



300

ORDINARIO N°: \_\_\_\_\_

ACTUACIÓN: Aplica doctrina.

MATERIA: Contrato individual. Remuneraciones. Anexo de contrato de trabajo.

RESUMEN:

1. La cláusula SEGUNDO en revisión se ajusta a Derecho, toda vez que no obliga al trabajador o trabajadora a cambiarse de "Cartera", ni tampoco asigna una de manera arbitraria. De igual forma, se remite a la suscripción de un anexo adicional con el objetivo de ser asignada una de las "Carteras".
2. La utilización de uno u otro software para que sus trabajadores realicen sus funciones se encuentra dentro de esa facultad de administración de la empresa por ser el titular de los medios materiales que la componen, pudiendo determinar qué software utilizar y cuándo cambiarlo. Lo anterior, siempre que no signifique un desmedro para las actividades realizadas por los trabajadores y trabajadoras en el correcto cumplimiento de sus labores.
3. El contenido del anexo respecto de la disminución de las remuneraciones variables no constituye un límite para ellas, toda vez que no se extingue el derecho a percibir remuneraciones, sino que existe una modificación en la valorización de la retribución que cada trabajador recibe por su trabajo, lo cual constituye una manifestación de la autonomía de la voluntad.
4. Solo en el caso de que existan razones técnicas efectivamente acreditadas por el empleador, para no pagar las comisiones devengadas en los términos antes señalados, estas podrían desfasarse en un mes adicional, pagándose con el mes subsiguiente al devengo de la obligación, razón por la cual no se ajusta a Derecho la frase "...no pudiendo exceder la fecha del compromiso para el siguiente mes" de las cláusulas CUARTA y QUINTA del anexo de contrato en estudio, toda vez que, una vez devengadas las remuneraciones, no es posible extinguir su pago por la llegada del límite que establece el

Jurídico

- empleador, esto es, el término de un mes calendario.
5. El empleador debe proporcionar las condiciones para que el trabajador tenga certeza de sus remuneraciones, por lo que omitir o faltar a la publicación periódica de los reportes que indiquen el desempeño de los trabajadores, sin dar certeza de aquella periodicidad en el anexo de contrato de trabajo en estudio, podría atentar contra la norma contenida en el artículo 54 bis del Código del Trabajo.

**ANTECEDENTES:**

1. Instrucciones de Jefa de Unidad de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales de fecha 21.01.2022.
2. Evacúa traslado de fecha 06.12.2021 de Sociedad de Cobranzas Payback Limitada.
3. Ordinario N°2653 de fecha 19.11.2021 de Jefa de Unidad de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales.
4. Presentación de fecha 20.10.2021 de Sindicato Ripley Call Center.

SANTIAGO,

18 FEB 2022

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

A: SR. [REDACTED]  
**PRESIDENTE DE SINDICATO RIPLEY CALL CENTER**  
[REDACTED]

Mediante ANT. 4) Ud. ingresó a este Servicio solicitud de pronunciamiento con el objeto de verificar si se ajustan a Derecho diversas cláusulas del anexo de contrato que acompañan, especialmente aquellas que resultan en la disminución arbitraria a las remuneraciones variables a contar de un límite establecido por el empleador y, por otra parte, la falta de certeza sobre las herramientas mínimas para realizar la labores de cobranza, las anteriores, contenidas en anexo de contrato presentado por la empresa Sociedad de Cobranzas Payback Ltda., para suscripción de sus trabajadores con cargo de cobrador telefónico y con entrada en vigencia a contar del próximo 1 de noviembre de 2021.

Fundan la presentación refiriéndose, en concreto, a cinco cláusulas del anexo, las que les refieren observaciones y son las siguientes:

**a) No define la “cartera” o equipo a la cual pertenece el trabajador, que incide de forma directa en la forma en cómo se calculan sus remuneraciones variables y las funciones específicas que deben realizar.**

La cláusula SEGUNDO párrafo primero, establece:

*“SEGUNDO: A partir del 1 de noviembre de 2021, el trabajador, mediante un anexo de contrato, será asignado a uno de los dos tipos de carteras existentes (Cartera Vigente o Cartera Castigo).”*

A juicio del Sindicato, el trabajador puede suscribir dicho anexo de contrato con el efecto de no tener una definición sobre el monto, forma y período de pago de la remuneración acordada, en consecuencia, no pertenece a la cartera “vigente”, ni a la cartera “castigo”, por lo que se deberá suscribir un nuevo anexo de contrato de forma posterior al anexo de contrato que se solicita revisar y que no otorga certeza alguna.

**b) Cláusulas que no definen las herramientas que debe proporcionar el empleador y que adicionalmente atribuye la posibilidad de ser modificados arbitrariamente de forma posterior.**

El anexo establece en su cláusula tercera:

*“Compromiso de pago generado (CPG): Aquellos acuerdos de pago que el Trabajador pueda obtener de los clientes y que cuenten con la correspondiente gestión en la plataforma de cobranza y dentro de los plazos que defina el Empleador y en el mes de gestión y medición.*

*Para los efectos de considerar válido un compromiso de pago, el Trabajador que gestiona la cartera castigo, deberá ingresar el monto real del compromiso de pago acordado con el cliente en los sistemas que disponga el Empleador, los que serán comunicados oportunamente al Trabajador.”*

*“Recupero: Valor en dinero que será imputado al Trabajador respecto del monto efectivamente pagador por un cliente que cuente con un compromiso de pago válidamente gestionado por cualquiera de los mecanismos o plataformas que el Empleador determine para efectuar la gestión encomendada, y que serán comunicador oportunamente al Trabajador. En el caso de Cartera Vigente se considerará como recuperado el monto convenido y pagado por el cliente, formalizado en un compromiso de pago cumplido, que involucre el pago de al menos la cuota más atrasada en mora o un monto superior a eso que cubra hasta el total de sus cuotas en mora. En El caso de Cartera Castigo se considerará como recuperado todo pago efectuado por el cliente, formalizado previamente en un compromiso válidamente gestionado, conforme a los plazos y condiciones establecidas.”*

Para el Sindicato, esta forma de describir los plazos da pie para que el empleador pueda cambiarlos de forma arbitraria con posterioridad. Asimismo, exponen que no se establecen de forma clara los sistemas; los mecanismos o plataformas de cobranza, ni de qué forma o plazo serán comunicados en caso de modificación.

**c) Cláusulas que establecen disminución de remuneraciones variables posterior a un límite establecido por el empleador.**

Las cláusulas a revisar, establecen:

*“CUARTO: Remuneración Variable Cartera Vigente.*

*1.- Compromiso de pago generado: Se pagará \$100 pesos brutos por cada Compromiso de pago generado por el Trabajador en el mes, dentro de un plazo máximo de 5 días corridos, no pudiendo exceder la fecha del compromiso para el siguiente mes. Al superar los 1.000 (mil) compromisos mensuales, cada compromiso adicional se pagará \$20 pesos brutos, cada uno.*

*4.- Recupero: Se pagará un 0,30% del monto total efectivamente recuperado en el mes, para el recupero de hasta \$55.000.000 (cincuenta y cinco millones de pesos). En el recupero mayor a \$55.000.000 (cincuenta y cinco millones de pesos), se*

*aplicará exclusivamente un premio de \$1.000 pesos brutos por cada \$550.000 (quinientos cincuenta y cinco mil pesos) recuperados.*

*QUINTO: Remuneración Variable Cartera Castigo.*

*1. Compromiso de pago generado: Se pagará \$100 pesos brutos por cada Compromiso de pago generado por el Trabajador en el mes, dentro del plazo máximo de 10 días corridos, no pudiendo exceder la fecha del compromiso para el siguiente mes. Al superar los 450 compromisos mensuales cada compromiso adicional se pagará a \$20 pesos brutos.*

*2. Recupero: Se pagará un 6% del monto total efectivamente recuperado en el mes, para el recupero hasta de \$12.000.000 (doce millones de pesos). Sobre el recupero mayor a \$12.000.000 (doce millones de pesos) se aplicará exclusivamente un premio de \$1.000 pesos brutos por cada \$100.000 (cien mil pesos) recuperados."*

En opinión del Sindicato, esta redacción establece un límite a la cantidad de "compromisos de pago generados", debido a que se castigan todos los compromisos generados a partir de cierto límite, en el que se disminuye el valor, pese a que significa el mismo trabajo.

Asimismo, establece un límite a la comisión directa pagada por concepto de recupero, que en la práctica significa que el trabajador no continúa recibiendo comisión posterior al límite, sino que se establece este mecanismo llamado "premio", el que solo disminuye el valor del trabajo.

**d) Cláusulas que limitan los plazos de cumplimiento en que el trabajador obtiene el devengo de la comisión por el pago del cliente.**

Las cláusulas CUARTA y QUINTA establecen una condición adicional a la que queda sujeto el "compromiso de pago generado" al indicar "no pudiendo exceder la fecha del compromiso para el siguiente mes". Lo anterior significa, a juicio del Sindicato, que no serán considerados aquellos compromisos y, por lo tanto, el recupero y la comisión, que habiéndose generado en el mes en curso y encontrándose dentro de plazo de vigencia y vencimiento, pudieran ser concretados al mes siguiente.

**e) Cláusula que no permite controlar y dar certeza en las remuneraciones de los trabajadores.**

La cláusula SÉPTIMO establece:

*"SÉPTIMO: El Bono será pagado en liquidación de sueldo del mes siguiente al cual se efectuaron las gestiones reguladas en el presente anexo, debido a que, por razones técnicas, no podrá ser liquidado y pagado conjuntamente con las remuneraciones ordinarias del período en que se efectuaron las operaciones que le dieron origen.*

*Se deja constancia que la Empresa entregará un reporte con la información concerniente a los compromisos de pago generados, compromisos de pago cumplidos, conversión y recupero realizador por el Trabajador."*

El sindicato expone que, en razón de este anexo, el empleador no compromete información periódica que dé certeza al cumplimiento de los parámetros establecidos en el acuerdo, sino que queda a disposición de la mera voluntad de ella la entrega de los reportes.

Con fecha 19.11.2021 se confirió traslado al empleador a través del Ord. N°2653, el que fue evacuado con fecha 06.12.2021. En dicho instrumento, el empleador Sociedad de Cobranzas Payback Limitada, exponiendo consideraciones previas que dicen relación con el proceso de redacción del mencionado anexo de contrato. Indica sus argumentos respecto de las cláusulas que el Sindicato observó previamente. En relación con ellas, respectivamente, señala lo siguiente:

a) Los trabajadores han pertenecido históricamente a una u otra cartera, el nuevo modelo no las creó. Por lo anterior, si no se firma el anexo, se mantiene en la cartera en la que el trabajador se estuvo desempeñando con anterioridad. Esto tiene directa relación con la cláusula DÉCIMO del anexo, en la que se establece que "En todo lo no modificado por el presente instrumento, se mantiene plenamente vigente el contrato."

Por lo anterior, el trabajador solo podría cambiar de cartera si consiente expresamente en ello. Además, agregar que todos los trabajadores que han firmado el instrumento, también firmaron el anexo de asignación de cartera y solo en casos puntuales hubo cambios con mutuo consentimiento.

b) Los plazos a que hacen alusión el Sindicato, se encuentran definidos en el anexo y son los que han regulado las gestiones de los cobradores históricamente. En este punto, el empleador cita las cláusulas CUARTO y QUINTO, que ya han sido reproducidas en este pronunciamiento.

Además, agrega que, respecto de la ausencia de claridad de los sistemas o plataformas de cobranza, el anexo no innova debido a que no ha existido cambio en estos y a los trabajadores siempre se les ha comunicado y capacitado de forma oportuna en las ocasiones que en la empresa se han modificado los softwares y plataformas para la gestión.

c) No existen cláusulas que limiten las remuneraciones. Los trabajadores reciben remuneración por todos los compromisos de pago que generan y no existe tope alguno por el factor recuperó.

d) El empleador expone que, de no existir plazos, no se podrían asignar las gestiones de recuperó, pudiendo el cliente pagar en un plazo indefinido hacia el futuro.

La cláusula que limita el plazo estableciendo que no pueden exceder al mes siguiente los compromisos de pago, responde a motivos de buen funcionamiento y a la periodicidad en el pago de las remuneraciones con el objetivo de que los cobradores tengan certeza al cierre de cada mes.

e) Esta cláusula tiene como objetivo informar una práctica que la empresa realiza de forma diaria y que no reemplaza la obligación del artículo 54 bis del Código del Trabajo. Explica que esta práctica de informar a los trabajadores se lleva a cabo a través de una plataforma de uso en la empresa que corresponde a la plataforma Teams.

Al respecto, cumple en informar a Ud. lo siguiente:

a) En relación a su primera consulta titulada "*No define la "cartera" o equipo a la cual pertenece el trabajador, que incide de forma directa en la forma en cómo se calculan sus remuneraciones variables y las funciones específicas que deben realizar*", se debe señalar que el artículo 1545 del Código Civil establece la norma de la fuerza obligatoria de los contratos:

*"Art. 1545. 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 la norma citada se desprende que, una vez que las partes celebren un contrato dando cumplimiento a todos los requisitos señalados por la ley, este tendrá fuerza obligatoria para ellas y, por tanto, no es posible dejarlo sin efecto sino por mutuo acuerdo de las partes o por causas legales.

A su vez, el artículo 5º inciso 3º del Código del Trabajo establece:

*"Los contratos individuales y los instrumentos colectivos de trabajo podrán ser modificados, por mutuo consentimiento, en aquellas materias en que las partes hayan podido convenir libremente".*

De ello se colige que, en el caso expuesto por Ud., una vez celebrado el contrato de trabajo, o su respectivo anexo, dentro del cual se le asignen las funciones al trabajador o trabajadora o, en su caso, sea que pertenezca a la "Cartera Vigente" o a la "Cartera Castigo", no es posible invalidar ello salvo que medie mutuo consentimiento de las partes o pese sobre él alguna de las causales que la ley prevé para esos casos.

Por otro lado, el artículo 10 N°3 del Código del Trabajo dispone:

*"Artículo 10. El contrato de trabajo debe contener, a lo menos, las siguientes estipulaciones:*

*3.- determinación de la naturaleza de los servicios y del lugar o ciudad en que hayan de prestarse. El contrato podrá señalar dos o más funciones específicas, sean éstas alternativas o complementarias;"*

De la citada norma legal, así como de la reiterada y uniforme doctrina del Servicio sobre la materia, contenida, entre otros, en Dictámenes Nos. 2855/161 de 30.08.2002 y 2298/053 de 29.05.2017 y en Ordinario N°4597 de 08.09.2016, se desprende que dentro de las menciones obligatorias del contrato de trabajo se encuentra aquella referida a la determinación de la naturaleza de los servicios prestados, en virtud de la cual se debe establecer o consignar, e forma clara y precisa, el trabajo específico para el cual ha sido contratado el trabajador.

Además, se desprende que el consentimiento es un elemento de la esencia del contrato de trabajo, pues tanto su perfeccionamiento como sus modificaciones requieren el acuerdo de voluntades de las partes y constar por escrito en el mismo documento o en un anexo del mismo.

En la información proporcionada por Ud. y por su empleador, se observa que la cláusula SEGUNDO en revisión se ajusta a Derecho, toda vez que no obliga al trabajador o trabajadora a cambiarse de "Cartera", ni tampoco asigna una de manera arbitraria. De igual forma, se remite a la suscripción de un anexo adicional con el objetivo de ser asignada una de las "Carteras".

Asimismo, se observa que la cláusula décima del anexo de contrato en revisión, señala expresamente que no se debe entender que existen modificaciones al contrato de trabajo originario, salvo aquellas que expresamente estén en él. Por tanto, si las personas que prestan sus servicios a Sociedad de Cobranzas Payback Limitada no consienten en el cambio de funciones o en la suscripción de un nuevo anexo de contrato (sea que señale la misma "Cartera" a la que pertenece o a una diferente), debe permanecer en las mismas labores que haya estado realizando con anterioridad a la suscripción del anexo de contrato en revisión. A mayor

abundamiento, el empleador señala que se han suscrito anexos de contrato de trabajo en los que los trabajadores han permanecido en la misma "Cartera" o, mediando mutuo consentimiento, han cambiado de funciones en casos puntuales.

**b) Respecto al título “Cláusulas que no definen las herramientas que debe proporcionar el empleador y que adicionalmente atribuye la posibilidad de ser modificados arbitrariamente de forma posterior”,** la legislación, según la definición contenida en el artículo 3 inciso 3º del Código del Trabajo, establece que la empresa corresponde a “*toda organización de medios personales, materiales e inmateriales, ordenados bajo una dirección, para el logro de fines económicos, sociales, culturales o benéficos, dotada de una individualidad legal determinada*”.

De acuerdo a lo señalado por el Dictamen N°4217/204 de fecha 12.12.2002, “[d]e lo anterior se sigue que un elemento fundamental de la existencia de un ente empresarial corresponde a la organización de medios materiales para el logro del fin buscado por el titular de la misma, entendiéndose por tales todos aquellos bienes necesarios para el desarrollo del proceso productivo como infraestructura, maquinarias, muebles, etc.

*Respecto de dicha organización material y los bienes que la componen, la ley laboral le reconoce al empleador, en la citada definición de empresa, la facultad de dirección y disposición, con prescindencia del título jurídico por el cual el empleador las utilice. Dicho poder de dirección no sólo incluye la decisión de utilizar o no un determinado medio material, sino la de fijar las condiciones y las modalidades de uso de los mismos, en atención al interés empresarial correspondiente*”.

En base a lo previamente citado, esta Dirección ha reconocido el poder o facultad que mantiene una empresa o empleador para decidir los elementos materiales que utilizará para la consecución del objetivo propuesto por ella.

En ese sentido, la utilización de uno u otro software para que sus trabajadores realicen sus funciones se encuentra dentro de esa facultad de administración de la empresa por ser el titular de los medios materiales que la componen, pudiendo determinar qué software utilizar y cuándo cambiarlo. Lo anterior, siempre que no signifique un desmedro para las actividades realizadas por los trabajadores y trabajadoras en el correcto cumplimiento de sus labores.

Ahora bien, en lo relativo a los plazos de compromisos de pago generados, de una correcta lectura del anexo en revisión, se advierte que estos se encuentran contenidos en las cláusulas CUARTO y QUINTO, que ya han sido reproducidas con antelación en este pronunciamiento.

**c) En relación al tercer título “Cláusulas que establecen disminución de remuneraciones variables posterior a un límite establecido por el empleador”,** el artículo 10 N° 4 del Código del Trabajo, establece:

*“Artículo 10. El contrato de trabajo debe contener, a lo menos, las siguientes estipulaciones:*

*4.- monto, forma y período de pago de la remuneración acordada”.*

De la norma transcrita se obtiene que una de las estipulaciones mínimas, que no debe faltar, en todo contrato de trabajo, es cuánto, cómo y cuándo se pagará la remuneración convenida entre trabajador y empleador.

A su vez, el Dictamen N° 4814/044 de fecha 31.10.2012, establece:

*"Ahora bien, tal como lo ha precisado y sostenido la doctrina uniforme y reiterada de este Servicio, contenida, entre otros, en dictámenes N°s 5479/261, de 19.12.2003, 3310/177, de 09.10.2002, y 1288/31, de 27.02.1990, luego de analizar el concepto de contrato de trabajo definido en el artículo 7º del Código del Trabajo, y su naturaleza jurídica de contrato bilateral, que genera obligaciones recíprocas para ambas partes, a saber, para el trabajador, ejecutar la labor o servicio material o intelectual convenido, y para el empleador, pagar una remuneración determinada por dicha labor o servicio, al trabajador le nace el derecho a percibir la remuneración en la medida que preste los servicios para los cuales fue contratado, por lo que posible es afirmar que el derecho al pago de la remuneración se incorpora al patrimonio del trabajador en el momento en que se efectúa la prestación, como una obligación pura y simple, sin que le afecte limitación alguna, resultando improcedente, por tanto, que aquél se extinga por el cumplimiento de una modalidad consistente en una condición resolutoria, esto es, un hecho futuro e incierto que en el evento de producirse, causaría la extinción del derecho".*

De lo anterior se colige que, las remuneraciones se incorporan al patrimonio del trabajador de forma pura y simplemente, es decir, al momento en que el trabajador efectúa la prestación, sin limitación alguna, resultando contraria a la normativa una estipulación contractual que limite el derecho al trabajador a devengar y percibir la remuneración correspondiente por las operaciones y servicios prestados.

En el mismo sentido se pronuncia el Ord. N°4225 de 28.10.2014, el que ha rechazado imponer límites al derecho a percibir remuneraciones variables, señalando:

*"El objeto de la cláusula que nos ocupa pugna de modo evidente con el criterio anotado, desde que aquella precisamente se dirige a poner un límite o condición al derecho del trabajador a devengar y percibir comisión por las ventas para las que fue contratado, lo que rompe la premisa de que las remuneraciones se incorporan pura y simplemente al patrimonio del trabajador en el momento en que se efectúa la prestación de los servicios convenidos. Antes contrario, acoger lo pretendido por la citada estipulación significaría aceptar que, cumpliendo el límite fijado (\$4.000.000.-) al trabajador aún cuando preste el respectivo servicio o realice íntegramente la operación de venta, no le nazca el derecho a percibir comisión (o que pierda el derecho si consideramos dicho límite como una condición), lo cual no concilia con la finalidad perseguida por el legislador".*

De lo anterior se sigue que las remuneraciones no pueden estar sujetas al cumplimiento de una condición para que se extinga el derecho a percibirlas, es decir, cumpliéndose con determinado hecho, el trabajador o trabajadora dejará de recibir la remuneración que, de no existir ese hecho, continuaría percibiendo.

Ahora bien, en la especie, el Sindicato recurre argumentando que existe un límite a las remuneraciones en el anexo en revisión, toda vez que, cumplida la condición de superar los mil compromisos de pago mensuales y los \$55.000.000 de recuperó para la "Cartera Vigente"; y los 450 compromisos de pago mensuales y los \$12.000.000 mensuales de recuperó para la "Cartera Castigo", las remuneraciones variables para todos los vértices disminuyen de la forma en que se indica.

En base a la normativa legal y jurisprudencia citada, se desprende que el contenido del anexo respecto de la disminución de las remuneraciones variables no constituye un límite para ellas, toda vez que no se extingue el derecho a percibir remuneraciones, sino que existe una modificación en la valorización de la retribución que cada trabajador recibe por su trabajo, implicando, en el caso concreto, un menor valor de las labores que cada trabajador realiza, lo cual constituye una manifestación de la autonomía de la voluntad de las partes.

Uno de los principios básicos dentro de nuestro ordenamiento jurídico es la autonomía de la voluntad. Este se encuentra reflejado en normativa como, el ya citado, artículo 1545 del Código Civil, el que establece la fuerza obligatoria de los contratos. No obstante, este principio está limitado en la legislación debido a que no cualquier declaración de voluntad califica jurídicamente para ser tenida como tal. Por el contrario, existen normas en el Código Civil que establecen requisitos para ello, como los enumerados en el artículo 1445. No obstante, también hay requisitos específicos para algunos contratos, como los requisitos establecidos en el artículo 10 del Código del Trabajo, que establece las menciones mínimas que debe contener todo contrato individual de trabajo.

ALESSANDRI<sup>1</sup> define la autonomía de la voluntad como "*la libertad de que gozan los particulares para pactar los contratos que les plazcan, y de determinar su contenido, efectos y duración*", y señala que esta voluntad es soberana, que todo contrato se forma a partir del acuerdo de voluntades. No obstante, esta autonomía que constituye un principio fundamental en materia de contratos, no puede exceder el marco legal que el legislador ha impuesto para la celebración de los actos jurídicos en general y para un contrato de trabajo en particular.

En la especie, se cumple con todas las formalidades señaladas por la ley. A su vez, se debe contemplar, para la cláusula en estudio, lo establecido en la jurisprudencia administrativa citada, contenida en el Ord. N°4225 de 28.10.2014, respecto a la imposición de límites a las remuneraciones, la cual ya fue desarrollada en la primera parte de este acápite y que, como conclusión, se observa que no ha sido transgredida por la autonomía de la voluntad de las partes.

**d) Respecto del cuarto título “Cláusulas que limitan los plazos de cumplimiento en que el trabajador obtiene el devengo de la comisión por el pago del cliente”**, luego de una acertada lectura de las cláusulas en revisión, se advierte que ambas se refieren a que los compromisos de pago generados por los trabajadores tienen un *plazo máximo* de 5 y 10 días corridos para las carteras “Vigente” y “Castigo”, respectivamente. En ambos casos, no puede exceder el compromiso de pago para una fecha posterior al último día del mes.

De la sola lectura, se colige que, si bien se establece un plazo distinto para cada cartera, ambos tienen en común que son días corridos y un plazo *máximo*, lo cual implica que el trabajador podría otorgar a los clientes un plazo menor a los indicados y estaría cumpliendo con las directrices otorgadas en el instrumento en revisión. Con todo, los compromisos de pago generados no pueden excederse al mes siguiente, por lo que el trabajador deberá otorgar como plazo perentorio el último día de cada mes cuando no sea posible otorgar el máximo que establece el anexo.

Al respecto, el artículo 55 del Código del Trabajo, establece lo siguiente:

*“Artículo 55. Las remuneraciones se pagarán con la periodicidad estipulada en el contrato, pero los períodos que se convengan no podrán exceder de un mes. En caso que la remuneración del trabajador se componga total o parcialmente de comisiones e independientemente de las condiciones de pago que la empresa pacte con el cliente, aquéllas se entenderán devengadas y deberán ser liquidadas y pagadas conjuntamente con las demás remuneraciones ordinarias del período en que se efectuaron las operaciones u ocurrieron los hechos que les dieron origen, salvo que, por razones técnicas ello no sea posible, caso en el cual deberán ser liquidadas y pagadas conjuntamente con las remuneraciones del mes siguiente. La*

---

<sup>1</sup> Alessandri, Arturo. “De los contratos”. Editorial Jurídica de Chile, p. 11.

*cláusula que difiera el pago de comisiones al trabajador, infringiendo los límites establecidos en este artículo, se tendrá por no escrita.*

*Si nada se dijere en el contrato, deberán darse anticipos quincenales en los trabajos por pieza, obra o medida y en los de temporada".*

A su vez, el Dictamen N°414/044 de 31.10.2012, de este Servicio, al referirse al artículo citado, establece que las remuneraciones que estén compuestas total o parcialmente de comisiones "...se entenderán devengadas y deberán ser liquidadas y pagadas conjuntamente con las demás remuneraciones ordinarias del periodo en que se efectuaron las operaciones, u ocurrieron los hechos que les dieron origen, independientemente de las condiciones de pago que la empresa hubiere pactado con el cliente".

De lo anterior, se sigue que, en el caso en estudio, los compromisos generados se consideran como el hecho que le da origen a los compromisos de pago cumplidos, toda vez que sirve de antecedente para el cliente cumplidor al momento de pagar el recupero al que se comprometió con las gestiones del trabajador cobrador. Así las cosas, el devengo de las comisiones generadas por el recupero se realiza al momento en que el trabajador realiza la gestión telefónica en la que el cliente se compromete a pagar dentro del plazo que se le propone, quedando en suspensión su existencia hasta el efectivo pago de lo convenido por parte de él. Por tanto, en el eventual caso de que el recupero se postergue hasta el siguiente mes calendario, habiéndose dado origen al mismo durante el mes anterior, las comisiones que esta operación genere se devengarán y deberán liquidarse y pagarse conjuntamente con las demás remuneraciones ordinarias del período.

Por lo que, solo en el caso de que existan razones técnicas efectivamente acreditadas por el empleador, para no pagar las comisiones devengadas en los términos antes señalados, estas podrían desfasarse en un mes adicional, pagándose con el mes subsiguiente al devengo de la obligación, razón por la cual no se ajusta a Derecho la frase "...no pudiendo exceder la fecha del compromiso para el siguiente mes" de las cláusulas CUARTA y QUINTA del anexo de contrato en estudio, toda vez que, una vez devengadas las remuneraciones, no es posible extinguir su pago por la llegada del límite que establece el empleador, esto es, el término de un mes calendario.

e) En relación al título "**Cláusula que no permite controlar y dar certeza en las remuneraciones de los trabajadores**", se considera que, si bien es cierto que la cláusula en revisión no señala la periodicidad en la entrega de la información de parte del empleador a los trabajadores, en el traslado evacuado por la empresa, se señala que este se realiza mediante la entrega de un reporte con la información de los compromisos de pago generados, lo compromisos de pago cumplidos, la conversión y el recupero de cada cobrador de forma diaria a través de la plataforma Teams. En su presentación acompañan imágenes de la forma en que se realiza tal reporte.

En virtud de lo establecido en el artículo 1564 del Código Civil, el que estipula que los contratos pueden ser interpretados "por la aplicación que hayan hecho de ellas ambas partes, o una de las partes con aprobación de la otra", el Ord. N° 4107, de fecha 22.10.2014, dispone que "[d]e acuerdo a dicha teoría un contrato puede ser interpretado por la forma como las partes lo han entendido y ejecutado, en términos tales, que esa aplicación puede legalmente llegar a suprimir o modificar cláusulas expresas de un contrato. Es decir, la forma como los contratantes han cumplido reiteradamente en el tiempo una determinada estipulación puede modificar o complementar el acuerdo inicial que en ella se contenía, fijando en definitiva el verdadero sentido y alcance que las partes han querido darle."

En consecuencia, de los antecedentes aportados, se desprende que las partes han entendido sistemáticamente a través del tiempo de la propia conducta del empleador, y a expresa mención de este, que la forma en que se debe cumplir tal estipulación es a través de la publicación del reporte con la información de los compromisos de pago generados, los compromisos de pago cumplidos, la conversión y el recupero de cada cobrador, diariamente a través de la plataforma informática que el empleador ha dispuesto al efecto, por lo que se encuentra dentro de lo previsto en el artículo 1564. Por tanto, esto se trataría de un complemento a la cláusula en revisión y que las partes no pueden modificar unilateralmente, tal como lo ha sostenido este Servicio reiteradamente en, entre otros, el Ord. N°4107 ya citado.

Sin perjuicio de lo anterior, se hace presente que el artículo 54 bis inciso 3º del Código del Trabajo, establece que las liquidaciones de las remuneraciones deberán contener en un anexo, el que es parte integrante de las liquidaciones, los montos de cada comisión, bono, premio u otro incentivo que recibe el trabajador, junto al detalle de cada operación que le dio origen y la forma empleada para su cálculo. Ello se configura como una forma de dar certeza a las remuneraciones que sean pagaderas a cada trabajador.

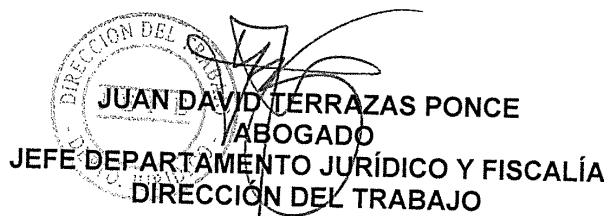
En el caso en análisis, no se observa por parte de los solicitantes que el anexo a la liquidación de remuneraciones esté incompleto o falte. No obstante, el empleador debe proporcionar las condiciones para que el trabajador tenga certeza de sus remuneraciones, por lo que omitir o faltar a la publicación periódica de los reportes que indiquen el desempeño de los trabajadores, sin dar certeza de aquella periodicidad en el anexo de contrato de trabajo en estudio, podría atentar contra la norma contenida en el artículo 54 bis del Código del Trabajo.

En conclusión, sobre la base de las disposiciones legales invocadas, jurisprudencia administrativa citada y consideraciones formuladas, cumple con informar lo siguiente:

1. La cláusula SEGUNDO en revisión se ajusta a Derecho, toda vez que no obliga al trabajador o trabajadora a cambiarse de "Cartera", ni tampoco asigna una de manera arbitraria. De igual forma, se remite a la suscripción de un anexo adicional con el objetivo de ser asignada una de las "Carteras".
2. La utilización de uno u otro software para que sus trabajadores realicen sus funciones se encuentra dentro de esa facultad de administración de la empresa por ser el titular de los medios materiales que la componen, pudiendo determinar qué software utilizar y cuándo cambiarlo. Lo anterior, siempre que no signifique un desmedro para las actividades realizadas por los trabajadores y trabajadoras en el correcto cumplimiento de sus labores.
3. El contenido del anexo respecto de la disminución de las remuneraciones variables no constituye un límite para ellas, toda vez que no se extingue el derecho a percibir remuneraciones, sino que existe una modificación en la valorización de la retribución que cada trabajador recibe por su trabajo, lo cual constituye una manifestación de la autonomía de la voluntad.
4. Solo en el caso de que existan razones técnicas efectivamente acreditadas por el empleador, para no pagar las comisiones devengadas en los términos antes señalados, estas podrían desfasarse en un mes adicional, pagándose con el mes subsiguiente al devengo de la obligación, razón por la cual no se ajusta a Derecho la frase "...no pudiendo exceder la fecha del compromiso para el siguiente mes" de las cláusulas CUARTA y QUINTA del anexo de contrato en estudio, toda vez que, una vez devengadas las remuneraciones,

- no es posible extinguir su pago por la llegada del límite que establece el empleador, esto es, el término de un mes calendario.
5. El empleador debe proporcionar las condiciones para que el trabajador tenga certeza de sus remuneraciones, por lo que omitir o faltar a la publicación periódica de los reportes que indiquen el desempeño de los trabajadores, sin dar certeza de aquella periodicidad en el anexo de contrato de trabajo en estudio, podría atentar contra la norma contenida en el artículo 54 bis del Código del Trabajo.

Saluda atentamente a usted,



RGR / fbs  
Distribución:

- Jurídico
- Partes
- Control