



DEPARTAMENTO JURÍDICO  
K 10802 (1844)/ 2014

1969

ORD. N°: \_\_\_\_\_

*Juridico*

**MAT.:** Las cláusulas octava y décimo primera del anexo del contrato de trabajo celebrado entre la empresa Multiservicios de Negocios Ltda. y los ejecutivos de venta a que se refiere esta presentación, no se ajustan a derecho.

**ANT.:** 1.- Instrucciones de 23.03.2015, de Jefe Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho (S)  
2.-Ord. N° 292, de 27.01.2015, de Inspectora Provincial del Trabajo de Santiago.  
3.-Ords. N°s 3764 y 3763, de 01.10.2014, de Jefa Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.  
4.-Pase N° 1671 de 16.09.2014 de Jefe de Gabinete Director del Trabajo.  
5.-Presentación de 13.05.2014, de Sindicato Nacional de Trabajadores Call Center Multiservicios de Negocios Ltda.

SANTIAGO,

DE : JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO

21 ABR 2015

A : SRES. SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES  
EMPRESA CALL CENTER MULTISERVICIOS LTDA.  
BULNES N° 79, OFICINA 112 B  
SANTIAGO

Mediante presentación citada en el antecedente 5) han requerido un pronunciamiento de esta Dirección en orden a determinar la legalidad de las cláusulas 8) y 11) del anexo del contrato individual de trabajo celebrado entre la Empresa Multiservicios de Negocios Ltda. y los trabajadores de la misma que se desempeñan como ejecutivos de venta, la primera de las cuales establece un tope máximo de \$ 4.000.000 brutos por la venta de productos individualizados en la cláusula sexta y séptima del señalado anexo y la segunda, fija un período determinado de vigencia de las mismas hasta el 31 de agosto de 2015, lo que implica que para continuar generándolas más allá de dicha fecha, los dependientes tendrían que celebrar un nuevo pacto al respecto.

Hacen presente que dicha empresa oficia como Call Center Corporativo del Grupo Santander, publicitado como Vox en diarios de circulación nacional y avisos televisivos.

Sobre el particular, cúpleme manifestar a Ud. lo siguiente:

A raíz de una presentación del Sindicato N° 2 de Empresa Vox Grupo Santander en que se formulan las mismas consultas planteadas por el Sindicato recurrente, esta Dirección, mediante Ordinario N° 4225, de 28.10.2014, cuya copia se adjunta para su mayor información, se pronunció al respecto, constituyendo las conclusiones a que en el mismo se arriba la doctrina vigente de este Servicio sobre la materia en que incide vuestra presentación, la que por tanto resulta plenamente aplicable en la especie.

En cuanto a la primera consulta planteada, vale decir, a la procedencia jurídica de establecer un tope de \$4.000.000 brutos como máximo para calcular el pago de comisiones mensuales por la venta de productos a que alude, el mencionado Ordinario resuelve que una estipulación de tal naturaleza no se ajusta a derecho, entre otras consideraciones, por cuanto pone *“ 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.”*

Conforme al señalado pronunciamiento jurídico, “acoger lo pretendido por la citada estipulación significaría aceptar que, cumplido el límite fijado (\$4.000.000) el trabajador, aun cuando preste el respectivo servicio o realice íntegramente la operación de venta, no genere el derecho a percibir comisión (o que pierda el derecho si consideramos dicho límite como condición), lo cual no se concilia con la finalidad perseguida por el legislador al dictar la normativa que regula las remuneraciones.

En cuanto a la segunda consulta que se formula, esto es, la procedencia jurídica de establecer un plazo determinado de vigencia del pacto sobre remuneraciones variables del personal de que se trata, el mencionado Ordinario, tras analizar la estipulación contractual pertinente, del mismo tenor de la contenida en el anexo de contrato tenido a la vista, suscrito por el personal de la Empresa Multiservicios de Negocios Ltda. expresa que, a juicio de esta Dirección, *“tal estipulación extralimitaría aquello que las partes están facultados para negociar, por cuanto, si bien pueden establecer pactos y modificar de común acuerdo lo convenido, no les está permitido conculcar el orden público laboral, dentro del cual rige necesariamente el principio de certeza de las remuneraciones, cuya eficacia se vería en la especie seriamente lesionada.*


El mismo pronunciamiento jurídico agrega que *“someter la relación laboral indefinida a un cláusula que fija la vigencia de la fórmula de cálculo y pago de la remuneración variable a un lapso equivalente a un año, sin que quede precisado - aún siquiera en lo básico- como regirá la materia al año siguiente, amén de contener la facultad de cambiar al cabo de cada período todo o parte del sistema de comisiones, implica introducir un evidente factor de incertidumbre para el respectivo trabajador en un ámbito de suyo relevante como es el de sus remuneraciones, máxime si, atendido el tipo de labores desempeñadas, el ítem comisiones forma parte sustancial de sus haberes.”*

La doctrina citada señala en síntesis que la norma convencional que se analiza afecta el principio de certeza de las remuneraciones ya que por una parte somete a un plazo determinado la vigencia del sistema de comisiones a que tienen derecho los trabajadores, a cuyo término se desconoce que fórmula vendrá a regir las remuneraciones variables de los mismos, y segundo, impone una condición para volver a tener derecho a comisión vencido que sea ese plazo, situación que indudablemente producirá en el dependiente una ostensible incertidumbre acerca de lo que ocurrirá con parte importante de sus emolumentos, concluyendo en consecuencia que dicha estipulación no se aviene con la normativa legal que regula materia.

Sobre la base de dichos argumentos y los demás que se analizan en el citado Ord. N° 4225, los cuales se dan por expresamente reproducidos, cúpleme informar a Ud. que las cláusulas octava y décimo primera del anexo del contrato de trabajo celebrado entre la empresa Multiservicios de Negocios Ltda. y los ejecutivos de venta de la misma a que se refiere esta presentación, no se ajustan a derecho.

Saluda atentamente a Uds.,

*J. F. Castro*  
 JOSÉ FRANCISCO CASTRO CASTRO  
 ABOGADO  
 JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO  
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO



*sed*  
 RGR/SMS/sms

**Distribución:**

- Jurídico
- Partes,
- Control
- C/C Empresa Multiservicios de Negocios Ltda.