

DEPARTAMENTO JURÍDICO  
UNIDAD DE DICTÁMENES E  
INFORMES EN DERECHO  
K 10869 (2250) 2015

Jurídico

0591

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

MAT.: Atiende consulta respecto al ámbito de aplicación personal de la Ley N° 20.823 de 07.04.2015

ANT.: 1) Instrucciones de 06.01.2016, de Jefa de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho  
2) Presentación de 02.09.2015 de don Christian Sandoval Canales, Presidente Sindicato I-Line Centro de Contactos Call Center

SANTIAGO,

27 ENE 2016

DE : JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO  
A : CHRISTIAN SANDOVAL CANALES  
Presidente Sindicato I-Line Centro de Contactos Call Center  
csandovalc@i-line.cl

Mediante presentación del antecedente 2), ha solicitado un pronunciamiento jurídico referente a si al personal que se desempeña 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 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](http://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".*

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 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 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.

Saluda a Ud.,

  
**JOSE FRANCISCO CASTRO CASTRO**  
**ABOGADO**  
**JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO**  
**DIRECCIÓN DEL TRABAJO**



  
LBP/PRC

**Distribución:**

- Jurídico
- Partes
- Control