



DIRECCION  
DEL TRABAJO

DEPARTAMENTO JURIDICO

K. 5747(373)/2000

ORD. No 2651/0206

**MAT.:** 1) La Empresa de Cobranzas Fiscalex S.A. se encuentra obligada a remunerar el feriado legal de su personal de cobradores telefonistas a comisión a base del promedio de lo ganado durante los últimos tres meses trabajados.  
2) El empleador se obliga mediante el contrato de trabajo no sólo a admitir al dependiente al trabajo, sino que a proporcionárselo, solucionando a la vez aquellos aspectos técnicos o administrativos del proceso productivo que impidan o dificulten que el trabajador pueda desempeñar real y efectivamente las labores en los términos convenidos, en especial si se encuentra remunerado a base de comisión; y, no podrá poner metas de producción al personal si ello no ha sido previamente convenido con ellos.

**ANT.:** 1) Pase N° 835, de 20.04.2000, de Directora del Trabajo.  
2) Presentación de 19.04.2000, de Trabajadores Agentes de Cobranza de Empresa de Cobranzas Fiscalex S.A.

**FUENTES:**

Código del Trabajo, arts. 7°, y 71, incisos 1° a 4°.  
Código Civil, art. 1545.

**CONCORDANCIAS:**

Dictámenes Ords. N° 5410/238, de 04.10.96, y 5423/249, de 25.08.95.

SANTIAGO,

29 JUN. 2000

DE : DIRECTORA DEL TRABAJO

A : SEÑORES TRABAJADORES AGENTES DE COBRANZAS  
EMPRESA DE COBRANZAS FISCALEX S.A.  
MONEDA N° 856, 4° PISO  
SANTIAGO/

Mediante presentación del Ant. 2) se solicita un pronunciamiento de esta Dirección acerca de:

1) La forma correcta de pago de las vacaciones al personal de cobradores telefónicos comisionistas de la Empresa de Cobranzas Fiscalex S.A.

Se precisa, que las labores de los trabajadores son remuneradas a base de comisión, y

2) Por otra parte, se agrega que las funciones antes mencionadas dependen de un sistema computacional llamado melita, el que ha presentado diferentes fallas, y además, la empresa no habría proporcionado oportunamente la información de los "pisos de llamados", ni de los números de compromisos "agendados" que deben cumplir, y se ha agregado recientemente un requisito de metas en dinero a alcanzar, que no se encuentra previsto en los contratos de trabajo.

Sobre el particular, cúpleme informar a Uds. lo siguiente:

1) En relación con la primera consulta, sobre remuneración del feriado de un trabajador afecto a comisiones, el artículo 71 del Código del Trabajo, incisos 1° a 4°, dispone:

*"Durante el feriado, la remuneración íntegra estará constituida por el sueldo en el caso de trabajadores sujetos al sistema de remuneración fija.*

*"En el caso de trabajadores con remuneraciones variables, la remuneración íntegra será el promedio de lo ganado en los últimos tres meses trabajados.*

*"Se entenderá por remuneraciones variables los tratos, comisiones, primas y otras que con arreglo al contrato de trabajo impliquen la posibilidad de que el resultado mensual total no sea constante entre uno y otro mes.*

*"Si el trabajador estuviere remunerado con sueldo y estipendios variables, la remuneración íntegra estará constituida por la suma de aquél y el promedio de las restantes".*

Del precepto legal anotado se colige que para los efectos de determinar la remuneración íntegra que se debe pagar durante el feriado, se debe distinguir tres categorías de trabajadores, según el sistema remuneracional al cual se encuentran afectos, a saber:

a) Trabajadores sujetos a remuneración fija; caso en el cual la remuneración íntegra durante el feriado estará constituida por el sueldo;

b) Trabajadores afectos a un sistema de remuneraciones exclusivamente variable, los cuales en el período correspondiente a este beneficio deberán percibir el promedio de lo ganado en los últimos tres meses trabajados, y

c) Trabajadores sujetos a un sistema de remuneración mixta, esto es, que además del sueldo perciben contraprestaciones variables, cuya remuneración íntegra durante el feriado estará constituida por el sueldo, al cual habrá que adicionar el promedio de las remuneraciones variables percibidas en los últimos tres meses laborados.

Como es posible apreciar de lo expuesto anteriormente, la finalidad que tuvo en vista el legislador al establecer el principio de la remuneración íntegra fue la de impedir que el dependiente sufriera una disminución de sus ingresos normales por el hecho de hacer uso del beneficio de feriado legal y asegurarle, desde otra perspectiva, durante el mismo período, la remuneración que habitualmente le correspondería en caso de encontrarse prestando servicios.

Ahora bien, en la especie, de acuerdo a lo señalado en la presentación, las labores desempeñadas por el personal de cobradores telefónicos son remuneradas a base de comisión, lo que conlleva la posibilidad que su resultado mensual no sea constante entre uno y otro mes, es decir, de acuerdo a las disposiciones legales comentadas tienen un carácter de variables, y por tal razón, se deberá considerar el promedio de los últimos tres meses de tales comisiones para remunerar el feriado legal de los respectivos trabajadores.

De este modo, los agentes cobradores telefónicos de la Empresa de Cobranza Fiscalex S.A., remunerados a base de comisión, tienen derecho a que su feriado legal sea remunerado según el promedio de lo ganado en los últimos tres meses laborados.

2) En cuanto a lo señalado en la presentación que dice relación con fallas del sistema computacional que se aplicará en el trabajo, y a la falta de información oportuna por la empresa de los "pisos de llamados" y del número de compromisos "agendados", todo lo cual afectaría el rendimiento del personal comisionista, cabe indicar que se trata de materias que el empleador estaría obligado a solucionar.

En efecto, según la doctrina reiterada de este Servicio, contenida, entre otros, en dictamen Ord. 5423/249, de 25.08.95, el empleador se obliga mediante el contrato de trabajo no sólo a admitir al dependiente al trabajo, sino que no puede exonerarse de su obligación de proporcionarle el trabajo convenido, obligación que puede extenderse al deber de solucionar aquellas fallas técnicas o administrativas del proceso productivo, especialmente si influyen en las comisiones del personal, en orden a que las labores puedan ser desarrolladas real y efectivamente por el dependiente, salvo caso fortuito o fuerza mayor, por lo que los incumplimientos al respecto podrían ser puestos en conocimiento de la Inspección del Trabajo respectiva.

Por otra parte, el empleador se encuentra impedido de colocar metas de producción a los dependientes si ello no ha sido previamente acordado con los mismos, atendido el principio de consensualidad del contrato, que exige

consentimiento de las partes para celebrar y modificar los contratos, que emana del artículo 1545 del Código Civil, "Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales".

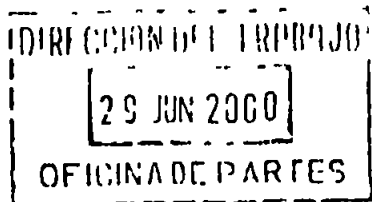
De este modo, el contrato de trabajo obliga al empleador no sólo a admitir al dependiente al trabajo, sino que también a proporcionárselo, solucionando aspectos técnicos o administrativos que impidan o entorpezcan que el trabajador pueda desarrollarlo real y efectivamente en los términos convenidos; y no podrá exigir a los trabajadores metas de producción si ello no ha sido previamente acordado con ellos.

En consecuencia, de conformidad a lo expuesto y disposiciones legales citadas, cúmpleme informar a Uds.:

1) La Empresa de Cobranzas Fiscalex S.A. se encuentra obligada a remunerar el feriado legal de su personal de cobradores telefonistas a comisión a base del promedio de lo ganado durante los últimos tres meses trabajados.

2) El empleador se obliga mediante el contrato de trabajo no sólo a admitir al dependiente al trabajo, sino que a proporcionárselo, solucionando a la vez aquellos aspectos técnicos o administrativos del proceso productivo que impidan o dificulten que el trabajador pueda desempeñar real y efectivamente las labores en los términos convenidos, en especial si se encuentra remunerado a base de comisión; y, no podrá poner metas de producción al personal si ello no ha sido previamente convenido con ellos.

Saluda a Uds.,



MARIA ESTER FERRES NAZARALA  
ABOGADA  
DIRECTORA DEL TRABAJO

JDM/emoa

**Distribución:**

Jurídico, Partes, Control, Boletín, Dptos. D.T.,  
Subdirector, U. Asistencia Técnica, XIII<sup>a</sup> Regiones,  
Sr. Jefe Gabinete Ministro del Trabajo y Previsión Social,  
Sr. Subsecretario del Trabajo, Empresa de Cobranzas Fiscalex S.A.