



Departamento Jurídico y Fiscalía
Unidad de Pronunciamientos,
Innovación y Estudios Laborales
E 6862 (491) 2019

4088

024

DICTAMEN N°: _____ / _____

ACTUACIÓN:

Fija doctrina.

MATERIA:

Ley N°21.142. Contrato de teleoperadores.

RESUMEN:

Fija el sentido y alcance de la ley N°21.142 publicada en el Diario Oficial de 01.03.2019, que incorpora en el Código del Trabajo el contrato de teleoperadores.

ANTECEDENTES:

- 1) Pase N°1056 de 08.08.2019, de Jefe de Asesores Director Nacional del Trabajo.
- 2) Pase N°304, de 28.02.2019, Jefa de Gabinete Director del Trabajo.
- 3) Necesidades del Servicio.

FUENTES:

- 1) Ley N°21.142, Artículo Único.
- 2) Código del Trabajo, artículos 152 quáter, 152 quáter A a 152 quáter F.

SANTIAGO,

26 AGO 2019

DE: DIRECTOR NACIONAL DEL TRABAJO

A: JEFE DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN (S)

Por necesidades del Servicio se ha estimado pertinente fijar el sentido y alcance de la nueva normativa contenida en los artículos 152 quáter y siguientes del Código del Trabajo, incorporada a su texto por la Ley N°21.142, publicada en el Diario Oficial de 01.03.2019, que regula el contrato de trabajo de los teleoperadores.

Según consta de la historia fidedigna del establecimiento de dicho cuerpo legal, éste se originó en una moción parlamentaria cuyo objetivo primordial fue regular la actividad de la industria de los denominados "call center", teniendo presente para ello su innovadora forma de trabajo, su fuerte expansión en los últimos años y los problemas laborales específicos que de ello se deriva.

En efecto, según da cuenta el mencionado documento, *“el propósito de la iniciativa es incorporar un Capítulo VIII en el Título II del Libro I del Código del Trabajo, con el fin de establecer claramente un dispositivo de protección legal y laboral para un extensísimo sector de trabajadores y trabajadoras que en este momento se encuentra en una situación de desamparo y desprotección”*.

En la exposición previa, los parlamentarios autores de la iniciativa hicieron presente que, a nivel global, las principales inquietudes de los trabajadores del sector se relacionan con la precariedad de las condiciones laborales imperantes, tanto en materia remuneratoria, como en otros aspectos, tales como los altos niveles de estrés que implica el desarrollo de la labor que ejecutan, los excesivos tiempos y cargas de trabajo, la falta de igualdad de oportunidades, etc. Agregan que al no existir en nuestro ordenamiento jurídico laboral una regulación especial del respectivo contrato, en la práctica, se ha recurrido al régimen de la subcontratación y/o a la figura del teletrabajo, vínculos contractuales distintos al que constituye el objeto de este análisis y cuya utilización ha generado diversos problemas que, a su juicio, hace imprescindible legislar sobre la materia y establecer normas claras y específicas que la regulen.

Precisado lo anterior, cabe abocarse al análisis de la nueva normativa, fijando su sentido y alcance, debiendo hacerse presente que la doctrina que se sustente al respecto será sin perjuicio de la que se vaya generando posteriormente una vez que aquella haya entrado en vigencia y que derive de las inquietudes o consultas, tanto internas como externas, que se planteen el respecto.

CONTRATO DE TRABAJO DE LOS TELEOPERADORES

I. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Sobre el particular, el artículo 152 quáter del Código del Trabajo, dispone:

“Se regirán por las normas del presente Capítulo los contratos de trabajo cuyo objeto sea la prestación de servicios para contactar o ser contactados con terceros, sea por la vía telefónica, medios telemáticos, aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico, para la atención, información o asesoramiento de soporte técnico, comerciales o administrativos, venta o promoción de productos o servicios, en un lugar habilitado por el empleador, denominado centro de contacto o llamadas.”

Del precepto legal anotado se desprende que quedan regidos por la nueva normativa aquellos contratos de trabajo en que la prestación de servicios del trabajador esté destinada a contactar o ser contactados con terceros, sea por la vía telefónica, medios telemáticos, aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico, para brindar atención, información o asesoramiento de soporte técnico, comercial o administrativo, y para la venta o promoción de productos o servicios, en un lugar habilitado por el empleador denominado específicamente centro de contacto o llamadas.

De igual precepto se colige que las funciones que debe desarrollar dicho personal no comprenden solo una, sino una serie de labores, como son, las de brindar atención, informar y/o prestar asesoría en variados aspectos a los terceros requirentes que incluyen un soporte técnico, comercial o administrativo, como también, la venta o promoción de productos o servicios determinados.

De la norma en comento se desprende, además, que el legislador ha precisado los medios que pueden utilizarse para la ejecución de las labores asignadas a los

teleoperadores, indicando entre ellos, el teléfono, los medios telemáticos y la aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico.

II. CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO Y SU CONTENIDO

El contrato de los teleoperadores es un vínculo contractual de naturaleza laboral y por lo tanto participa de todas las características generales y elementos propios del contrato individual de trabajo. Ello determina que dicha convención es de carácter consensual, esto es, se perfecciona por la sola voluntad de los contratantes y no requiere del cumplimiento de exigencias o formalidades especiales para ello.

Sin perjuicio de ello, debe manifestarse que rigen respecto de dicho contrato, los plazos para proceder a su escrituración que se establecen en el artículo 9º del Código del Trabajo, requisito que, de acuerdo a la jurisprudencia administrativa vigente, se requiere sólo como medio de prueba de las condiciones convenidas y no de existencia o validez del respectivo contrato.

En cuanto a su contenido, el artículo 152 quáter A, en su inciso primero dispone:

“El contrato de los trabajadores regidos por este Capítulo deberá contener las estipulaciones que señala el artículo 10.”

Como es dable apreciar la disposición en análisis establece expresamente que el contrato de los teleoperadores deberá consignar las mismas estipulaciones que señala el artículo 10 del Código del Trabajo, siendo algunas de las más relevantes, el lugar y fecha del contrato; la individualización de las partes; la denominación de la naturaleza de los servicios y del lugar o ciudad en que hayan de prestarse; el monto, forma y período de pago de la remuneración acordada; la duración y distribución de la jornada de trabajo y el plazo de duración del contrato.

Todas las señaladas estipulaciones tienen como objetivo principal, dar certeza a la respectiva relación laboral y evitar que algunos aspectos sustanciales de la misma queden entregados a la decisión unilateral o arbitrio del empleador.

Sin perjuicio de las mencionadas cláusulas que el legislador ha consagrado como mínimas y, por lo tanto, obligatorias, el numeral 7 del artículo en comento faculta a las partes para convenir otras estipulaciones, siempre que ellas se ajusten al ordenamiento jurídico vigente y respeten los derechos mínimos e irrenunciables que consagra el Código del Trabajo.

Con relación a los contratos de trabajo celebrados con anterioridad a la entrada en vigencia de la ley, deberán ser ajustados a la nueva normativa, sin que ello pueda generar un menoscabo en las remuneraciones, condiciones y beneficios de los trabajadores respectivos.

III. NORMAS PROTECTORAS ESPECIALES SOBRE REMUNERACIONES

Al respecto, los incisos segundo, tercero y cuarto del artículo 152 quáter A del Código del Trabajo, establecen:

“Todas las operaciones por las cuales el trabajador perciba remuneraciones fijas o variables deberán ser acordadas por las partes y estar contenidas en el contrato de trabajo. Las remuneraciones variables deberán construirse sobre la base de parámetros

individuales, objetivos y verificables, sin perjuicio de las metas colectivas que se puedan pactar. No se podrá imponer al trabajador el cumplimiento de metas, servicios o tareas que no reúnan tales condiciones, ni aun bajo promesa de la entrega de bonos o premios especiales. Tampoco se podrán efectuar descuentos arbitrarios o perjudicar cualquier clase de calificación del trabajador por el incumplimiento de obligaciones objetivas que no se encuentren acordadas en conformidad a este inciso.

Toda modificación de la remuneración variable y de su base de cálculo deberá quedar establecida en un anexo al contrato de trabajo, la que empezará a regir al mes siguiente de suscrito dicho anexo.

Para la aplicación de lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 54 bis, el empleador deberá detallar en la respectiva liquidación de remuneraciones, todas y cada una de las operaciones por las que el trabajador percibe remuneraciones fijas y variables, en especial las horas de conexión o el número de contactos efectuados, las ventas de productos tangibles o intangibles y el detalle de cualquier acción que, estando consignada en el contrato de trabajo, deba ser remunerada conforme a la ley".

De la disposición legal citada se desprende, en primer término, que el legislador ha establecido en forma expresa que todas las operaciones que deba realizar el teleoperador y por cuya ejecución perciba remuneraciones fijas o variables deberán ser acordadas por las partes -trabajador y empleador- y consignarse por escrito en el respectivo contrato de trabajo.

De igual norma se desprende, además, que las remuneraciones variables que se convengan deberán fijarse considerando parámetros individuales, objetivos y verificables, sin perjuicio de las metas colectivas que pudieren acordarse.

Como es dable apreciar la señalada normativa encuentra su fundamento en el principio de la certeza que debe existir en toda relación laboral, evitando de este modo que, en un aspecto tan relevante de la misma, como es la remuneración, exista incertidumbre en cuanto a los requisitos que la hacen exigible, su monto y la base de cálculo que debe utilizarse para su determinación.

En ese mismo orden de ideas, la citada disposición prohíbe imponer al teleoperador metas, servicios o tareas que no cumplan con las condiciones precedentemente señaladas, ni aún bajo promesa de pago de un determinado bono o la concesión de permisos especiales, como también efectuar descuentos arbitrarios o perjudicar cualquier clase de calificación del afectado debido al incumplimiento de obligaciones objetivas que no hubieren sido acordadas por las partes en los términos allí previstos.

El precepto en análisis exige, además, que toda modificación de la remuneración variable acordada con dichos trabajadores o su base de cálculo, se consigne en un anexo del respectivo contrato individual de trabajo, precisando que la modificación efectuada sólo comenzará a regir al mes siguiente de la suscripción del respectivo anexo.

Finalmente, el inciso final del artículo en comento establece la obligación del empleador de detallar en las respectivas liquidaciones o comprobantes de pago de remuneraciones, cada una de las operaciones realizadas por el mencionado personal y por cuya ejecución percibe remuneración, sea esta de carácter fijo o variable. El mencionado detalle deberá consignar, especialmente, las horas de conexión del respectivo teleoperador, el número de contactos efectuados, las ventas que hubiere realizado, tanto de productos tangibles como intangibles y de todas aquellas acciones, que estando contempladas en el contrato de trabajo, deban ser remuneradas conforme a la ley.

Las mencionadas exigencias tienen por principal objetivo proteger la remuneración de los trabajadores y evitar la discrecionalidad en la entrega de bonos o de la remuneración variable por parte de la empresa.

IV. JORNADA DE TRABAJO

No existiendo una normativa especial que regule la jornada de trabajo del personal de que se trata, forzoso es concluir que resultan aplicables a su respecto las disposiciones generales que rigen la materia y que se contienen en los artículos 22 y siguientes del Código del Trabajo.

Ello implica que los citados trabajadores estarán afectos a la jornada ordinaria máxima de 45 horas semanales que contempla el inciso 1° del citado precepto, la cual deberá distribuirse en no más de seis ni en menos de cinco días, como igualmente, que su jornada ordinaria diaria no podrá exceder de 10 horas. Lo anterior, sin perjuicio de las jornadas parciales que pudieren acordarse en conformidad con la normativa legal vigente.

Respecto a la materia, el artículo 152 quáter B, del mencionado cuerpo legal, contempla normas especiales aplicables a las empresas del sector excluidas del descanso dominical y en días festivos en virtud del numeral 2) del inciso 1° del artículo 38 del Código del Trabajo.

En efecto, la citada disposición establece:

“Las empresas que desarrollen sus procesos conforme lo señalado en el numeral 2 del inciso primero del artículo 38 deberán fijar los turnos respectivos con a lo menos una semana de anticipación, de manera que comenzarán a regir en la semana o período siguiente. Se entenderán exceptuados aquellos trabajadores que sean contratados expresamente para desempeñarse en horario nocturno”.

De los términos de la norma legal anotada, se desprende que las empresas que laboran en un sistema de trabajo exceptuado del descanso dominical y en días festivos conforme al numeral 2 del inciso primero del artículo 38 del Código del Trabajo, referido a aquellas cuyas explotaciones, labores o servicios exijan continuidad por las circunstancias allí previstas, vale decir, por la naturaleza de sus procesos, por razones de orden técnico, por las necesidades que satisfacen o para evitar notables perjuicios al interés público o de la industria, estarán obligadas a fijar los turnos que deben cumplir los respectivos trabajadores, con una semana de anticipación, a lo menos, estableciendo que los mismos comenzarán a regir en la semana o período laboral siguiente. De acuerdo a dicha disposición, la obligación anterior no rige respecto de los trabajadores que hayan sido contratados para laborar solamente en turnos nocturnos, y tal circunstancia conste de manera explícita.

V. INTERRUPCIÓN Y DESCANSOS DENTRO DE LA JORNADA

Regula estas materias, el artículo 152 quáter C del Código del Trabajo, que establece:

“Los trabajadores de un centro de contacto o llamadas que estén sujetos a conexión continua tendrán derecho a una interrupción de diez segundos entre cada atención. Asimismo, tendrán derecho a descansos en la jornada de trabajo por un total de treinta

minutos durante el día, los que serán planificados en acuerdo con el empleador. Estos descansos no podrán acordarse en fracciones inferiores a diez minutos ni por la totalidad de su duración.

Las interrupciones y descansos señalados en el inciso anterior, así como aquellos destinados para que los trabajadores acudan a los servicios higiénicos, no podrán significar en ningún caso un menoscabo a sus remuneraciones y se considerarán trabajados para todos los efectos legales.

Lo anterior, sin perjuicio del derecho a colación consagrado en el artículo 34”.

La normativa contenida en el precepto precedentemente transcrito consagra el derecho de los trabajadores de los centros de contacto o llamadas, sujetos a conexión continua, a una interrupción de diez segundos entre cada atención, como también, el de hacer uso de descansos dentro de la jornada por un total de 30 minutos diarios.

En relación al concepto “conexión continua” utilizado en dicho precepto, consta del texto de la historia fidedigna del establecimiento de la ley N°21.142, que tal expresión se encuentra referida y resulta aplicable a los trabajadores que, atendido el tipo de servicios que desarrollan, se encuentran permanentemente conectados por vía telefónica, medios telemáticos, aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico.

En la misma oportunidad se señaló que no todos los trabajadores de centros de contacto o llamada operan bajo dicho sistema, lo que justifica el establecimiento de una regulación especial para los que están afectos.

La forma y oportunidad para hacer efectivo los descansos por un total de 30 minutos dentro de la jornada deberán ser fijadas por las partes, de común acuerdo, en los términos precisados por la ley, no pudiendo, por ende, pactar lapsos de descanso inferiores a 10 minutos, ni acordar hacer uso de una sola vez de la totalidad de los 30 minutos establecidos para dicho efecto.

En el caso del derecho de estos trabajadores a interrupción entre cada atención, ésta deberá ser de 10 segundos, lo cual significa que terminada una atención el empleador debe garantizar que el trabajador interrumpirá efectivamente todas sus labores por 10 segundos, cualquiera sea la vía o medio telefónico, telemático, digital o electrónico que se aplique y una vez terminada la interrupción podrá retomar sus funciones.

Precisa la misma normativa que las aludidas interrupciones y descansos, como también, aquellas que deriven del uso de los servicios higiénicos por parte de los involucrados no podrá implicar menoscabo de sus remuneraciones, estableciendo expresamente que el tiempo que éstas abarquen se considerará trabajado para todos los efectos legales.

Finalmente, el precepto en análisis establece que el otorgamiento de los referidos beneficios no exime a los empleadores de la obligación de dar cumplimiento respecto de dichos dependientes, del derecho a descanso para colación que consagra el artículo 34 inciso 1° del Código del Trabajo, disposición que prescribe que la jornada diaria se dividirá en dos partes, debiendo existir entre ellas un lapso mínimo de media hora destinado a colación y que dicho período intermedio no se considerará trabajado para computar la jornada diaria.

VI. NATURALEZA JURÍDICA DE LAS CLAVES PARA LA UTILIZACIÓN DE LOS MEDIOS DE CONEXIÓN

A este aspecto se refiere el artículo 152 quáter D del Código del Trabajo, el cual prescribe:

“Las claves para la utilización de los sistemas de conexión constituyen una herramienta de trabajo, siendo secretas y personales del trabajador de un centro de contacto o llamadas. Cualquier contravención a lo anterior se sujetará a las normas del procedimiento de tutela de derechos fundamentales regulado en el Párrafo 6° del Capítulo II del Título I del Libro V de este Código”.

De la norma citada fluye que el legislador considera herramientas de trabajo de los teleoperadores las claves necesarias para la utilización de los respectivos sistemas de conexión, estableciendo que las mismas son de carácter secreto y personal. De acuerdo a la misma norma cualquier contravención de las señaladas disposiciones, se tramitará conforme al procedimiento de tutela de derechos fundamentales regulados en los artículos 485 y siguientes del Código del Trabajo.

En relación con la materia cabe señalar que según consta de la historia fidedigna del establecimiento de la ley N°21.142, la normativa propuesta busca regular un fenómeno de frecuente ocurrencia en actividades tales como la venta de productos o servicios, en las cuales las claves de acceso a las plataformas del trabajador son modificadas por el empleador, con la finalidad de limitar las operaciones de venta que pudiere realizar y, en consecuencia, disminuir sus remuneraciones y, eventualmente, la indemnización que le pudiera corresponder ante el término de sus servicios.

VII. CONDICIONES QUE DEBEN CUMPLIR LOS CENTROS DE CONTACTO O LLAMADAS

De acuerdo a lo prevenido por el artículo 152 quáter E del citado cuerpo legal, las condiciones ambientales, de seguridad y salud en el trabajo que deben cumplir los establecimientos destinados a prestar servicios en tal calidad serán determinadas por un reglamento conjunto de los Ministerios de Salud y del Trabajo y Previsión Social. Ello, sin perjuicio de la aplicación de las normas generales de higiene y seguridad previstas en la legislación vigente, específicamente en los artículos 184 y siguientes del Código del Trabajo y en el Decreto 594 del Ministerio de Salud, publicado en el Diario Oficial de 29.04.2000, que *“Aprueba Reglamento Sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo”*.

VIII. OTROS BENEFICIOS

El artículo 152 quáter F, dispone:

“Los trabajadores de un centro de contacto o llamadas, que lleven seis meses prestando servicios al empleador de forma continua, tendrán derecho a realizarse exámenes médicos preventivos anuales cuyo objetivo será detectar de forma temprana enfermedades profesionales asociadas a la actividad en la cual se desempeñan. Dichos exámenes médicos serán efectuados por el respectivo organismo administrador del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de la ley N° 16.744.

Un reglamento dictado por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social determinará las condiciones físicas y ergonómicas en que deberán prestar servicios los trabajadores regidos por este Capítulo, así como los exámenes preventivos que deberán realizarse periódicamente.

El tiempo que el trabajador emplee en la realización de los exámenes señalados en el inciso anterior será considerado como trabajado para todos los efectos legales. Asimismo, el empleador deberá pagar el valor de los pasajes por el transporte que deba utilizar el trabajador para concurrir al centro asistencial donde se le efectuarán los exámenes”.

De la disposición anotada se desprende que la ley ha establecido en favor de los trabajadores que laboran en los mencionados centros de contacto o llamadas, que hayan prestado servicios durante un período continuo de seis meses, el derecho a realizarse anualmente exámenes médicos preventivos destinados a detectar precozmente enfermedades profesionales asociadas con la actividad que realizan.

De acuerdo a la misma, la realización de los mencionados exámenes corresponderá a los organismos administradores del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales que establece la ley N°16.744, disponiendo que el tiempo que los beneficiarios utilicen en su realización debe entenderse trabajado para todos los efectos legales. Igualmente, el precepto en comento establece la obligación del empleador de pagar los pasajes por el transporte que debe utilizar el trabajador para concurrir al lugar donde se le practicarán los mencionados exámenes.

Finalmente, el artículo en comento señala que un reglamento dictado por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social fijara las condiciones físicas y ergonómicas en que deben desempeñarse los teleoperadores afectos a la nueva normativa incorporada por la ley en análisis y los exámenes preventivos que deban realizarse periódicamente.

IX. SITUACION DE LOS TRABAJADORES CONTRATADOS ANTES DE LA ENTRADA EN VIGENCIA DE LA LEY N°21.142

Conforme a lo dispuesto por el artículo tercero transitorio del mencionado cuerpo legal, para los efectos de dar cumplimiento a la obligación a que alude el inciso 1° del artículo 152 quáter F del Código del Trabajo respecto de los trabajadores contratados con anterioridad a la entrada en vigencia de la ley, esto es, la relativa a la realización de los exámenes de salud preventiva a que dicha disposición se refiere, se considerará la antigüedad que estos tengan en él o en los respectivos centros de contacto o llamados.

X. VIGENCIA DE LA NUEVA NORMATIVA


Regula la materia, el artículo primero transitorio de la ley N°21.142, en los términos siguientes:

“La presente ley entrará en vigencia el primer día del sexto mes siguiente a su publicación en el Diario Oficial”.

Como es dable apreciar, la ley N°21.142, fija normas especiales respecto a su entrada en vigencia, estableciendo que ello acaecerá el primer día del sexto mes siguiente a su publicación en el Diario Oficial. Acorde a ello y teniendo presente que dicha ley fue

publicada el 1° de marzo pasado, preciso es señalar que la misma comenzará a regir el día 1° de septiembre de 2019.

Saluda atentamente a usted,


CHILE MAURICIO PEÑALOZA CIFUENTES
DIRECTOR NACIONAL DEL TRABAJO

DIRECCIÓN DEL TRABAJO
26 AGO 2019
OFICINA DE PARTES


DOB/MBA/SMS

Distribución:

- Jurídico
- Partes
- Boletín Oficial
- Departamentos y Oficinas del Nivel Central
- Subdirectora
- XVI Regiones
- Inspecciones Provinciales y Comunales
- Sr. Ministro del Trabajo y Previsión Social
- Sr. Subsecretario del Trabajo