



DEPARTAMENTO JURIDICO  
K 1803 (393)2014

90 años

3563

ORD.: \_\_\_\_\_/

Jurídico

**MAT.:** Informa sobre facultad de traslado de "campañas" o de servicios, y otras materias que indica de trabajadores teleoperadores de la empresa Actionline Chile S.A.

**ANT.:** 1) Ord. N° 850, de 03.07.2014, de Inspectora Comunal del Trabajo de Providencia;  
2) Informe de 06.06.2014, de Fiscalizadora Mónica Victoria Fuentes Rodríguez;  
3) Ord. N° 1730, de 12.05.2014, de Jefa Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho;  
4) Presentación de 24.04.2014, de Srs. Christian Oscar Díaz y Guido Ballier Glausser, por Empresa Actionline Chile S.A.;  
5) Ord. N° 193, de 14.02.2014, de Inspector Comunal del Trabajo de Providencia;  
6) Presentación s/fecha, de Dirigentes de Sindicato Empresa Actionline Chile S.A.

**SANTIAGO,**

17 SEP 2014

**DE : JEFA DEPARTAMENTO JURÍDICO ( S )**

**A : SRS. DIRIGENTES SINDICATO DE EMPRESA ACTIONLINE CHILE S.A.  
AVDA. PROVIDENCIA N° 871  
SANTIAGO.**

Mediante presentación del Ant. 6), en calidad de dirigentes del Sindicato de Trabajadores de la Empresa Actionline Chile S.A., solicitan un pronunciamiento de esta Dirección, acerca de la procedencia que la empresa traslade a los trabajadores entre diversas "campañas" de desempeño laboral fijadas en los contratos de trabajo, en forma unilateral, sin previo aviso, causándoles desmedro económico por distintas comisiones que se obtienen en cada una de ellas, y modificando sus condiciones de trabajo, que les significan cambios en las jornadas y por tolerancia diferente en los atrasos. Adjuntan un ejemplar de contrato individual de trabajo de Teleoperador, conteniendo las "campañas" indicadas.

Hacen presente, que consideran que la asignación de una determinada "campaña" constituiría un derecho adquirido para el trabajador, que originaría cláusula tácita, lo que impediría a la empresa el cambio a otra diferente.

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

La cláusula segunda del contrato individual de trabajo de fecha 09.05.2012 acompañado a la presentación, celebrado entre la empresa Actionline Chile S.A. y el trabajador Luis Rafael Rodríguez López, en lo pertinente, estipula:

*"Lugar y Naturaleza de los Servicios"*

*"Cargos y funciones encomendadas"*

*“ Las partes acuerdan que el trabajador tendrá el cargo de Teleoperador, obligándose a cumplir las funciones y labores propias del cargo y que consisten en la atención integral de clientes por medio de vías tecnológicas, sin que constituyan en modo alguno una enumeración taxativa sino a título de ejemplo: los medios Telefónicos, Email y Chat. La atención de clientes implica entre otras, y a modo estrictamente ejemplar, la atención de consultas, reclamos, gestión de venta de productos y servicios de nuestros clientes contratantes,.. telemarketing.. entrega de informaciones..”*

*“ Las partes acuerdan que estas funciones el trabajador deberá desempeñarlas indistintamente en el o los servicios prestados a los clientes del empleador, sin que exista exclusividad en la destinación de un servicio, campaña o cliente, en particular.”*

*“Lugar de la prestación de los servicios:”*

*“ Dichas funciones las cumplirá desempeñándose en formas específica en el establecimiento del empleador, ubicado en Avenida Providencia 871, así como también en aquellos otros lugares ubicados en la ciudad de Santiago que se le indiquen expresamente que deba concurrir para el cumplimiento de sus funciones de conformidad con el contrato y la ley.”*

De la cláusula antes transcrita se desprende, en lo que interesa, que el trabajador realizará labores de teleoperador, utilizando medios telefónicos, email, chat u otros, para la atención de consultas, reclamos, gestión de ventas de productos o servicios, telemarketing, entrega de información y otros, de los clientes contratantes de la empleadora.

Asimismo, se deriva que se ha acordado que no existirá exclusividad en la destinación del trabajador respecto de un servicio, “campaña” o cliente en particular.

Por otro lado, el lugar de la prestación de los servicios será el establecimiento del empleador, en Avda. Providencia N° 871, o en otros lugares ubicados en la ciudad de Santiago, que se indiquen de modo expreso según el contrato y la ley.

Pues bien, de lo expuesto es posible concluir, en primer término, que las partes del contrato individual de trabajo de que se trata han pactado de modo expreso, que las labores convenidas de teleoperador serán desempeñadas por el trabajador sin exclusividad respecto de un determinado servicio, “campaña” o cliente en particular de la empresa empleadora. Igualmente, en cuanto al lugar de la prestación, será el antes señalado, sin perjuicio de otros que se informe de manera expresa, siempre que se encuentre en la ciudad de Santiago.

Por otra parte, la cláusula quinta, del mismo contrato de trabajo, estipula:

*“ Remuneraciones Variables y Asignaciones.*

*“ Las partes dejan expresa constancia que el trabajador se desempeñará en aquella campaña o servicio que el empleador le informe, pues ha sido determinante para la suscripción del presente contrato el que el trabajador se desempeñe en cualquiera de ellas, indistintamente y sin exclusividad.”*

*“ Del mismo modo, las partes han convenido las remuneraciones variables indicadas a continuación, como contraprestación por*

*sus servicios en dichas campañas o servicios, no existiendo por tanto, exclusividad en el pago de una o más de estas remuneraciones, las que corresponderán dependiendo de aquella a la cual sea asignado el trabajador.”*

*“ Se establece que la permanencia de los distintos servicios contratados al empleador así como los clientes del mismo pueden variar en el tiempo, por lo cual el trabajador deberá desempeñar sus funciones en los servicios que el empleador determine, de acuerdo a las necesidades generales del negocio, lo que el trabajador declara conocer y aceptar.”*

Corresponde precisar al respecto, que en anexos de contratos suscritos por las mismas partes del contrato de trabajo, quiénes las entienden integrante de este último, se detallan las distintas “campañas” o servicios a clientes de la empresa, con los respectivos montos, valores o porcentajes de comisión del trabajador, aceptadas por el mismo.

Pues bien, cabe expresar que de las estipulaciones antes citadas, se desprende que el trabajador se obliga a desempeñarse en la “campaña” o servicio convenido, que el empleador le informe, aceptación que ha sido determinante para la suscripción del contrato.

También se deriva, que las partes han pactado que las remuneraciones variables que se estipulan para las diversas “campañas” o servicios no originan exclusividad, y corresponderán a las de las “campañas” o servicios que se le asignen al trabajador, de las detalladas en el contrato o en el anexo.

Igualmente, se deduce que las partes han acordado que la permanencia del trabajador en los distintos servicios contratados al empleador o de sus clientes, pueden variar en el tiempo, por lo que el trabajador se obliga a desempeñar sus funciones en las que se le indique, según las necesidades generales, todo lo cual el dependiente declara conocer y aceptar.

Pues bien, de lo antes expresado es posible concluir, en segundo término, que en materia de remuneraciones variables las partes han convenido igualmente, que ellas corresponderán a las de las “campañas” o servicios que se le asigne al trabajador, sin que haya exclusividad respecto de ellas, las que pueden ir cambiando según la realidad de las actividades contratadas con la empresa.

De esta forma, en síntesis, tanto desde el punto de vista de las “campañas” o servicios de la empresa para las cuales deba cumplir funciones el trabajador, como de las remuneraciones variables que corresponda por ellas, establecidas en el mismo contrato, las partes convienen en que no existe exclusividad para el trabajador, por lo que tampoco podría estimarse que habría una acción unilateral del empleador en el cambio, si éste está previsto por los contratantes.

De esta manera, atendido lo expuesto, no resultaría procedente estimar que en la especie se podría configurar un derecho adquirido o una cláusula tácita como se indica en la presentación, en orden a que el trabajador que se desempeña para una determinada “campaña” no pueda ser cambiado a otra de las convenidas con el mismo trabajador, como podría ser una vez concluida la misma, aún cuando permanezca durante un tiempo indeterminado en aquella, si se ha estipulado y aceptado explícitamente la eventualidad del cambio a otra u otras que se pactan.

En cuanto a la duración de la jornada de trabajo, materia también planteada en la consulta, la cláusula tercera del contrato individual en análisis, señala:

*“ El trabajador tendrá una jornada ordinaria de trabajo de 45 horas semanales, la que se distribuirá en no menos de cinco ni en más de seis días a la semana en base a un sistema de turnos rotativos y continuos de trabajo, cuyas distribuciones, diaria y semanal, quedarán determinadas de conformidad a lo dispuesto en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y/o en sus textos modificatorios o complementarios.”*

Atendido el tenor de la cláusula antes citada es posible desprender que ella se encuadra dentro de la legislación laboral vigente, según lo dispuesto en el inciso 1º del artículo 22 del Código del Trabajo, que fija la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo en 45 horas semanales; en el inciso 1º del artículo 28, que dispone que el máximo de la jornada semanal indicado no podrá distribuirse en más de seis ni menos de cinco días; y en el artículo 10 N° 5 del mismo Código, sobre la duración y distribución de la jornada en las empresas en que exista sistema de trabajo por turno, caso en el cual para su determinación se estará a lo dispuesto en el reglamento interno de la empresa.

De este modo, si una “campaña” específica en la cual se va a desempeñar el trabajador tiene una variación en la jornada diaria, dentro de los límites legales, o presenta más o menos tolerancia para los atrasos, habrá que estar a lo que señale el reglamento interno de la empresa, sin perjuicio de lo que se convenga oportunamente o se le informe previamente al trabajador, tal como se ha pactado.

Ahora bien, con el fin de verificar en los hechos cual ha sido la aplicación práctica de las estipulaciones de los contratos individuales en comento en la empresa, y la situación de los trabajadores teleoperadores que las cumplen, se requirió fiscalización a la empleadora, por Ord. del Ant. 3), informándose por la Fiscalizadora actuante, Mónica Victoria Fuentes Rodríguez, en documento del Ant. 2 ), que efectuada entrevista a 30 trabajadores de la empresa que cumplen labores de teleoperadores, se pudo constatar que 11 de ellos no han sido cambiados de “campaña”, y que revisada la documentación pertinente y los contratos de trabajo de todos ellos incluidos los que han sido cambiados se establece que, *“las partes acuerdan que estas funciones el trabajador deberá desempeñarlas indistintamente en o los servicios prestados a los clientes del empleador, sin que exista exclusividad en la destinación de un servicio, campaña o cliente en particular”*.


La Fiscalizadora agrega en su informe, que *“de acuerdo a la documentación revisada se constata que a los trabajadores se les hace un anexo de contrato, en el cual están señaladas las campañas futuras con sus montos posibles a ganar. Dicho documento está firmado por ambas partes.”*

Finalmente, expresa: *“ que, de los 30 trabajadores entrevistados ninguno señaló tener problemas de horario o de remuneraciones, toda vez que en los contratos de trabajo están indicadas las campañas con los montos de cada una.”*

En consecuencia, de conformidad a lo expuesto, disposiciones legales citadas, fiscalización y consideraciones efectuadas, cúmplame informar a Uds. que el cambio de “campaña”, o de servicio, de los contratados por la empresa Actionline Chile S.A. estipulados en los contratos de trabajo, o en los anexos de contratos de los trabajadores teleoperadores, no infringirían derechos adquiridos por éstos, o alguna cláusula tácita contractual por la permanencia en cualquiera de ellas por un tiempo indeterminado, y no corresponderían a una acción unilateral del empleador si se encuentran pactadas, como asimismo, sucedería con las modificaciones en los horarios de los turnos de

las jornadas diarias de trabajo del personal de cada "campaña" o servicio, de encontrarse reguladas en el reglamento interno de orden, higiene y seguridad de la empresa, o en los anexos de contratos, y de ser informados previamente al trabajador.

Saluda a Uds.,

  
SARA OLATE GUTIÉRREZ  
ABOGADA  
JEFA DEPARTAMENTO JURÍDICO (S)  
DIRECCIÓN DEL TRABAJO



JDM/jdm

**Distribución:**

Jurídico

Partes

Control

Empresa Actionline Chile S.A. Avda. Providencia Nº 871

Inspección Comunal del Trabajo de Providencia.