



Departamento Jurídico y Fiscalía
Unidad de Pronunciamientos,
Innovación y Estudios Laborales
K 994 (200) 2018

4343

Juridica

ORDINARIO N°: _____/

ACTUACIÓN:

Aplica doctrina.

MATERIA:

Feriado irrenunciable. Trabajadores de call center.
Servicios de información y soporte.

RESUMEN:

Las normas sobre feriados irrenunciables contenidas en la ley N° 19.973, resultan aplicables a los trabajadores que se desempeñan en un call center o contact center en la medida que sus labores se relacionen con el expendio o venta directa al público de mercadería, provisiones o suministros en dominio en uso o goce, aspecto que en todo caso debe ser evaluado en cada caso mediante el análisis de circunstancias fácticas concretas.

ANTECEDENTES:

- 1) Instrucciones de 26.08.2019 de Jefa de Unidad de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales.
- 2) Presentación de 25.01.2018, de Federación Nacional de Trabajadores de Call Center.

SANTIAGO,

10 SEP 2019

**DE: JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO Y FISCAL
DIRECCIÓN DEL TRABAJO**

**A: TAMARA MUÑOZ VALENZUELA
FEDERACIÓN NACIONAL DE TRABAJADORES DE CALL CENTER
ALAMEDA N° 1346
SANTIAGO**

Ha solicitado reconsideración del Dictamen N° 2091/049, de 17.05.2017 de esta Dirección del Trabajo, pronunciamiento que definió la expresión trabajadores de comercio, para los efectos del feriado irrenunciable contemplado en el artículo 2° de la Ley N° 19.973.

Específicamente, el citado pronunciamiento concluyó que los trabajadores de Call Center tienen derecho al feriado irrenunciable, solo en la medida que sus labores se relacionen con el expendio o venta directa al público de mercaderías, provisiones o suministros en dominio, uso o goce.

Ahora bien, a juicio de los requirentes, tal sentido interpretativo no se apegaría a la legalidad vigente, puesto que a los trabajadores de call center se les aplicaría plenamente la Ley N° 20.823 (que otorga incremento remuneración y descanso adicional por desempeño en domingo), en tanto que, se restringiría el ámbito de aplicación de la Ley N° 19.973 (que otorga los feriados irrenunciables a los dependientes del comercio).

Por lo anterior, solicita se reconsidere la doctrina institucional, declarándose al efecto que los trabajadores de call center se encuentran liberados de la obligación de prestar servicios los días que la ley declara como feriados irrenunciables para los dependientes del comercio, ya sea que sus labores se relacionen con el expendio o venta al público de mercadería, provisiones o suministros en dominio, uso o goce, o bien, las mismas tareas se relacionen a actos de comercio relativos a la utilización de bienes, servicios, gestiones, o informaciones.

Sobre el particular cabe considerar que el Dictamen cuya reconsideración se solicita, precisó el concepto de dependientes del comercio, estableciendo entonces, que se trata de todos los trabajadores que prestan servicios en la actividad comercial, sin importar las características de su contratación y cuyas labores se relacionen con el expendio o venta directa al público de mercadería, provisiones o suministros en dominio en uso o goce, independientemente de la modalidad de atención directa, no quedando afectos a dicha normativa aquellos que laboran en clubes, restaurantes y establecimientos de entretenimiento.

Seguidamente, respecto de los trabajadores de call center, el pronunciamiento que se revisa, señaló que se encuentran liberados de la obligación de prestar servicios los días que la ley establece como feriados obligatorios e irrenunciables para los dependientes del comercio, en la medida que sus labores se relacionen con el expendio o venta directa al público de mercadería, provisiones o suministros en dominio en uso o goce.

Así, en el ejercicio de la facultad interpretativa de la normativa laboral que le compete a este Servicio, se ha delimitado el ámbito de la aplicación de la Ley N° 19.973, sobretodo al considerar que otros cuerpos normativos también inciden sobre los dependientes de comercio, pero con propósitos y efectos diversos.

En ese sentido, el artículo 38 N° 7 del Código del Trabajo, contempla a aquellos dependientes que se desempeñan en establecimientos de comercio y de servicios, que atiendan directamente al público, con el objeto de evaluar la pertinencia de prestar servicios en domingo y festivos.

Por su parte, la Ley N° 20.823, para los efectos de su aplicación, se remite expresamente a los dependientes contemplados en el artículo 38 N° 7 del Código del Trabajo, tanto en lo referido al incremento remuneracional por desempeño en domingo (inciso segundo artículo 38), como en el descanso adicional que se otorga (artículo 38 bis).

Como consecuencia de lo anterior, se advierte que el artículo 38 N° 7 del Código del Trabajo, contempla conjuntamente a los dependientes que se desempeñan en dos tipos de establecimientos, aquellos destinados al comercio y otros enfocados en el servicio, mientras que para los efectos de la Ley N° 19.973 (feriados irrenunciables) solo se consideran los dependientes del comercio.

Por lo anterior, y para los efectos de su presentación, forzoso es precisar que la categorización como trabajadores del comercio de los dependientes que se desempeñan

en Call Center, será distinta dependiendo de los efectos jurídicos pretendidos, pues, el ámbito de aplicación subjetivo de las leyes (es decir a quienes afecta la norma), es distinto según si el objetivo es aplicar la ley N° 19.973 (feriados irrenunciables), o bien, la ley N° 20.823 (incremento remuneracional y descanso adicional).

En consecuencia, las normas sobre feriados irrenunciables contenidas en el artículo 2° de la ley N° 19.973 de 10.09.2004, modificada por ley N° 20.215 de 14.09.2007, resultan aplicables a los trabajadores que se desempeñan en un call center o contact center en la medida que sus labores se relacionen con el expendio o venta directa al público de mercadería, provisiones o suministros en dominio en uso o goce, aspecto que en todo caso debe ser evaluado en cada caso mediante el análisis de circunstancias fácticas concretas.

De esta forma, de conformidad a lo expuesto, doctrina y disposiciones citadas, cúmpleme informar a Ud. que se confirma el dictamen N° 2091/049 de 17.05.2017 de esta Dirección del Trabajo.

Saluda atentamente a Ud.,


DAVID ODDO BEAS
ABOGADO
JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO Y FISCAL
DIRECCIÓN DEL TRABAJO




MBA/PRC
Distribución:
- Jurídico
- Partes