uso de los bienes de cualquiera de estos y de acuerdo a las instrucciones del empleador. Dichos servicios se entenderán integra y totalmente pagados por la remuneración única y total que ha sido pactada en este contrato. En consecuencia, es expreso acuerdo de las partes que tales servicios no darán derecho al Trabajador a remuneración adicional de ninguna especie, ni generarán relación o vínculo entre el Trabajador y el tercero que encargue tales labores o servicios al Empleador.

Dichos servicios deberán prestarse a entera y total satisfacción del Empleador, en forma exclusiva mediante el cumplimiento de todas y de cada una de las leyes o instrucciones y prácticas presentes o futuras del Empleador que estén o no contenidas en el Reglamento Interno de este último y que el Trabajador, en lo que respecta a las presentes, declara desde ya conocer y aceptar e incluirá, entre otras funciones, aquellas a las cuales se hace referencia en la descripción de cargo.”

Respecto de la labor de Cajero, los contratos de trabajo indican lo siguiente en su cláusula primera:

“PRIMERO: *El trabajador se obliga por este acto a prestar en adelante sus servicios personales de carácter Cajero, propias de la Empresa. La prestación de los servicios antes señalados se efectuará en cualquiera de las oficinas o locales que el empleador tenga u ocupe en la ciudad de o en aquellos lugares que el empleador pueda determinar de acuerdo a la ley, sin que ello signifique menoscabo para el trabajador y comprenderá todas las actividades que sean propias del cargo de Cajero.*

La prestación de los servicios señalados se efectuará indistintamente en una cualquiera de las oficinas que el empleador tenga u ocupe, que al efecto le sea asignada por el Empleador y/o directamente en terreno, fuera de los recintos de la empresa.

Sin perjuicio de lo anterior, los servicios a que se obliga el Trabajador bajo este contrato incluyen prestar al Empleador los mismos o similares servicios a los aquí descritos en la ejecución de aquellas labores que el empleador realice por encargo de sus filiales o de terceros. Dichos servicios se prestarán, en el domicilio del empleador, en el de sus filiales o en el del tercero, mediante el uso de los bienes de cualquiera de estos y de acuerdo a las instrucciones del empleador. Dichos servicios se entenderán integra y totalmente pagados por la remuneración única y total que ha sido pactada en este contrato. En consecuencia, es expreso acuerdo de las partes que tales servicios no darán derecho al Trabajador a remuneración adicional de ninguna especie, ni generarán relación o vínculo entre el Trabajador y el tercero que encargue tales labores o servicios al Empleador.

Dichos servicios deberán prestarse a entera y total satisfacción del Empleador, en forma exclusiva mediante el cumplimiento de todas y de cada una de las leyes o instrucciones y prácticas presentes o futuras del Empleador que estén o no contenidas en el Reglamento Interno de este último y que el Trabajador, en lo que respecta a las presentes, declara desde

ya conocer y aceptar e incluirá, entre otras funciones, aquellas a las cuales se hace referencia en la descripción de cargo.”

Cabe indicar que el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, respecto de la función de Vendedor/Reponedor describe lo siguiente: “ofrecer a los clientes los productos y servicios que la compañía tiene a su disposición – vende ofrece, y desarrollar las actividades necesarias para la perfección de la venta. Mantener la disponibilidad de productos en las góndolas y rack asignados como área, cuidando el orden y limpieza. Velar por que todo producto dispuesto a la venta tenga visible el precio actualizado y/o promoción vigente. Atender al cliente informando y asesorando siguiendo los protocolos de atención al cliente definidos por la Empresa para entregar un servicio de excelencia y calidad. Recibir y ordenar la mercadería en puntos de venta para su exhibición, colocando flejes y siguiendo los estándares de la Compañía, facilitando la compra, el acceso y disponibilidad de productos al cliente. Almacenar la mercadería en altura cuando se requiera siguiendo las normas de seguridad y verticalidad de la Compañía, facilitando la identificación y posterior reposición de los productos. Apoyar en labores administrativas respectivas al área según sea requerido por Jefe de Área (planes de pérdida, inventarios cíclicos, merma, sugeridos, promociones). Separar la mercadería para procesos de despacho a domicilio y retira cliente para impedir duplicidad en venta y garantizar la disponibilidad del producto. Cooperar en el armado de exhibiciones correspondientes al área asignada.”

Por su parte, respecto de las funciones de Cajero, señala: “Realizar el correcto cobro de los productos adquiridos por los clientes a través de los distintos medios de pago disponibles con el fin de cerrar el proceso de venta, cumpliendo con los procedimientos vigentes; Operar la caja recaudadora y atender a los clientes en el lineal de cajas y/o cualquier POS de la tienda. Mantener y administrar su fondo inicial asignado en cada turno. Mantener su lugar de trabajo limpio y ordenado. Realizar la entrega de recaudación de forma parcial durante su turno. Solicitar asistencia de Controlador de Caja o Jefe de Cajas en caso que sea necesario. Cuidar el sistema de fidelización de la compañía resguardando la correcta acumulación de puntos de los clientes.”

Al respecto, se debe advertir de manera categórica que, los contratos de trabajo no hacen ninguna referencia a que el trabajador Vendedor/Reponedor o Cajero se haya obligado a ejecutar las labores de Anfitrión. Además, el Registro de Cargos y Funciones de la Empresa, Anexo N° 2 del Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, citado en los párrafos que anteceden, tampoco contempla en la descripción de las funciones de Vendedor /Reponedor ni de Cajero, la actividad de “Anfitrión”, lo que dice es, “*Atender al cliente informando y asesorando siguiendo los protocolos de atención al cliente definidos por la Empresa para entregar un servicio de excelencia y calidad*”, es decir, que las labores contratadas - Vendedor /Reponedor y Cajero- se deben ejecutar siguiendo, en todo momento, un servicio al cliente de excelencia y calidad, y no, a que por esa frase se entienda que la función de Anfitrión es alternativa o complementaria de las labores contratadas de Cajero o de Vendedor/Reponedor.

Sobre el particular, cabe tener en consideración lo siguiente:

El inciso 1º del artículo 9º del Código del Trabajo dispone “El contrato de trabajo es consensual...”, es decir se perfecciona por el mero consentimiento de las partes, sin requerir formalidad alguna.

Por su parte, el artículo 10 N°3 del Código del Trabajo, prescribe que: “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;"

En virtud de lo anterior y según ha sostenido la reiterada jurisprudencia de este Servicio, por ejemplo, en Dictamen N°2702/66 de 10.07.2003, "De la norma legal antes transcrita fluye que el contrato de trabajo, entre otras menciones obligatorias, debe establecer la naturaleza de los servicios prestados, así como el lugar o ciudad en que hayan de ejecutarse, permitiendo señalar dos o más funciones específicas, las cuales podrán ser alternativas o complementarias.

En lo que concierne a la primera parte de la referida disposición, la reiterada y uniforme doctrina de esta Dirección contenida, entre otros, en dictamen N°2790/133, de 05.05.95, ha sostenido 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.

Precisado lo anterior, cabe señalar que, mediante la modificación introducida al referido precepto por la ley N°19.759, vigente a partir del 1º de diciembre del 2001, se permite señalar, en el respectivo contrato de trabajo, dos o más funciones, siempre que éstas sean específicas, las que podrán ser alternativas o complementarias.

Ahora bien, el Dictamen N° 2.855/161, de 30.08.2002, establece lo que se entiende por "funciones específicas", "funciones alternativas" o "complementarias", en los siguientes términos: "Acorde a lo expuesto en párrafos precedentes, dable resulta sostener que para los fines previstos en el artículo 10 N° 3, antes transrito, 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 aquéllas que sirven para completar o perfeccionar la o las funciones específicas encomendadas.

Es preciso considerar que esta disposición obedece a la intención del legislador de que el dependiente conozca con certeza el o los servicios que debe prestar, en términos de evitar que en este aspecto quede sujeto al arbitrio del empleador.

Lo anterior se traduce en la improcedencia de que el emperador a su arbitrio incorpore actividades que no se encuentran contratadas ni han sido consignadas como alternativas o complementarias de la función principal.

Por otro lado, el artículo 154 N°6 del Código del Trabajo prescribe:

"El reglamento interno deberá contener, a lo menos, las siguientes disposiciones:

6.- la designación de los cargos ejecutivos o dependientes del establecimiento ante quienes los trabajadores deban plantear sus peticiones, reclamos, consultas y sugerencias, y en el caso de empresas de doscientos trabajadores o más, un registro que consigne los diversos cargos o funciones en la empresa y sus características técnicas esenciales."

En consecuencia, sobre la base de las disposiciones legales y jurisprudencia administrativa citadas, y consideraciones expuestas, cúmpleme indicar a Ud. que las funciones específicas propias del trabajo que acordaron las partes en su contrato de trabajo,

son las de Vendedor/Reponedor o de Cajero, mientras que, la actividad de Anfitrión no aparece acordada de manera alternativa ni complementaria a dicha función principal.

Además se debe considerar que, el Reglamento Interno vigente en la empresa no da cumplimiento al artículo 154 N°6 del Código del Trabajo, pues, según consta de los informes de fiscalización, la empresa tiene más de 200 trabajadores, encontrándose, por consiguiente, obligada a consignar en su Reglamento Interno los diversos cargos o funciones con indicación de sus características técnicas esenciales, lo que no ocurre en la especie, en atención a que la función de Anfitrión no se encuentra descrita en el Registro de Cargos y Funciones de la Empresa contemplada en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad.

Que lo anterior, constituye una infracción laboral, por no haber dado, la empleadora, estricto cumplimiento al artículo 10 N°3 del Código del Trabajo, en virtud de las atribuciones de este Servicio, prescritas en el artículo 506 del mismo texto legal, por cada uno de los trabajadores que se han verificado desarrollan dicha función sin tenerla escriturada en su contrato o en documento anexo a él.

Entonces, en la situación descrita, se incurre en las infracciones a las disposiciones contenidas en los artículos 10 N° 3 y 154 N°6 del Código del Trabajo, por no contener el contrato de trabajo las cláusulas básicas legales y no contener el Reglamento Interno un registro que consigne los diversos cargos o funciones en la empresa, respectivamente.

Con todo, al tenor de lo indicado anteriormente, se remitirán los antecedentes a la Inspección del Trabajo respectiva para que, en el marco de sus facultades, proceda a cursar las infracciones correspondientes.

Precisado lo anterior, adicionalmente, cabe advertir que, este Servicio, a través de su doctrina administrativa ha señalado que, la legislación laboral reconoce al empleador el ejercicio de una serie de facultades o prerrogativas que tienen por objeto el logro de su proyecto empresarial en lo que al ámbito laboral se refiere, y que se traducen en la libertad para contratar trabajadores, ordenar las prestaciones laborales, adaptarse a las necesidades de mercado, controlar el cumplimiento y ejecución del trabajo convenido, y sancionar las faltas o los incumplimientos contractuales del trabajador." (Ordinario N° 860 de 08.02.2016.)

Por su parte, el Dictamen N° 2228/38 de 22.04.2016, precisa: " que esta Dirección, ha sostenido en forma reiterada y uniforme, mediante dictámenes N°s 626/13, de 21.01.91 y 3441/138, de 19.06.96, entre otros, que corresponde al empleador la dirección, orientación y estructuración de la empresa, organizando el trabajo en sus múltiples aspectos: económico, técnico, personal, etc.. lo que se traduce en una facultad de mando esencialmente funcional, para los efectos de que la empresa cumpla sus fines, la cual, en caso alguno, es absoluta, toda vez que debe ser ejercida por el empleador con la responsabilidad que le atañe en la realización del trabajo, con vistas a que su éxito sirva a los inversionistas, trabajadores y a la comunidad"

Igualmente, el Dictamen N° 2856/162 de 30.08.2002 afirma que "... este poder de dirección del empleador que emana del derecho de propiedad y de la libertad de empresa, tiene como límite infranqueable los derechos fundamentales de que son titulares trabajadores y trabajadoras, quienes confirman y reafirman su condición ciudadana tanto fuera como al interior de la empresa."

En el mismo sentido, el Ordinario N° 2703/0042 de 19.05.2016 indica que, "... las atribuciones del empleador, si bien abarcan todo cuanto signifique organizar de mejor y más

conveniente manera los medios productivos de su empresa, no se pueden ejercer unilateralmente al punto de alcanzar aquellos ámbitos de la relación laboral que sólo es posible determinar o alterar mediante el acuerdo mutuo de las partes, cuyo es lo que ocurriría en la situación que nos convoca, desde que se ha resuelto, por la sola decisión del empleador, modificar las funciones convenidas originalmente en el contrato de trabajo de los reponedores.

Al respecto, valga aclarar que las funciones a que se obliga el trabajador en virtud del contrato se entenderán alteradas no sólo por el cambio radical en su naturaleza o sustancia, donde la función simplemente deja de ser lo que era para convertirse en otra, como si el trabajador, de reponedor, pasara a ser vendedor; sino también por el cambio cuantitativo de la función, particularmente cuando ocurre más allá de los límites razonables, como si el trabajador en lugar de reponer 10 productos se viera obligado a reponer 10 más."

A mayor abundamiento, respecto de las potestades empresariales, sintetizadas en el poder de mando y administración y los fines económicos y sociales que le corresponde desarrollar a la empresa, el reciente Ordinario N° 308 de 03.03.2023, señaló que es razonable que, la entidad empresarial se modernice, ya sea, adoptando nuevos modelos organizacionales, nuevas estructuras de trabajo, incluso optar por internacionalizar su presencia, sin embargo, precisa que, dichas decisiones empresariales al impactar en la base laboral, deben ajustarse al ordenamiento jurídico vigente. *"En ese entendido, la adopción por parte del empleador de una nueva modalidad de dirección empresarial, de organización del trabajo y, en general, toda reestructuración sustantiva en la forma de ejecución y control de los servicios que prestan los dependientes de la empresa, que se traduzca, por ejemplo, en un nuevo diseño interno de las jerarquías, en cambios en la manera de establecer instrucciones, evaluaciones, procedimientos, distribución de cargos y funciones o en la decisión de internacionalizar su presencia, deviene improcedente si afecta a los trabajadores en sus derechos fundamentales, en los derechos contenidos en sus contratos individuales o colectivos, o si transgrede el orden público laboral."*

Entonces, en consideración a la doctrina recién citada, la adopción de un nuevo protocolo de Atención al Cliente, que se traduce en la implementación de nuevas funciones de Anfitrión para Vendedores/Reponedores y Cajeros, resulta improcedente si afecta a los trabajadores tanto en la organización diaria de su trabajo y su descanso, el contenido de los contratos laborales, o si transgrede la normativa laboral vigente.

Aun cuando el empleador tiene la libertad de establecer nuevas modalidades de trabajo o establecer una nueva manera de producir, en general, ello no lo autoriza a alterar o modificar la relación laboral de manera unilateral e incumplir la normativa laboral vigente.

A mayor abundamiento, la doctrina de esta Dirección señala que, solo resulta procedente modificar un acto jurídico bilateral -carácter que reviste el contrato de trabajo- por el mutuo consentimiento de las partes contratantes. (Dictamen 963/42 de 06.02.2006; Ord. 1126 de 27.03.2019 y Ord. 3130 de 09.06.2016).

El carácter consensual del contrato de trabajo, determina que toda modificación que se pretenda introducir deberá ser acordada entre las partes. Así mismo, toda nueva modalidad producto de políticas de reestructuración, nuevos modelos organizativos, cualesquiera que sean y que aplique la empresa en ejercicio de su facultad de organización y administración, deben sujetarse al ordenamiento jurídico laboral vigente.

Es evidente que, si los nuevos modelos o políticas de restructuración u organizativas alteran el contenido de los contratos de trabajo, para que sean válidas deben adoptarse las respectivas adecuaciones en conformidad a la legislación vigente, tanto en los contratos respectivos como en los instrumentos laborales que exige el legislador.

Por consiguiente, en consideración a las normas laborales citadas y jurisprudencia administrativa invocada, no obstante remitir los antecedentes al Departamento de Inspección de esta Dirección del Trabajo, a fin de que en el marco de sus facultades proceda cursar las infracciones correspondientes a que se ha hecho referencia en el cuerpo del presente informe cumple con informar a Ud. lo siguiente:

1.- Los contratos de trabajo tienen la característica de ser consensuales al perfeccionarse por el consentimiento de las partes, conforme lo dispone el inciso 1º del artículo 9 del Código del Trabajo.

2.- Las funciones específicas propias del trabajo que acordaron las partes en su contrato de trabajo, son las de Vendedor/Reponedor o de Cajero, mientras que, la actividad de Anfitrión no aparece acordada por las partes de manera alternativa ni complementaria a dicha función principal.

3.- La adopción por parte del empleador de un nuevo protocolo de atención al cliente, que se traduce, por ejemplo, en la implementación de nuevas funciones de Anfitrión para Vendedores/Reponedores y Cajeros, resulta improcedente si afecta a los trabajadores tanto en la organización diaria de su trabajo y su descanso, el contenido de sus contratos laborales, o si transgrede el orden público laboral vigente.

Saluda atentamente a Ud.,

Natalia Pozo Sanhueza
NATALIA POZO SANHUEZA
 ABOGADA
 JEFA DEPARTAMENTO JURÍDICO (SE)
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO



LBP/MECB
Distribución
 Jurídico
 - Partes
 - Control
 - Jefe Dpto. de Inspección
 - EASY Administradora SPA Av. Kennedy N°9001 Las Condes