



100 años
Departamento Jurídico
Unidad de Dictámenes
e Informes en Derecho
E122067(1025) 2024

Jurídico

ORDINARIO N°: 406

ACTUACIÓN:

Aplica doctrina.

MATERIA:

Requisitos contrato de trabajo, determinación de funciones. Remite a fiscalización.

RESUMEN:

1. Las cláusulas referidas a las funciones de los cargos de "Ejecutivo Comercial" y "Captador", en los términos analizados en el presente informe, no se ajustan a derecho.
2. Respecto de las demás materias consultadas, existiendo jurisprudencia administrativa sobre las materias consultadas y siendo necesario el análisis del caso concreto, se remiten los antecedentes para la fiscalización correspondiente.

ANTECEDENTES:

- 1) Instrucciones de 30.05.2025, de Jefa de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
- 2) Correo electrónico de 29.05.2025, de [REDACTED], fiscalizador.
- 3) Correo electrónico de 29.05.2025, de Jefa de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
- 4) Instrucciones de 21.04.2025, de Jefa de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
- 5) Informe de fiscalización de 31.12.2024, N°1322/2024/7362.
- 6) Correo electrónico de 14.11.2024, de [REDACTED], Subgerente RRLL y Adm de Personas de la empresa CAT Administradora de Tarjetas S.A.
- 7) Ordinario N°673 de 21.10.2024, de Jefa de Departamento Jurídico (S).
- 8) Ordinario N°666 de 21.10.2024, de Jefe de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.

- 9) Acta de comparecencia de 07.10.2024, de presidenta y tesorera Sindicato Interempresa Cencosud Administradora de Procesos S.A.
- 10) Correo electrónico de 12.09.2024, de [REDACTED] Subgerente RRLL y Adm de Personas de la empresa CAT Administradora de Tarjetas S.A.
- 11) Ordinario N°566 de 22.08.2024, de Jefe de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho (S).
- 12) Instrucciones de 21.08.2024, de Jefe de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho (S).
- 13) Presentación de 09.05.2024, de la Directiva del Sindicato Interempresa Cencosud Administradora de Procesos S.A.

SANTIAGO, 06 JUN 2025

**DE: JEFA DEPARTAMENTO JURÍDICO (S)
DIRECCIÓN DEL TRABAJO**

A: SINDICATO INTEREMPRESA CENCOSUD ADMINISTRADORA DE PROCESOS S.A.
[REDACTED]

Mediante presentación del antecedente 13), el Sindicato Interempresa Cencosud Administradora de Procesos S.A., ha solicitado un pronunciamiento jurídico, para efectos de aclarar las siguientes materias:

- a) Determinar si la cláusula que regula las funciones de los cargos "Ejecutivo Comercial" y "Captador" se ajusta al marco jurídico, especialmente a lo dispuesto en el artículo 10 N°3 del Código del Trabajo, y si se cumple con el principio de certeza.
- b) Determinar si los trabajadores se encuentran en una situación de suministro ilegal, al estar obligados a prestar servicios para terceros, en sus instalaciones, respecto de sus productos, mediante el uso de sus bienes.

Posteriormente, mediante el antecedente 9) se ha complementado la presentación, incorporando los siguientes elementos:

- c) Señala que no se accede a otorgar teletrabajo a dependientes que realizan labores de venta y atención de público, de acuerdo a la Ley N°21.645.
- d) Señala que los contratos de trabajo no definen las funciones a realizar, y que tampoco lo hacen los reglamentos internos.
- e) Respecto de la consulta sobre el eventual suministro de trabajadores, especifica que los trabajadores que realizaban labores de atención de público en sucursales fueron trasladados a las oficinas centrales a realizar labores de postventa para la corredora de seguros de Cencosud y venta de otros productos de la compañía.

En cuanto a su primera consulta, dentro de sus fundamentos, hace referencia a que las cláusulas referidas a las funciones de los cargos "Ejecutivo comercial" y "Captador", utilizan frases genéricas como "entre otras". En cuanto a la segunda consulta, indica que el contrato establece funciones que se realizarán para un tercero, que son, en definitiva, los que utilizan los servicios de su empleador.

En cumplimiento del principio de la contradictoriedad de los interesados, por medio de los Ordinarios de antecedentes 8) y 11), se dio traslado al empleador, quien respondió mediante antecedentes 6) y 10), señalando dentro de sus fundamentos que no existe infracción a lo dispuesto en el artículo 10 del Código del Trabajo, toda vez que las funciones se describen e forma íntegra y precisa; además, respecto del suministro ilegal, niega dicha situación. Luego, complementando su respuesta, indica que las alegaciones de la organización sindical respecto de la falta de definición de las funciones a realizar son poco precisas; en cuanto a no otorgar teletrabajo en atención a la Ley N°21.645, señala que en los casos que fue requerido las funciones no permiten otorgarlo; respecto de la falta de seguridad en las labores a desempeñar en el Reglamento Interno y en los contratos de trabajo, hace presente que esto no es efectivo, pasando a describir las funciones de captadores y ejecutivos; por último, en cuanto al eventual suministro ilegal de trabajadores, sostiene que carece de fundamento, ya que no se dan los supuestos contemplados en la doctrina de la Dirección del Trabajo, y que el traslado de los trabajadores se habría realizado para el cumplimiento de las funciones asignadas

Con el objeto de recabar mayor información para resolver la solicitud, se llevó a cabo un procedimiento de fiscalización, cuyo informe está contenido en el antecedente 5). Dentro de este procedimiento se solicitó la exhibición de contratos de trabajo y sus respectivos anexos de personas trabajadoras que se desempeñaban en los cargos de "Ejecutivo Comercial" y "Captador", en los que al describir las funciones se verifican párrafos del siguiente tenor:

"Se deja expresa constancia que el cargo referido para la cual se contrata al trabajador comprende, entre otras, las siguientes funciones y obligaciones:

*a) Promocionar, publicitar y vender todos los productos que la empresa comercialice y que le asigne, conforme a las condiciones y mecanismos que se le sean informadas en cada oportunidad y para cada producto. La empresa podrá modificar sin limitación el tipo y cantidad de productos que comercializa, de acuerdo a los requerimientos del mercado, o por encargo de sus socios o alianzas comerciales, vigentes o futuras.
(...)*

d) Recopilar antecedentes de clientes, llenar formularios, ingresar datos en las bases que se le asignen, entre otras tareas administrativas necesarias para el cumplimiento de sus funciones. Apoyar la gestión del local en el cumplimiento de metas comerciales informadas.

Sin perjuicio de lo anterior, los servicios a que se obliga el Trabajador bajo este contrato incluyen prestar al Empleador los mismos o similares servicios a los aquí descritos en la ejecución de aquellas labores que el empleador realice por encargo de sus filiales o de terceros. Dichos servicios se prestarán, en el domicilio del empleador, en el de sus filiales o

en el del tercero, mediante el uso de los bienes de cualquiera de estos y de acuerdo a las instrucciones del empleador. Dichos servicios se entenderán íntegra y totalmente pagados por la remuneración única y total que ha sido pactada en este contrato. En consecuencia, en expreso acuerdo de las partes que tales servicios no darán derecho al Trabajador a remuneración adicional de ninguna especie, ni generarán relación o vínculo alguno entre el Trabajador y el tercero que encargue tales labores o servicios al Empleador.

Dichos servicios deberán prestarse a entera y total satisfacción del empleador, en forma exclusiva, mediante el cumplimiento de todas y cada una de las leyes o instrucciones y prácticas presentes o futuras del empleador que estén o no contenidas en el Reglamento Interno de este último y que el trabajador, en lo que respecta a las presentes, declara desde ya conocer y aceptar e incluirá, entre otras funciones, aquellas a las cuales se hace referencia en la descripción de cargo.”¹

Respecto del funcionamiento en los hechos de la relación laboral, efectuada la fiscalización no se pudo verificar los supuestos que permiten confirmar o descartar la existencia de un suministro ilegal de trabajadores, en atención que no fue posible analizar cómo es que se desarrolla la relación laboral en los hechos.

Expuesto lo anterior, y ante las consultas realizadas, cumplo con informar a usted lo siguiente:

Que el artículo 10 N°3 del Código del Trabajo dispone que:

“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.”

Al respecto, este Servicio ha sostenido² que la determinación de los servicios debe ser entendida en el sentido de establecer o consignar en forma clara y precisa el trabajo específico para el cual ha sido contratado el dependiente. Es decir, el legislador exige conocer con exactitud y sin lugar a dudas la labor o servicio que el dependiente se obliga a ejecutar para el respectivo empleador, sin que ello importe pormenorizar todas las tareas que involucran los servicios contratados, puesto que, de acuerdo con el artículo 1546 del Código Civil, todo contrato debe ejecutarse de buena fe y, por consiguiente obliga no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación o que por la ley o la costumbre le pertenecen.

En cuanto a la expresión “*funciones específicas*”, señalada en el artículo 10 N°3 ya citado, debe entenderse aquellas que son propias del trabajo para el cual fue contratado el dependiente y que las caracteriza y distingue de otras labores. Por su parte, por “*funciones alternativas*” deberá entenderse que son dos o más

¹ El subrayado es nuestro.

² Dictamen N°2702/66 de 10.07.2003, de la Dirección del Trabajo.

funciones específicas convenidas, las cuales pueden realizarse primero unas y luego otras, repitiéndolas sucesivamente. Finalmente, las *"funciones complementarias"* serán aquellas que estando expresamente convenidas sirven para completar o perfeccionar la o las funciones específicas encomendadas.

De lo señalado, se desprende que la intención del legislador es que el dependiente conozca con certeza el o los servicios que deberá prestar, en términos de evitar que en este aspecto quede sujeto a lo que disponga el empleador. Lo anterior se traduce en la improcedencia de establecer cláusulas que facultan al empleador para fijar a su arbitrio la labor que debe realizar el dependiente de entre aquellas que sin determinación alguna se han consignado en el contrato.

Lo expuesto resulta aplicable a las expresiones utilizadas en los contratos analizados, que en dos oportunidades al referirse a las funciones contempla la frase *"entre otras"* o al indicar que el trabajador se compromete a realizar los servicios señalados en el contrato *"o similares"*.

Asimismo, resulta improcedente incorporar la posibilidad de que el empleador pueda *"modificar sin limitación el tipo y cantidad de productos que comercializa, de acuerdo a los requerimientos del mercado, o por encargo de sus socios o alianzas comerciales, vigentes o futuras"*, toda vez que impide que la cláusula cumpla el principio de certeza, facultando a la empresa a disponer unilateralmente de lo pactado.

Sobre este último punto, cabe destacar que la Dirección del Trabajo ha determinado³ que las funciones a que se obliga el trabajador en virtud del contrato se entenderán alteradas no sólo por el cambio radical en su naturaleza o sustancia, donde la función simplemente deja de ser lo que era para convertirse en otra, como si el trabajador, de reponedor, pasara a ser vendedor; sino también por el cambio cuantitativo de la función, particularmente cuando ocurre más allá de los límites razonables, como si el trabajador en lugar de reponer 10 productos se viera obligado a reponer 10 más.

En este sentido, se ha señalado⁴ que es comprensible que no se le exija a la cláusula de funciones el detalle meticuloso, taxativo y específico de todas y cada una de las tareas que debe desempeñar cotidianamente el trabajador, pero una cosa distinta es utilizar una terminología excesivamente amplia que, al final de cuentas, permita entender incorporada en las funciones un inagotable listado de eventuales deberes, lo que, en palabras simples, autorizaría agregar al arbitrio del empleador tantos artículos como puede soportar, a modo de ejemplo, la frase *"todos aquellos productos que el empleador fabrica, importa, representa y comercializa"* o *"los productos de nuestros clientes"*, lo cual de suyo atenta contra la mínima certeza que debe tener el contratante para cumplir debidamente sus obligaciones y hacer adecuada estimación de las contraprestaciones a su favor.

Dicho lo anterior, no cabe sino concluir que a la luz de la disposición legal transcrita y doctrina invocada, que las cláusulas referidas a las funciones de los

³ Dictamen N°2703/42 de 19.05.2016, de la Dirección del Trabajo.

⁴ Dictamen N°2703/42 de 19.05.2016, de la Dirección del Trabajo.

cargos de "Ejecutivo Comercial" y "Captador", en los términos expuestos en el presente informe, contraviene la normativa laboral vigente, en cuanto a que incorpora elementos abiertos o directamente faculta al empleador más allá de lo legalmente permitido, quedando la determinación de las funciones a su discreción, lo que no se ajusta a derecho.


En cuanto a la consulta referida a la eventual existencia de suministro ilegal de trabajadores, se debe hacer presente no resulta posible emitir un pronunciamiento, en atención a que los antecedentes aportados no permiten determinar a priori la existencia o no de dicha figura, siendo necesario analizar el caso concreto y verificar en los hechos cómo se desarrolla la relación laboral. Así las cosas, y habiendo emitido este Servicio jurisprudencia sobre esta materia mediante los Dictámenes N°141/05 de 10.01.2007 y N°4881/103 de 28.11.2007, se remitirán los antecedentes a la Inspección correspondiente, para efectos de que se proceda a dar lugar a la fiscalización, conforme a las instrucciones contenidas en el Manual del Procedimiento de Fiscalización de la Dirección del Trabajo.

En este mismo sentido, se instruirá para efectos de que se lleve a cabo la fiscalización correspondiente para efectos de determinar si ha existido un incumplimiento a lo dispuesto en la Ley N°21.645 y lo dispuesto en el Dictamen N°67/1 de 26.01.2024, de este Servicio.

En consecuencia, sobre la base de la jurisprudencia administrativa invocada y consideraciones formuladas, cúpleme informar a Ud., que:

- 1) Las cláusulas referidas a las funciones de los cargos de "Ejecutivo Comercial" y "Captador", en los términos analizados en el presente informe, no se ajustan a derecho.
- 2) Respecto de las demás materias consultadas, existiendo jurisprudencia administrativa sobre las materias consultadas y siendo necesario el análisis del caso concreto, se remiten los antecedentes para la fiscalización correspondiente.

Saluda atentamente a Ud.,


NATALIA PÓZO SANHUEZA
ABOGADA
JEFA DEPARTAMENTO JURÍDICO (S)
DIRECCIÓN DEL TRABAJO




MG/ACS
Distribución

- Jurídico - Partes - Control