



**DEPARTAMENTO JURÍDICO
UNIDAD DE DICTÁMENES E
INFORMES EN DERECHO
K 4605 (791) 2015**

Jurídico

1337

ORD.: _____
MAT.: Atiende consulta respecto al ámbito de aplicación personal de la Ley N° 20.823 de 07.04.2015
ANT.: 1) Instrucciones de 29.02.2016, de Jefa de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho
2) Presentación de 10.04.2015 de don Renzo Orellana Pitronello en representación de JazzPlat Chile Ltda

SANTIAGO,

08 MAR 2016

**DE : JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO
A : RENZO ORELLANA PITRONELLO
JAZZPLAT CHILE LTDA
AV. ZAÑARTU, ÑUÑO A**

Mediante presentación del antecedente 2), ha solicitado un pronunciamiento jurídico referente a si al personal que se desempeña en un establecimiento del rubro Call Center, le resultan aplicables las disposiciones de la Ley N° 20.823 de 07.04.2015, aún cuando aquellos no efectúan atención directa al público.

Sobre el particular, cabe considerar que esta Dirección mediante Dictamen N° 4755/058 de 14.09.2015 (disponible en www.direcciondeltrabajo.cl), ha procedido a fijar el ámbito de aplicación subjetiva de la Ley N° 20.823, esto es, determinar qué trabajadores resultan beneficiados con sus disposiciones.

El referido pronunciamiento señala:

"De este modo, no cabe sino concluir que la nueva normativa que la Ley N° 20.823 incorpora al Código del Trabajo, que, como ya se expresara, otorga un incremento remuneracional mínimo de un 30% respecto de las horas en que los trabajadores hayan prestados servicios en días domingo y, además, entrega 7 días adicionales de descanso en domingo, rige para todos los trabajadores que laboran en empresas de comercio y de servicios, sea que la labor que desarrollan se relacione o no con la atención directa al público, máxime si se considera que el ejercicio de las funciones de estos últimos constituye un complemento necesario para el cumplimiento de las actividades de los primeros. En efecto, no sería razonable sostener que aquel trabajador que labora en domingo y no atiende directamente al público tenga un tratamiento, desde el punto de vista del beneficio que entrega la ley, distinto a quien atiende directamente al público, en circunstancias que ambos concurren a desarrollar la actividad comercial; más aún, una función no se sostiene sin la otra".

Por lo que, conforme a dicho sentido interpretativo, el Dictamen concluye:

“...sobre la base de las disposiciones constitucionales y legales citadas, jurisprudencia citada y consideraciones expuestas, cúpleme informar a Ud. que la nueva normativa que incorpora al Código del Trabajo la ley N° 20.823, que otorga un incremento remuneracional mínimo de un 30% respecto de las horas en que los trabajadores hayan prestados servicios en días domingo y, además, que entrega 7 días adicionales de descanso en domingo, respecto de los dependientes comprendidos en el artículo 38 inciso primero n° 7 del mismo Código, resulta aplicable a todos los trabajadores que se desempeñan en los establecimientos de comercio y de servicios, sea que la labor que desarrollan se relacione o no con la atención de público”.

Ahora bien, este Servicio mediante Dictamen N° 2205/37 de 06.05.2015, ha señalado que tratándose de la prestación de servicios en un Call Center, la aplicación de las disposiciones de la Ley N° 20.823, tratándose de trabajadores que se desempeñan en domingo, deberá determinarse en cada caso en atención a la condiciones de prestación de servicios.

Así por ejemplo, mediante Ordinario N° 591 de 27.01.2016, se resolvió que tratándose de dependientes que se desempeñan como ejecutivos de atención vía call center, en labores de venta, postventa o soporte tecnológico a clientes de una compañía de internet y televisión satelital, le son aplicables las disposiciones de la Ley N° 20.823.

En consecuencia, conforme al sentido jurídico contenido en la Ley N° 20.823, respecto a los trabajadores por los que se consulta, que se desempeñan en un establecimiento del rubro Call Center, les resultarían aplicables las disposiciones de la Ley N° 20.823 de 07.04.2015, en tanto confiere 7 días domingo de descanso adicional y otorgan un incremento remuneracional por los servicios prestados en domingo por parte de dichos trabajadores, en la medida que la naturaleza de sus funciones correspondan a actividades de comercio o servicio.

Saluda a Ud.,



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

LBP/PRC

Distribución:

- Jurídico
- Partes
- Control