



Departamento Jurídico
Unidad de Dictámenes e
Informes en Derecho
E114534(1021)2024

ORD.Nº: 416 /

MATERIA: Remuneraciones.

RESUMEN:

No se ajusta a derecho la cláusula de los anexos al contrato individual de trabajo denominado Plan de incentivo variable N° 1.3.2.4. que contempla el factor Permanencia de la Venta pactado entre la empresa Claro Chile SpA y los trabajadores que se desempeñan como ejecutivo de atención al cliente, por cuanto, conculca los límites previstos en el inciso segundo del artículo 54 bis del Código del Trabajo, en tanto exige a dichos dependientes garantizar aspectos posteriores a la venta, ajenos al cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

ANTECEDENTES:

- 1) Instrucciones de 04.09.2026 y 01.04.2026, de Jefe Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
- 2) Derivación informe N°1307.2025.3562, por Sistema documental Dirección del Trabajo de 19.01.2026, recibida el 06.02.2026, de Inspección Comunal del Trabajo Santiago Norte.
- 3) Ord.N° 31 de 18.07.2025 de Jefa de Departamento Jurídico (S).
- 4) Instrucciones de 08.07.2025, de Jefa Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
- 5) Correos electrónicos de 09 y 04.07.2025; 14 y 13.02.2025 del Departamento Jurídico.
- 6) Correos electrónicos de 09.07.2025 y 13.02.2025; 11.02.2025 y 17.12.2024 del Departamento Jurídico.
- 7) Comunicación vía telefónica de 17.12.2024, con la solicitante.
- 8) Respuesta empleador a traslado de 06.08.2024, empleadora.
- 9) Ord. N°422 de 08.07.2024, de Jefe Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho (S).
- 10) Oficio Ordinario N°1307-15143/2024 de Inspectora Jefa Inspección del Trabajo de Santiago Norte (S).
- 11) Presentación de 30.04.2024, recibida el 03.06.2024, [REDACTED] presidenta Sindicato Interempresa Nacional N°1 de Trabajadores y Trabajadoras de las Telecomunicaciones.

SANTIAGO,

11 SEP 2026

DE : JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO (S)

A : [REDACTED]
**PRESIDENTA SINDICATO INTEREMPRESA NACIONAL N°1 DE
TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE LAS TELECOMUNICACIONES.**
directiva@sindicatoclarochile.cl
directiva@sindicatoclarochile.cl

Mediante presentación del antecedente 11), complementada y acotada a través el antecedentes signados con los números 6) y 7), solicita un pronunciamiento jurídico tendiente a determinar si se ajusta a derecho la cláusula pactada entre sus representados y la empresa Claro Chile SpA en los anexos a los contratos individuales de trabajo, referida al factor denominado "permanencia".

Señala que, los anexos a los contratos de trabajo de que se trata se habrían suscrito entre los trabajadores y la empresa individualizada en el contexto de la fusión de las empresas de telecomunicaciones Claro Chile SpA y VTR.

Agrega que, a su juicio, las cláusulas por cuya legalidad consulta, en primer término, modificarían la relación contractual de los trabajadores afectos en lo referido a sus remuneraciones, atendido que, luego de su suscripción, pasarían de contar con una remuneración fija a una variable y, asimismo, el indicador denominado "factor de permanencia" genera incerteza, por cuanto, mediante dicha cláusula se aceptaría que los dependientes quedaran expuestos a un factor ajeno, cual es la permanencia de los clientes, así como a una expectativa de incremento de remuneración variable que no pueden manejar.

Al respecto cumpla con informar a Ud., en primer término, lo siguiente:

«Artículo 54 bis.- Las remuneraciones devengadas se incorporan al patrimonio del trabajador, teniéndose por no escrita cualquier cláusula que implique su devolución, reintegro o compensación por parte del trabajador al empleador, ante la ocurrencia de hechos posteriores a la oportunidad en que la remuneración se devengó, salvo que dichos hechos posteriores se originen en el incumplimiento por parte del trabajador de las obligaciones contenidas en su contrato de trabajo.

«Con todo, se podrán pactar premios o bonos por hechos futuros, tales como la permanencia durante un tiempo determinado del cliente que ha contratado un servicio o producto a la empresa o bien la puntualidad del mismo en los pagos del referido servicio u otros, siempre que la ocurrencia de estos hechos dependa del cumplimiento por parte del trabajador de las obligaciones contenidas en su contrato de trabajo.

«Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior, y conforme a lo señalado en los incisos precedentes, las liquidaciones de remuneraciones deberán contener en un anexo, que constituye parte integrante de las mismas, 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.

«El empleador no podrá condicionar la contratación de un trabajador, su permanencia, la renovación de su contrato, o la promoción o movilidad en su empleo, a la suscripción de instrumentos representativos de obligaciones, tales como pagarés en cualquiera de sus formas, letras de cambio o compromisos de pago de cualquier naturaleza, para responder de remuneraciones ya devengadas».

Por su parte, la jurisprudencia vigente y uniforme de esta Dirección, contenida, entre otros, en Dictamen N°4814/44 de 31.10.2012, que fijó el sentido y alcance de la norma legal previamente transcrita, ha precisado que, una vez devengadas las remuneraciones se incorporan al patrimonio del trabajador.

De acuerdo con la conclusión señalada en el párrafo anterior, las remuneraciones no pueden quedar sujetas a cláusulas sobre devolución, reintegro o compensación en favor del empleador por la ocurrencia de hechos posteriores a la oportunidad en que se devengaron, a menos que, tales hechos se originaran por el incumplimiento por parte del trabajador de las obligaciones contenidas en el contrato de trabajo relacionadas con la operación efectuada.

Igualmente, atendido que el contrato de trabajo genera obligaciones recíprocas para ambas partes, en el caso del trabajador, ejecutar la labor convenida, y para el empleador, pagar una remuneración determinada por dicha labor, posible es sostener 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.

Lo anterior, permite sostener, a su vez, e manera tal, que, de acuerdo con la doctrina de este Servicio que, las remuneraciones, incluida la comisión, se incorporan al patrimonio del trabajador en el momento en que se efectúa la prestación de los servicios convenidos, como una obligación pura y simple, no sujeta a condición.

De esta forma, la comisión y cualquiera otra remuneración similar, debe entenderse devengada e incorporada al patrimonio del trabajador, en términos generales, en el momento en que se perfecciona el contrato de venta efectuado por su intermediación, sea en un acto único o complejo, sin que pueda afectar su existencia un hecho posterior a su perfeccionamiento, a menos que este se origine en el incumplimiento del dependiente de sus obligaciones.

Acorde con la misma jurisprudencia institucional, resulta procedente pactar premios o bonos por hechos futuros a la prestación de servicios del trabajador. Ello, conforme el inciso 2º de la disposición legal en análisis, en tanto dispone que las partes están facultadas celebrar pactos, tales como, la permanencia del cliente que ha contratado un servicio o un producto de la empresa durante un tiempo determinado, o bien por la puntualidad en el pago del correspondiente servicio u otros, siempre que estos hechos tengan relación con el cumplimiento del trabajador de sus obligaciones contractuales de trabajo, es decir, estén dentro de la competencia y de los medios que se le ha proporcionado para tales efectos por el empleador.

La referida doctrina administrativa agrega que, si bien la ocurrencia de hechos posteriores a la prestación del servicio del trabajador por parte de un tercero, como podría ser la conducta o comportamiento incumplidor del cliente, no pueden menoscabar su remuneración, sí podrían significar un beneficio adicional a través de premios o bonos a convenir con el empleador, en los casos en que efectivamente la operación haya resultado productiva o alcanzado los objetivos como los descritos, porque hubo permanencia, pago oportuno, etc. por parte del tercero, en la medida que ello corresponda al esmero y buen cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del dependiente, que permitieron alcanzar tales logros.

Pues bien, en la especie, cabe señalar, además que, en virtud del principio de bilateralidad, se confirió traslado de la presentación al empleador, quien mediante respuesta signada en los antecedentes con el número 8), argumenta que, en efecto, las empresas VTR y Claro se encuentra realizando un trabajo conjunto en el otorgamiento de servicios de telefonía y televisión fija y móvil y que, desde abril del año 2024 comenzaron a proponer nuevas condiciones remuneratorias a los trabajadores que se desempeñan como ejecutivo de atención al cliente, denominado Plan de Incentivo variable, de forma voluntaria, y que, dicha modificación alude a los incentivos variables que, por lo demás, la estructura remuneratoria ha sido fija más variable, desde el año 2023, a lo menos.

Agrega que, de un universo de 463 trabajadores a quienes se les ofreció 435 suscribieron el anexo a sus contratos de trabajo que contiene el Plan de incentivo remuneratorio, y que, quienes lo rechacen continuarán con sus condiciones pactadas originalmente.

Manifiesta, asimismo que realizaron distintas actividades informativas destinadas a entregar a sus dependientes la información necesaria para que tuviesen cabal conocimiento de las modificaciones voluntarias propuestas, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 11 del Código del Trabajo.

Acerca del factor de permanencia de la venta agrega que, debe entenderse por tal, el pago de las tres primeras boletas por el cliente, en al menos un 90% del total de cada una de ellas, a más tardar al séptimo día posterior a su vencimiento. Asimismo, señala que, considerando el promedio de tres camadas de ventas, se clasificará a los ejecutivos en rango de cumplimiento. Indica, además, que, a su juicio, el artículo 54 bis permite expresamente el pacto en análisis.

De igual manera, con la finalidad de emitir una respuesta fundada acerca del particular, se dispuso por este Servicio la practica de una fiscalización investigativa a cargo del Inspector actuante Mario Ovalle Echiburú, dependiente de la Inspección Comunal del Trabajo de Santiago Norte, cuyo informe fue signado con el N°1307.2025.3562 y concluye que, el factor permanencia afecta la remuneración de los trabajadores, en tanto define el porcentaje de la venta que servirá de base para el cálculo final del monto por comisión de venta móvil devengada.

Del mismo informe fluye que, "la permanencia de la venta" es una variable que depende exclusivamente del comportamiento de pago del cliente y, en caso alguno, de una acción del trabajador.

Agrega que, la "permanencia" aparece en el anexo del contrato individual formando parte de las actividades que dan origen a la comisión y que no corresponde a una acción o actividad de venta, sino que, constituye la forma de determinar el porcentaje de la venta que servirá de base para el cálculo de la comisión por venta móvil, ello, en atención a que una vez calculado dicho porcentaje, al valor así determinado se le aplica un "factor de retención" con lo que se obtiene el valor final de la comisión venta móvil.

En efecto, el informe citado detalla que, en el Anexo al contrato individual de trabajo numeral 1.3.2.4. se define la "permanencia de la venta" de la siguiente forma:

«Entiéndase el pago de las primeras tres boletas de servicios pagadas en al menos en un 90% del total de cada una de ellas y, además, pagadas a más tardar al séptimo día posterior al vencimiento de cada boleta. Se clasificarán a los asesores en rangos de cumplimiento para su desempeño».

De este modo, aplicando la normativa legal y jurisprudencia administrativa citadas al caso en consulta, del análisis de los antecedentes recabados sobre el particular, especialmente el informe de fiscalización citado, aparece que el denominado factor de permanencia que afecta la variable factor de retención no cumpliría con los requisitos descritos en el inciso segundo del artículo 54 bis del Código del Trabajo, por cuanto la mantención de los servicios, el pago oportuno de las boletas y su monto, ha sido entregado a la voluntad de un tercero ajeno a las partes del contrato individual de trabajo, esto es, al cliente, sin que corresponda injerencia alguna en dichas decisiones el trabajador.

Del análisis de la formulación indicada precedentemente, posible es sostener, que, el factor "permanencia de la venta" no se ajusta a derecho, por cuanto escapa a la competencia del dependiente que se desempeña como ejecutivo de servicio al cliente y

el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, por el contrario, los parámetros de cumplimiento le son ajenos, perteneciendo al arbitrio del cliente.

Por consiguiente, sobre la base de la disposición legal y jurisprudencia administrativa citadas y consideraciones formuladas, cumplo con informar a Ud. lo siguiente:

No se ajusta a derecho la cláusula de los anexos al contrato individual de trabajo denominado Plan de incentivo variable N° 1.3.2.4. que contempla el factor Permanencia de la Venta pactado entre la empresa Claro Chile SpA y los trabajadores que se desempeñan como ejecutivo de atención al cliente, por cuanto, conculca los límites previstos en el inciso segundo del artículo 54 bis del Código del Trabajo, en tanto exige a dichos dependientes garantizar aspectos posteriores a la venta, ajenos al cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Saluda a Ud.,


PABLO REYES CARREÑO
ABOGADO
JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO (S)
DIRECCION DEL TRABAJO





AMF/MOP
Distribución:
- Jurídico.
- Parte.
- Control.
- Claro Chile SpA